

## **Título: "Administración electrónica: Conect@ Galapagar"**

### **Índice propuesto:**

1. Resumen de la comunicación
2. Introducción
3. Planteamiento general del proyecto
4. Visión del proyecto
5. Implicación del ayuntamiento
6. Difusión del proyecto

## **1. Resumen de la comunicación**

Se recogen aquí una experiencia de puesta en marcha de un proyecto de Administración Electrónica en el ámbito de la administración local. Como se puede apreciar, la solución adoptada parte de la adaptación de la plataforma de carácter general SEIA, desarrollada por Atos Origin, a los procedimientos del Ayuntamiento de Galapagar. Para ello se hace uso de esta solución modular donde se han recogido las normativas que se derivan del desarrollo de la Ley 11/2007 y que son un núcleo central de funcionalidad.

Una tarea primordial es la implementación de los procedimientos administrativos desde un enfoque global y en su desarrollo se hace un balance entre la efectividad y la agilidad para alcanzar el mayor grado de impacto posible.

Finalmente, se hace una reseña a la necesidad de implicación del Ayuntamiento a diferentes niveles y elaborar un Plan de Comunicación que facilite y traslade a los usuarios objetivo la disponibilidad de este nuevo recurso.

## **2. Introducción**

El municipio de Galapagar se encuentra al noreste de la Comunidad de Madrid y tiene una población de unos 33.000 habitantes. El nombre de Galapagar tiene su origen en los primeros asentamientos localizados cerca de una laguna donde había galápagos. En su término municipal se asientan numerosas urbanizaciones donde residen vecinos que en gran parte trabajan en la capital. Su población ha crecido fuertemente durante los últimos 10 años.

La distribución de la población supone que alrededor de un 30 % de sus habitantes se encuentra residiendo en las urbanizaciones del municipio y no en el núcleo urbano, lo cual dificulta los desplazamientos a las dependencias del ayuntamiento para realizar cualquier tipo de trámite o para obtener información de la administración municipal. También es de destacar que aproximadamente el 23 % de su población son extranjeros de muy diferentes nacionalidades, por lo que facilitarles su interacción con los servicios del Ayuntamiento constituyen también un objetivo de este. Estas dos circunstancias hacen muy necesaria implementar la Administración Electrónica, como se propugna desde la ley 11/2007 y su desarrollo posterior.

Tal como se recoge en dicha ley, entre sus objetivos está

- Fomentar la cooperación entre administraciones.

- Crear la sede electrónica de forma que tenga la misma garantía jurídica que una oficina.
- Fomentar el uso del eDNI y prácticas de identificación electrónica seguras.
- Crear registros electrónicos con la misma validez que una oficina presencial.
- Revisar y simplificar los procedimientos administrativos previamente.
- Generalizar el uso de medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos.

El proyecto **Conect@ Galapagar** se desarrolla para dar cumplimiento a los derechos y requerimientos arriba citados. Desde el Ayuntamiento se pretende tanto atender el imperativo legal como facilitar a sus ciudadanos y empresas el acceso a sus servicios con el objetivo de desarrollar su actividad y permitirles una relación fluida con su Ayuntamiento. De acuerdo a estas necesidades se establece el objetivo general del proyecto: poner a disposición de ciudadanos y empresas un canal de acceso general a través del cual los usuarios puedan, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de competencia municipal. Es decir, la creación de una Plataforma de Administración Electrónica capaz de dar tales servicios de extremo a extremo con los siguientes objetivos:

1. Integración e interoperabilidad.
2. Implementación de los procedimientos.
3. Tramitación electrónica de expedientes.
4. Sede Electrónica, Registro, Carpeta del ciudadano.
5. Continuidad y sostenibilidad de los servicios.
6. Difusión de los servicios y lucha contra la brecha digital.

### 3. Planteamiento general del proyecto

Analizando detalladamente el objetivo que se persigue en este proyecto, se observan una serie de funcionalidades básicas comunes con otros proyectos de similares características. Esta uniformidad en requerimientos funcionales básicos se pueden agrupar en una plataforma de Administración Electrónica. Así surge la idea de la sede electrónica paquetizada SEIA que permite la integración con los servicios que ofrecen en la actualidad organismos como RED.es, MAP,... Dicha plataforma ofrece los servicios básicos de una sede electrónica con la integración de estos servicios de inter-operabilidad entre las diferentes administraciones utilizando para ello la red inter-administrativa SARA de la Administración General del Estado (AGE).

La Sede Electrónica constituye la parte del Portal en Internet que ofrece a los ciudadanos información y una serie de servicios sujetos a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e inter-operabilidad (Art. 10.3 LAECSP). Sobre los servicios básicos que se paquetizarán en modo SOA, se integran los diferentes procedimientos administrativos del Ayuntamiento, según su naturaleza.

La solución planteada se basa en estándares de mercado basados en software Open Source (J2EE, OSS) para cubrir las necesidades de inter-operabilidad y ofrece la integración de los servicios recogidos en la ley. La arquitectura tecnológica está orientada a servicios (SOA), de forma que los servicios puedan ofertarse de forma global a entidades locales, autonómicas, administraciones y Organismos. Los servicios cubiertos cubren la inter-operabilidad y los servicios de uso general de la Administración Pública como son:

1. Uso de la plataforma @Firma de validación de certificados.
2. Acceso al Sistema de Verificación de Datos de Identidad (SVDI - [eDNI] ) y de Residencia (SVDR), que internamente accederán a los sistemas de la

- Dirección General de la Policía (DGP) y al Instituto Nacional de Estadística (INE).
3. Sistema de Notificaciones Telemáticas Seguras (SNTS)
  4. Pasarela de Pagos (SPT)
  5. Registro Telemático y su interrelación con los registros generales del estado (SIR-Servicio Integrado de Registros Administrativos)

La plataforma SEIA para adaptarse a las necesidades que marca la ley se compone de las siguientes piezas principales:

**Sede electrónica:** Se trata de la pieza fundamental para la adopción de la ley 11/2007 en las administraciones públicas. Es el punto de acceso de los ciudadanos a la información que disponga cada entidad para que puedan realizar sus gestiones sin necesidad de desplazamientos. La ley es tajante en ciertos aspectos y es por ello que se han tomado las medidas adecuadas para cubrirlos:

- El flujo de información entre la entidad y el ciudadano se realiza de forma segura.
- El ciudadano debe conocer en todo momento la administración titular de la sede.
- Se debe ofrecer asesoramiento electrónico al ciudadano en los siguientes ámbitos:
  - Relación de sistemas de firma electrónica admitidos por la sede.
  - Normas de creación del registro o registros accesibles desde la sede.
  - Sistema de verificación de certificados.
- Mapa de la sede electrónica
- Catálogo de servicios y procedimientos disponibles en la sede.
- Debe mostrar la fecha y hora por la que se rige la misma según el artículo 26.1 de la ley 11/2007.
- Derecho a formular quejas y sugerencias.
- El ciudadano debe tener la posibilidad de consultar el estado de sus expedientes electrónicos.
- Cuando aplique, publicación de boletines oficiales.
- Cuando aplique, posibilidad de publicación de actos y comunicaciones electrónicas en sustitución del tablón de anuncios o edictos del órgano titular de la sede.
- Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por el organismo titular de la sede.

**Registro electrónico:** esta aplicación es de vital importancia en la administración electrónica y resulta imprescindible para adecuarse a las necesidades marcadas por la ley 11/2007. De la misma manera que respecto a la sede, se ha tratado de cubrir los aspectos fundamentales que se establecen para la creación del registro electrónico:

- Se debe asegurar la entidad titular de este registro.
- Posibilidad de establecer los días inhábiles por los que se rige el organismo, algo imprescindible para el cómputo de plazos respecto a los procedimientos.
- Relación de documentos o tipos de solicitudes que pueden presentarse en el registro.
- Remisión de justificante según lo establecido en el artículo 30.3 del reglamento de la LECSP
- Operativo las 24 horas del día, los 365 días al año.

Además, para llegar a cubrir las necesidades de todas las entidades y adecuarse a las normativas que se van estableciendo, este registro aporta:

- El registro electrónico sigue la especificación SICRES 2.0 en cuanto a la información que mantiene acerca de los registros de entrada y salida.

- El registro se integra dentro de un gestor documental siendo coherente a una de las funcionalidades que ofrece (almacenamiento de documentación) y adaptándose a reglas marcadas por SICRES 3.0
- Firma y sellado de tiempo de los justificantes entregados al ciudadano.
- Posibilidad de unificar el registro electrónico con el registro presencial en una misma aplicación

**Otras piezas importantes** que se han incorporado son:

- Catálogo de procedimientos: declaración de las características de los procedimientos y trámites que se publican en la sede electrónica.
- Gestor de formularios: cubre la funcionalidad para crear y modificar los formularios web que inician cada uno de los procedimientos.
- Gestor de contenidos: aporta facilidades para mantener viva la sede electrónica respecto a la información que disponga a los ciudadanos.
- Servicios horizontales: integración con los servicios troncales necesarios para cubrir muchos de los aspectos de la administración electrónica (firma electrónica, notificaciones telemáticas, etc).

Como aspectos generales, destacar que la plataforma SEIA presta atención a dos puntos muy importantes que transmite la ley y los reales decretos:

- Está basada en el uso de estándares abiertos (XML, Web services, etc.) en sus diferentes módulos.
- Emplea código de fuentes abiertas. Los productos de terceros en los que se basa tienen sus códigos disponibles.

## 4. Visión del proyecto

A la vista de los objetivos se plantea un proyecto centrado inicialmente en la implementación de los procedimientos que en primera instancia se han seleccionados por el Ayuntamiento. Posteriormente, dado que se partía de la plataforma SEIA orientada a la Administración Electrónica, se particulariza esta con las características propias del Ayuntamiento de Galapagar.

Se determinó como punto de partida una foto fija de los procedimientos a implementar y para ello se arranca con un listado de los procedimientos de las diferentes áreas del Ayuntamiento que interactúan con ciudadanos y empresas. Para obtener este inventario, cada uno de los procedimientos se caracteriza en base a un reducido grupo de datos significativos.

Con esta información de partida se mantienen diferentes reuniones con las áreas implicadas y se procede a la caracterización completa de cada uno de los procedimientos. La información que se recopila es amplia y será tratada posteriormente para a continuación ser implementada sobre el tramitador de la plataforma SEIA. De forma resumida, se realizan los siguientes paquetes de trabajo:

**Modelo Tramitación:** El objetivo es Identificar/Analizar la Situación Actual en aquellos aspectos ligados a la Gestión Electrónica de Documentos por parte del Ayuntamiento. En esta fase se identifican los siguientes puntos:

- Identificación Documental: Archivos Documentales existentes digitales y físicos. Funcionalidad, Uso y Administración de dichos archivos.
- Análisis de los Procedimientos: fases, trámites, actividades, Áreas Funcionales, elementos documentales involucrados. Estados. Mecanismos de digitalización
- Taxonomía Documental: Se catalogan los diferentes tipos documentales incluidos en el proceso y se identifican sus atributos y relaciones entre ellos en detalle.

- El análisis de tipologías documentales tendrá como principales objetivos identificar toda la documentación que se desea almacenar en el sistema, a la vez que debe definir su clasificación. Se realiza el análisis de las materias en las que podría clasificarse la documentación emitida o recibida y la Seguridad: Usuarios y Roles.
- Se analizan las normativas legales, ordenanzas, que se hayan que tener en cuenta y que puedan afectar a los diferentes tipos de documentos que se tengan que manejar en el Sistema de Gestión documental, especialmente aquellos cuya autenticidad, integridad y conservación tenga que quedar garantizada a lo largo del proceso en el que estén involucrados.

**Establecimiento de los requerimientos funcionales:** El Modelo Documental debe cubrir una serie de necesidades asociadas a la operativa de trabajo que, en base a los requerimientos recogidos, han de ser identificadas durante esta tarea, traducidas a un conjunto de requerimientos funcionales que deberá cumplir la plataforma. Se aprecian los siguientes bloques:

- Generación y entrada de documentación: Dispositivos y formatos de entrada, cargas y creación de documentos, plantillas y formularios, etc
- Indexación de documentos: Manual, Automática, criterios de indexación, sumarización automática, etc
- Almacenamiento de documentos electrónicos: Medios y formatos de almacenamiento, requerimientos funcionales para un almacenamiento jerarquizado, etc
- Gestión de documentos: Perfiles de acceso, control de versiones, ciclos de vida, anotaciones, diseño de procesos documentales, generación de informes, etc
- Búsquedas Documentales/recuperación de documentos: Criterios de búsqueda, búsquedas por atributos/contenidos, lógicas, posicionales, con tesoro, etc
- Visualización/reproducción de documentos: Formatos de visualización, miniaturas, visualización de añadidos, manipulación e impresión de documentos, etc
- Distribución documental: Replicación, envío por correo, publicación web, etc
- Firma digital: firmas y certificados digitales, captura de firma, etc.
- Diseño Técnico del interface de Usuario (Look&Feel ) para cubrir los requerimientos funcionales de los usuarios, conforme al estilo corporativo del Ayuntamiento. Definir el modelo de navegación adaptado de acuerdo a las metas generales de usabilidad y accesibilidad.
- Definición de la Estructura de Carpetas y Archivadores que permitan dar soporte a las necesidades del Ayuntamiento.
- Estudio de los procesos necesarios para la digitalización y escaneo de los documentos.
- Definición de las Búsquedas y visualización de los documentos capturados por el sistema.
- Integración con otros sistemas de información.
- Estructura y definición de políticas de seguridad de las aplicaciones. Cumplimiento de la normativa de seguridad del Ayuntamiento y adaptación a sus sistemas corporativos para la autenticación y definición de los usuarios. Control de los objetos del sistema a nivel de aplicación, Privilegios de Usuario. Permisos a nivel de objeto, Permisos de tablas, Listas de Control de Acceso (ACLs) Seguridad de carpetas. (Navegación, Acceso).

## 5. Implicación del ayuntamiento

En el desarrollo de este proyecto ha sido fundamental la implicación del Ayuntamiento a varios niveles. En primer lugar desde la concejalía de Innovación, que se ha volcado en todas las tareas que se han desarrollado, aportando recursos humanos que han permitido canalizar toda la información que desde las diferentes áreas del Ayuntamiento se ha ido recibiendo.

También se ha recibido un gran apoyo desde las diferentes áreas más directamente afectadas por ser su labor diaria de fuerte interacción con los ciudadanos y empresas. Para llegar a tener una visión amplia de los procedimientos del Ayuntamiento se precisa de la participación de todos y exige una labor de recopilación de información, que aunque ha estado guida por el equipo de desarrollo del proyecto, ha supuesto una tarea de sistematización importante.

Para conseguir la implicación de todas las áreas fue preciso realizar una labor de comunicación con los diferentes interlocutores con el objetivo de alinear necesidades y expectativas. Se requirió identificar un interlocutor responsable en cada área y fue a estos a los que se les requirió la información inicial a fin de obtener la foto fija de partida.

## 6. Difusión del proyecto

Las restricciones de seguridad que requiere la ejecución de los trámites de cada procedimiento sobre esta nueva vía exigen una labor de formación entre los ciudadanos importante. También, como todo nuevo servicio que presta el Ayuntamiento, se hace preciso una labor de difusión entre los usuarios objetivos.

Estas razones llevaron al diseño de un Plan de Comunicación que está dirigido tanto a promocionar el nuevo canal de interacción del Ayuntamiento como a reducir las dificultades iniciales de uso del nuevo servicio.

Tras la puesta en marcha de los nuevos servicios se procederá a su difusión y comunicación a fin de garantizar que se conozcan tres cosas: a) La existencia de tales servicios a su disposición; b) Las ventajas de su utilización; c) El modo de utilizarlos.

Para lograr ese objetivo, el plan de comunicación debe de seguir una metodología que asegure que las tareas desempeñadas, las metas alcanzadas y la información relevante son comunicadas de forma adecuada a los destinatarios correctos, con el mensaje apropiado, por el canal adecuado y en el momento justo. El proyecto incorpora un modesto plan de comunicación que tiene los siguientes objetivos:

- Facilitar la adaptación de los ciudadanos al nuevo entorno que traerá la puesta en marcha de la Administración Electrónica en su Ayuntamiento.
- Difundir los beneficios económicos y sociales derivados del desarrollo de la Sociedad de la Información y, en particular, de la implantación de la Administración Electrónica.
- Presentar el proceso de implantación de la Administración Electrónica como una oportunidad para optimizar la gestión administrativa de los organismos públicos madrileños y mejorar los servicios que se prestan al ciudadano en términos de eficacia, agilidad y comodidad.
- Llevar a la conciencia de los usuarios que los servicios telemáticos proporcionados por su Ayuntamiento son herramientas útiles, accesibles para los usuarios y relativamente sencillas de utilizar.
- Paliar las posibles resistencias al cambio entre los futuros usuarios de los nuevos sistemas exponiendo los beneficios que las actuaciones planificadas les supondrán a corto y medio plazo en su labor cotidiana.

- Realizar acciones específicas para grupos de población con mayores dificultades de incorporación a la Sociedad de la Información y/o uso de las TIC y que presenten mayor riesgo de exclusión. A tal efecto, se reforzarán los servicios y la difusión en el área de los servicios sociales que atiendan a estos grupos: personas con minusvalías, personas mayores, minorías, inmigrantes, etc.

Conforme se van abordando las diferentes fases del proyecto, se realiza una labor de difusión interna que permite a los interlocutores más directamente implicados en el desarrollo del proyecto, conoce cómo se van implementando los procedimientos, el registro de los documentos de entrada, la creación de las diferentes áreas de la Sede Electrónica. Todo ello sincronizado con un plan de despliegue del proyecto que asegure una puesta en marcha con un mínimo impacto en la tarea diaria desarrollada por las diferentes áreas del Ayuntamiento afectadas.