

Tu municipio en Red. Generalitat Valenciana

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

La aprobación de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP 11/2007) ha supuesto un reto para las Administraciones Públicas que se ven obligadas a ofrecer a los ciudadanos y empresas un nuevo canal telemático de acceso a los servicios públicos. Siguiendo las recomendaciones de la propia Ley 11/2007, la Generalitat ha sido la promotora de una iniciativa que involucra a las Diputaciones Provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

Esta iniciativa se plasmó en un Convenio Marco que se ha materializado en diferentes acciones en las que participan las entidades adheridas, más de 400 hasta la fecha, y que supone la solución hacia una administración pública moderna y eficiente que potencia el uso de las nuevas tecnologías para mejorar el servicio a los ciudadanos

Uno de los resultados del desarrollo del Convenio Marco ha sido el proyecto Tu Municipio en Red en el que se ha desarrollado una plataforma tecnológica, en lo sucesivo denominada como “la Plataforma”, que compone el conjunto de soluciones tecnológicas y servicios puestos a disposición de las Entidades Locales para facilitar su modernización y consiguiente cumplimiento de la Ley 11/2007.

Objetivos específicos

El objetivo general del proyecto es poder ofrecer a las entidades locales de la Comunidad Valenciana una solución integral de administración electrónica para el cumplimiento de la Ley 11/2007. Este objetivo genérico, fijado en 2008 en los inicios del proyecto, se ha materializado en distintos objetivos y acciones específicas llevadas a cabo y otras futuras.

Objetivos específicos logrados:

- Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales: constituye la suma de los componentes tecnológicos que constituyen la estructura sobre la que construir la administración electrónica: oficina virtual, carpeta ciudadana, registro electrónico, etc. y todos ellos interactuando a través de un bus de integración SOA.
- Difundir y concienciar a las entidades locales de los beneficios de la administración electrónica para impulsar el proceso de modernización municipal. Este objetivo se ha alcanzado a través continuas sesiones de difusión.
- Perfil de Contratante: componente auxiliar de la Plataforma que está beneficiando tanto a empresas como al resto de Administraciones Públicas valencianas al conformar un repositorio único de publicación electrónica de información de concursos públicos.
- Plan de Formación: como parte imprescindible para conseguir una administración moderna, eficiente y de calidad es necesario contar con empleados públicos debidamente formados en las nuevas tecnologías y métodos de trabajo que se convertirán en las principales herramientas de trabajo del empleado público.
- Oficina de Proyecto: agente del proyecto constituido para coordinar a las distintas entidades implicadas y dar soporte a los ayuntamientos.
- Reutilización de recursos de otras AAPP: para hacer un uso eficiente de los recursos disponibles confeccionando una arquitectura tecnológica que cumple con los requerimientos exigidos, se llevó a cabo un periodo de evaluación de proyectos

relacionados por otras AAPP cuyas partes constituyen la Plataforma tras haber realizado un proceso de adaptación de dichos componentes.

- Desarrollo de Catálogo de Servicios: el resultado esperado por los ciudadanos lo forman los servicios electrónicos que éstos pueden utilizar. Para dotar de contenidos a la estructura tecnológica se ha confeccionado un catálogo a compartir y enriquecer por todos los ayuntamientos participantes.
- Portal colaborativo: herramienta de difusión y colaborativa con la que se mantiene informado a los ayuntamientos, ciudadanos y empresas de los avances del proyecto (parte pública) y se comparte información y documentación entre las entidades promotoras (parte privada).
- Formación empresas del sector TIC: transferencia de conocimiento a empresas del sector TIC que puedan colaborar al enriquecimiento de la Plataforma.
- Cobertura Legal: se ha constituido un grupo de asesoría legal para respaldar las iniciativas tecnológicas con normativa apropiada que regule las mismas.

Objetivos específicos planificados:

- Componentes complementarios: seguir incrementando las funcionalidades de la Plataforma con la incorporación de nuevos componentes (Factura electrónica, GIS, Gestión de la Representación, Participación Ciudadana, Portafirmas, etc.)
- Ampliar implantaciones: una vez arrancados los primeros ayuntamientos el principal objetivo del proyecto es ofrecer esta solución a todos los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana para su implantación.

Recursos empleados

- Proyecto cofinanciado por Generalitat, Diputación de Valencia, Diputación de Alicante, Diputación de Castellón y varios ayuntamientos. Los fondos aportados para la constitución y enriquecimiento de la Plataforma provienen tanto de los presupuestos propios de estas entidades como provenientes de planes de subvenciones.
- Los recursos puestos a disposición del proyecto han sido tanto económicos como de personal propio de estas entidades, los cuales participan activamente y mantienen un seguimiento continuo de las labores desempeñadas.

Implementación

- Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales: suma de los componentes tecnológicos que constituyen una arquitectura opensource sobre la que construir la administración electrónica cuyos componentes han sido heredados de otras AAPP. Entre otros, éstos son:
 - Oficina Virtual: espacio público de publicación del catálogo de servicios electrónicos municipales.
 - Carpeta Ciudadana: espacio donde los ciudadanos y empresas podrán interactuar telemáticamente con las Entidades Locales.
 - Repositorio Documental: componente que sustituye al archivo físico de la documentación intercambiada con las AAPP telemáticamente.
 - Bus de integración SOA: componente interno de todo el sistema, que se encarga de coordinar las comunicaciones entre todos los componentes, actuando como garante de la interoperabilidad.
 - Gestor de Servicios Electrónicos: principal herramienta de los empleados/as públicos/as donde podrán desempeñar su labor y disponer de una completa trazabilidad del estado de los diferentes trámites a su cargo.
 - Registro Electrónico: realiza el registro de toda la documentación que entra o sale de la Administración por medios electrónicos.

- Otros.

- Perfil de Contratante: la Plataforma de Contratación de la Comunitat Valenciana constituye el primero de los componentes del proyecto puesto a disposición de las EELL para conformar un repositorio único de publicación electrónica de información de concursos públicos.

Resultados

- Implantación en las tres diputaciones provinciales para ofrecer servicio a los ayuntamientos de toda la Comunidad Valenciana.
- Más de 400 ayuntamientos adheridos al Convenio Marco.
- Más de 800 empleados públicos formados y sentadas las bases para la continuidad de la formación a través de las diputaciones provinciales.
- 10 ayuntamientos con la Oficina Virtual operativa en producción y 50 ayuntamientos en proceso de implantación y el objetivo de alcanzar el 90% de los ayuntamientos en el año 2010.
- 253 ayuntamientos dados de alta en el Perfil de Contratante.
- 63 servicios electrónicos desarrollados y disponibles para los ayuntamientos participantes.

Lecciones aprendidas y conclusiones

- En un proyecto de estas características se deben compaginar dos vertientes muy diferenciadas que son la tecnológica y la organizativa. A pesar de que en última instancia la finalidad del proyecto es poder ofrecer a los ayuntamientos una solución tecnológica de administración electrónica no se deben menospreciar las labores de comunicación, difusión y coordinación cuya complejidad e importancia se ven considerablemente incrementadas en proyectos de estas características en los que intervienen gran cantidad de entidades de características tan dispares (Generalitat, Diputaciones, Entidades Locales, colegios profesionales, etc.)
- En la planificación inicial del proyecto se incluyeron diversos entregables intermedios (Perfil de Contratante (Hito 1), versión inicial de la Plataforma (Hito 2), versión final de la Plataforma (Hito 3)) con los que se ha conseguido implicar más a las entidades locales mediante hechos sin necesidad de que hayan tenido que confiar en una solución final que todavía no han visto ni probado.
- Desde 2008 se hizo obvia la necesidad de una Oficina de Proyecto que pudiera dar soporte a los ayuntamientos, para informar sobre el estado del proyecto y que ha sido la encargada de unificar los mensajes ofrecidos por todas las entidades promotoras.
- Como parte de las buenas prácticas que se ha querido inculcar desde los inicios del proyecto, se ha constituido una Oficina de Certificación de Software que tiene como objetivo servir como agente unificador de los componentes de software que se incluyan en la Plataforma. De este modo se vela tanto por el buen funcionamiento de los componentes actuales como de futuras incorporaciones.

Referencias y enlaces

- Oficina Virtual del Ayuntamiento de Chiva: <http://chiva.dival.es>
- Oficina Virtual del Ayuntamiento de Ontinyent: <http://ontinyent.dival.es>
- Oficina Virtual del Ayuntamiento de Mislata: <http://mislata.dival.es>
- Oficina Virtual del Ayuntamiento de Fortaleny: <http://fortaleny.dival.es>
- Oficina Virtual del Ayuntamiento de Torreblanca: <http://torreblanca.dipc.as>
- O.V. del Ayuntamiento de Tavernes Blanques: <http://tavernesblanques.dival.es>

- Oficina Virtual del Ayuntamiento de Albal: <http://albal.dival.es>
- Oficina Virtual del Ayuntamiento de Corbera: <http://corbera.dival.es>
- Oficina Virtual del Ayuntamiento de Favara: <http://favara.dival.es>
- Oficina Virtual del Ayuntamiento de Serra: <http://serra.dival.es>
- Portal colaborativo del proyecto <http://proyectoell.gva.es>
- Plataforma de Contratación de la Comunitat Valenciana: www.contratacion.gva.es

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

- Actualmente se dispone 63 servicios listos para su incorporación a la Oficina Virtual de cualquier ayuntamiento que implante la Plataforma.
- Se está trabajando para disponer a mediados de año de un catálogo de servicios de más de 160 servicios electrónicos.
- El proyecto posee el respaldo de las principales entidades supramunicipales de la Comunidad Valenciana (Generalitat, diputaciones provinciales y Federación Valenciana de Municipios y Provincias).
- Al disponer de una implantación centralizada en las diputaciones provinciales, los ayuntamientos disponen de forma gratuita de una solución de administración electrónica, con alta disponibilidad, servicio técnico y sin necesidad de invertir en infraestructura hardware.
- Se han cubierto las necesidades legales del proyecto, tanto a nivel de cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos como de la normativa que regula el funcionamiento de las aplicaciones, mediante la constitución de un grupo de asesoría legal formado por componentes de las entidades promotoras.

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

- Para garantizar un desarrollo o adaptación eficiente y correcto de los componentes integrantes de la Plataforma se ha constituido una Oficina de Certificación de Software (OCS) que se ha encargado de la realización de la supervisión de las pruebas y de la revisión del código fuente habiendo establecido previamente un protocolo de actuación así como requisitos mínimos de eficiencia y seguridad.
- Más allá de las labores desempeñadas por la OCS se ha contado con una empresa externa al proyecto que realice una auditoría de seguridad llevando realizando en todas las implantaciones de la Plataforma una auditoría de Hacking Ético, tanto interna como externa.
- Gracias a la implantación centralizada de la Plataforma en las infraestructuras de las diputaciones provinciales y Generalitat, la gestión de la seguridad, tanto lógica como física, mucho más eficiente y efectiva.

Aspectos de accesibilidad del servicio

- La carpeta ciudadana se ha desarrollado siguiendo los estándares de accesibilidad y cumpliendo un nivel AA.
- El propio proyecto supone una mejora de la accesibilidad a los servicios municipales ya que elimina toda barrera arquitectónica.

Aspectos de usabilidad del servicio

- La Plataforma de administración Electrónica proporciona a los ayuntamientos una solución de Carpeta Ciudadana que permite la tramitación de solicitudes a través de internet. Para facilitar la utilización de esta herramienta por los ciudadanos, y promover el uso de las nuevas tecnologías se ha desarrollado un entorno fácil de utilizar y siguiendo las reglas básicas de usabilidad.
- Para velar por la evolución correcta y mejora de la solución de administración electrónica, se ha organizado un Grupo de Usabilidad que vela por evolucionar hacia un entorno útil y de fácil uso, con la consideración de las apreciaciones de los usuarios de los ayuntamientos piloto.
- Se ha evolucionado desde la versión inicial hacia una minimización del número de menús y pasos de la tramitación de solicitudes.
- Se ha seguido una estructura en Red que permite al ciudadano acceder en cualquier momento a la información deseada dotándole de libertad al mismo tiempo que se le informa continuamente del punto en el que se encuentra para que acceda de forma rápida y sencilla a la información deseada.
- Con cada paso de la solicitud el usuario dispone de ayudas que le informan del punto actual en el que se encuentra y lo que puede hacer.
- Además se ha optado por una organización de la información sencilla que no presente exceso de elementos por pantalla que puedan despistar al ciudadano.

Características de inclusión del servicio

- Una de los compromisos adquiridos con el Ministerio de Industria Turismo y Comercio por los ayuntamientos que colaboran con Tu Municipio en Red, reflejado en la memoria técnica de actuación para las subvenciones AVANZA 2009, ha sido la formación a colectivos con riesgo de exclusión en el uso de las nuevas tecnologías.

Características de participación ciudadana del servicio

- Dentro de la ampliación de funcionalidades de Tu Municipio en Red, se está en contacto con la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, para incluir en la Oficina Virtual de los ayuntamientos el Buzón Ciudadano, iniciativa que nace con el fin de fomentar la participación ciudadana en todos los aspectos de la vida pública, tanto en el ámbito civil como en el político.
- Entre el catálogo de servicios electrónicos que ya está a disposición de los ayuntamientos, se encuentra el servicio de quejas y sugerencias.

Datos de utilización del servicio

- En la actualidad los servicios de Tu municipio en red están disponibles en producción para 10 ayuntamientos de la Comunidad Valenciana.
- En los próximos dos meses se prevé la incorporación de 50 nuevos ayuntamientos, arranque que marca el preludio de una incorporación masiva de los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana fruto de una solución tecnológica de calidad, gratuita y a las labores de difusión de las entidades promotoras con un objetivo de implantación en el 90% de los ayuntamientos de la Comunitat a finales del año 2010.

Datos del grado de satisfacción del servicio

- Debido a la fase temprana de implantación del servicio, todavía no se disponen de datos de satisfacción de los ciudadanos.
- Por otro lado se ha transmitido un alto grado de satisfacción por los departamentos de modernización de los municipios que van a implantar la Plataforma.
- La aceptación de este proyecto por los ayuntamientos supondrá un alto grado de penetración en la administración local valenciana, lo cual ha repercutido en una motivación de muchas empresas del sector TIC por participar en el proyecto e integrar sus respectivas aplicaciones con la Plataforma de Administración Electrónica.

Características de multiplataforma del servicio

- La prueba de la independencia de la plataforma del servicio se constata en que se ha implantado en los entornos heterogéneos de las tres diputaciones valencianas que cuentan con diferentes sistemas operativos, bases de datos, arquitectura de red, etc.

Características de multicanalidad del servicio

- La Oficina Virtual que se proporciona a los ayuntamientos supone por sí misma la aportación de un nuevo canal de comunicación con los ciudadanos. Dentro de la descripción de cada uno de los servicios ofrecidos por las entidades se informa al ciudadano de los requisitos para la tramitación de solicitudes por vía presencial o telefónica y se les ofrece la opción de iniciar el trámite telemáticamente.
- Durante la tramitación telemática de solicitudes se brinda, y gracias a la incorporación del componente de Comunicaciones Telemáticas, se podrá ofrecer al empleado público la opción de notificar a los ciudadanos por diversos canales (buzón de notificaciones, SMS, correo electrónico, etc.).

Características de multilingüismo del servicio

- La solución de administración electrónica que se pone a disposición de los ayuntamientos está capacitada para la incorporación de un número ilimitado de idiomas, si bien en la versión liberada hasta el momento se ofrece la posibilidad de Castellano y Valenciano.

Aspectos de reingeniería del servicio

- Para la confección del catálogo de servicios electrónicos que se ofrece a los ayuntamientos, se han realizado las labores previas pertinentes de reingeniería de procedimientos. Este punto sólido de partida, proporcionado por la Diputación de Valencia ha visto su continuidad con el trabajo del grupo específico de Catálogo de Servicios del proyecto y con la aportación de otros ayuntamientos.

Aspectos de simplificación del servicio

- La incorporación de este servicio al modo de funcionamiento de los ayuntamientos supondrá una mejora y simplificación del servicio en los siguientes aspectos:

- Se evitarán desplazamientos de los ciudadanos a las dependencias municipales.
- Los ciudadanos no necesitarán acogerse a un horario específico de atención al público, ya que el servicio estará disponible a cualquier hora, todos los días de la semana.
- Las herramientas proporcionadas al empleado público supondrán un incremento en la rapidez de respuesta.
- Los ciudadanos dispondrán de información actualizada del estado de sus solicitudes.
- El sistema de notificaciones telemáticas supone una reducción considerable del tiempo de respuesta frente al correo ordinario por parte de las AAPP.

Aspectos de integración del servicio

- El diseño de la Plataforma se está afrontando con una premisa de no intrusividad respecto de las soluciones de gestión municipal ya implantadas en los ayuntamientos, planteando toda una serie de flexibles mecanismos de integración para permitir la comunicación entre la Oficina Virtual (frontoffice) y las aplicaciones de backoffice. Precisamente para facilitar esta integración se han elaborado Contratos de Integración que determinan las especificaciones para el desarrollo de conectores entre Tu Municipio en Red y otras aplicaciones, como son Padrón, Tributos y Registro y se está en proceso de elaboración para otras aplicaciones de uso habitual en la administración local.
- Tu Municipio en Red, permite concebir implantaciones más o menos complejas o amplias en función de la situación de partida de la Entidad, de su problemática particular y de su propia madurez y capacidad para abordar la e-administración.
- Todo ello es posible gracias a su arquitectura modular, que centraliza la comunicación entre componentes a través de un Bus de integración SOA.

Características de eficacia del servicio

- Una de las funcionalidades que incorpora Tu Municipio en Red como valor añadido a la administración electrónica en los ayuntamientos es precisamente el disponer de una herramienta de monitorización del servicio proporcionado a los ciudadanos. De este modo, la herramienta del empleado público donde van a parar las solicitudes de los ciudadanos (Gestor de Servicios Electrónicos, GSE) ofrece información estadística para medir la eficiencia del servicio.
- Además, el GSE ordena de más a menos prioritarias las tareas pendientes del empleado público, priorizando la tramitación de aquellas urgentes e incrementando de este modo la eficacia del servicio prestado.
- Gracias a la implantación centralizada de Tu Municipio en Red en las diputaciones provinciales y la Generalitat Valenciana se dan garantías de alta disponibilidad del servicio y de seguridad tanto lógica como física influyendo éstas también en la eficacia del servicio prestado.
- Para mejorar la eficacia en la tramitación de las solicitudes por parte de los ciudadanos, los ayuntamientos pueden destacar aquellos servicios que consideren de más prioridad o más utilizados por éstos.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

- Tu Municipio en Red ha considerado y es consecuente con un uso eficiente a tres niveles:
 - Energéticos: la implantación centralizada de Tu Municipio en Red supone un consumo energético general muy inferior a lo que supondría ésta en cada uno de los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana.
 - Infraestructuras: gracias al ofrecimiento de la Generalitat y diputaciones

provinciales de albergar la implantación de la arquitectura tecnológica, los ayuntamientos no precisan de la adquisición de hardware para ofrecer a sus ciudadanos un nuevo canal de tramitación.

- Personal: los diferentes ámbitos del proyecto han sido supervisados por grupos de trabajo centralizados con capacidad de decisión en cada una de estas áreas. Mediante la subdivisión de todo el proyecto en sub-áreas (catálogo de servicios, grupo tecnológico, grupo estratégico, grupo usabilidad, etc.) ha sido posible el avanzar de forma eficiente en paralelo en cada línea estratégica del proyecto de forma coordinada.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

□ Tu municipio en Red se ha concebido como una estructura modular coordinada por un Bus de integración SOA que interconecta los componentes de la misma. De este modo la interoperabilidad de la misma es total, pudiéndose sustituir un componente por otra solución distinta con la misma funcionalidad simplemente modificando el interprete entre éste y el Bus.

□ Además de la independencia en el uso de componentes para la funcionalidad global de Tu Municipio en Red, también se ofrece la posibilidad a los ayuntamientos del uso de componentes aislados como son la Pasarela de Pagos y el Sistema de Notificaciones con acceso seguro a través del propio Bus.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

□ Siguiendo los principios básicos sobre los que se ha apoyado el proyecto, los componentes no son desarrollo propietario ni con licencia. Predominantemente son aplicaciones de código abierto en Java-J2EE.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

□ Una de las premisas de partida del diseño de modelo de arquitectura de la Plataforma ha sido la apertura de la misma para no ser intrusiva en los ayuntamientos que ya disponen de un parque de aplicaciones de gestión municipal. Esto se ha traducido en mecanismos de integración entre los diferentes sistemas basados en un bus SOA y la definición de diferentes contratos de integración abiertos con los principales sistemas de backoffice de los ayuntamientos: padrón, gestión tributaria, registro, etc.

Características de reutilización del servicio

□ Ninguno de los componentes utilizados para constituir la arquitectura de Tu Municipio en Red ha sido un desarrollo a medida, con el objetivo de hacer un uso eficiente de los recursos partiendo de soluciones previas utilizadas y aportadas por otras Administraciones, algunas de estas soluciones son:

- @firma: desarrollo del Ministerio de Presidencia para la identificación y firma digital por parte de ciudadanos y empleados públicos.
- Pasarela de pagos: basado en el mismo componente de pagos telemáticos utilizado por Red.es.
- CV-Registro: registro electrónico utilizado por la Generalitat Valenciana
- Sistema de Notificaciones: registro electrónico utilizado por la Generalitat Valenciana.
- Port@firmas: componente de portafirmas desarrollado por el Ministerio de

Presidencia.

- Sell@: componente de compulsa electrónica utilizado por la Junta de Andalucía.
- eCo: componente de valija electrónica utilizado por la Junta de Andalucía.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

- Se ha desarrollado a lo largo de 2009 un Plan de Formación Interadministrativo en materia de administración electrónica, financiado por el Instituto Valenciano de Administraciones Públicas, con el que se ha formado a más de 800 empleados públicos y se han sentado las bases para la continuidad del mismo a través de los departamentos de formación de las diputaciones provinciales.
- Con el fin de dotar de solidez legal y reglamentar el funcionamiento de la administración electrónica en los ayuntamientos se ha constituido un grupo de asesoría legal con representantes de las entidades promotoras y se ha contratado un soporte profesional y específico para esta materia.