



# **Guía práctica de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)**

Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP

**Dña. Virginia Moreno Bonilla**  
 Directora Sistemas de Información  
 Ayuntamiento de Leganés

**D. Valentín Pérez Amarza**  
 Director Organización, Información y Calidad  
 Ayuntamiento de Leganés



**COLABORACIÓN AGE**

**Dña. Blanca Rodríguez-Antigüedad**

**D. Luis Prieto Cuerdo**



**COLABORADORES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL**

- \* Dña. Trinidad Yera Cuesta (Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada)
- \* D. José Nuño Riesgo (Ayuntamiento de Madrid)
- \* D. Manuel Serrano Canon (Ayuntamiento de Málaga)
- \* D. Pablo Bárcenas Gutiérrez (FEMP)

**ENTIDADES COLABORADORAS**

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| * Ayuntamiento de Madrid                  | * Ayuntamiento de Catarroja         |
| * Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada | * Ayuntamiento de Elche             |
| * Diputación Provincial de Almería        | * Ayuntamiento de Irún              |
| * Generalitat Valenciana                  | * Ayuntamiento de Málaga            |
| * Diputación Provincial de Badajoz        | * Ayuntamiento de Palma de Mallorca |
| * Ayuntamiento de Castellón de la Plana   |                                     |

La edición impresa de esta guía ha sido posible gracias al Convenio firmado entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la Federación Española de Municipios y Provincias, dentro de las actuaciones del Plan Avanza 2.



Edita: FEMP  
 ISBN:  
 Dep. Legal:  
 Diseño e Impresión: MassMediaOnline, S.L.

PRESENTACIÓN..... 5

AGRADECIMIENTOS ..... 8

1. INTRODUCCIÓN ..... 9

2. OBJETIVO DE LA GUÍA ..... 10

3. LEY 11/2007. DESGLOSE DE LA LEY ..... 11

4. REGLAMENTO. REAL DECRETO, DE 27 DE ENERO DE 2009 ..... 13

5. ¿DERECHOS O DEBERES? ..... 15

6. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ..... 16

7. OBLIGACIONES DE LOS AYUNTAMIENTOS ..... 19

    7.1. Adaptación de los canales de comunicación ..... 23

    7.2. Adaptación de procedimientos administrativos ..... 24

    7.3. Adaptación de la tecnología del Front Office ..... 25

    7.4. Adaptación de la tecnología del Back Office ..... 31

    7.5. Adaptación organizativa ..... 32

    7.6. Adaptación normativa ..... 32

8. EL CIUDADANO Y LA LEY ..... 34

9. CÓMO PUEDE O DEBE INTERPRETAR UN AYUNTAMIENTO LA LEY ..... 36

10. ANTECEDENTES ..... 37

11. ¿AFECTA LA LEY 11/2007 A LA GESTIÓN DE EMPRESAS MUNICIPALES? ..... 46

12. CONEXIÓN ENTRE LEY 11/2007 Y LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS ..... 48

13. COOPERACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES PARA EL IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ..... 51

14. ESCENARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY ..... 54

15. EXPERIENCIAS GUÍA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL ..... 56

    15.1. Ayuntamiento de Madrid ..... 56

    15.2. Ayuntamiento de Leganés ..... 61

    15.3. Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada ..... 69

    15.4. Diputación de Almería ..... 73

    15.5. Generalitat Valenciana ..... 78

    15.6. Otras referencias a tener en cuenta ..... 85

16. HERRAMIENTAS DE SOPORTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY ..... 108

    16.1. Herramientas de la Secretaría de Estado para la Función Pública ..... 108

    16.2. Herramientas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ..... 115

    16.3. Herramientas alternativas en el mercado ..... 130

17. SUMARIO ..... 131

18. REFERENCIAS ..... 133

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Inventario público y actualizado de los procedimientos que ofrece por Internet el Ayto. de Leganés.....	24
Imagen 2. Web oficial del Excmo. Ayuntamiento de Leganés.....	25
Imagen 3. Opciones que ofrece el Ayuntamiento de Leganés para la acreditación de usuario.....	27
Imagen 4. Validación de documentos online .....	27
Imagen 5. Pago electrónico.....	28
Imagen 6. Servicio electrónico del Ayto. Leganés de información del estado de tramitación de un procedimiento.....	29
Imagen 7. Sistema de Notificaciones Telemáticas Seguras de la Secretaría de Estado para la Función Pública y Correos.....	30
Imagen 8. Proyecto de modernización de la Administración Local (eModel) .....	51
Imagen 9. Portal Web del Centro de Transferencia de Tecnología (CTT).....	52
Imagen 10. Portal del proyecto PISTAlocal+ .....	53
Imagen 11. Programa Avanza Local Soluciones.....	53
Imagen 12. Web red 060. ....	110
Imagen 13. Esquema de funcionamiento de la plataforma de validación.....	112
Imagen 14. Plataformas software ofrecidas por la iniciativa Avanza Local Soluciones del Mityc .....	116
Imagen 15. Ejemplo de generación de un portal con LOCALWEB.....	117
Imagen 16. LOCALWEB, plataforma para la generación y gestión de portales municipales.....	118
Imagen 17. LOCALWEB2 ampliación de la aplicación LOCALWEB.....	119
Imagen 18. SIGEM, plataforma para la gestión del procedimiento administrativo de un expediente .....	121
Imagen 19. LOCALGIS, Sistema de Información Territorial. ....	126
Imagen 20. Sistema de información para la recepción y tramitación de facturas electrónicas en formato factura-e y para la constitución telemática de empresas.....	128

## PRESENTACIÓN

*Nuestra sociedad, experimenta continuos cambios sociales, económicos, políticos y tecnológicos, que requieren de un permanente esfuerzo de adaptación y evolución por parte de los Poderes Públicos.*

*Por ello, hemos de construir el futuro a través de la difusión, el desarrollo y el empleo de las más avanzadas técnicas, herramientas y metodologías de gestión.*

*Porque lo público, ha de ser accesible, para responder de una manera eficaz y eficiente a las necesidades y a las demandas de los ciudadanos y ciudadanas.*

*Una Administración ágil, moderna, eficaz y de calidad, es una Administración electrónica, resolutive y capaz de interactuar con los ciudadanos sin esperas, desde cualquier lugar y en cualquier momento.*

*Una Administración Digital, que permitirá a Los Gobiernos Locales, desempeñar mejor y más eficazmente sus competencias y ofrecer, al conjunto de la ciudadanía, mayor calidad en la prestación de Servicios y en la ejecución de Políticas Públicas.*

*Así lo entendemos desde la Federación Española de Municipios y Provincias. Y, en el esfuerzo por contribuir a este objetivo, es para mí motivo de satisfacción presentarles hoy esta Guía, que nace en el seno de la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP, con vocación de ser una herramienta útil.*

*Que acompañe y guíe a los Ayuntamientos españoles en el proceso de adaptación de sus procedimientos, en tiempo y forma, a las disposiciones de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.*

*Soy consciente de que, el recorrido por la “autopista Administración electrónica” no estará exento de dificultades.*

*Pero al tiempo, confió en la buena acogida de este excelente trabajo, en el que hemos contado con la inestimable colaboración del Ayuntamiento de Leganés, así como del Ministerio de Política Territorial y del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.*

*Y estoy convencido de que su utilidad, contribuirá a facilitar a los Gobiernos Locales su buen hacer, hacia el camino de la excelencia local.*



*Pedro Castro  
Presidente de la FEMP  
Alcalde de Getafe.*



*La implantación de la Sociedad de la Información y del Conocimiento ha puesto en el primer plano la necesidad de desarrollar las infraestructuras sociales y administrativas que permitan prestar los servicios públicos, tanto en cantidad como en calidad, que demanda el ciudadano.*

*Precisamente, el fundamento de las reformas administrativas que se están produciendo en España reside en alcanzar la excelencia del servicio y mejorar la calidad de vida del ciudadano. Conseguirlo supone configurar una Administración moderna que haga del principio de eficacia y eficiencia su eje vertebrador.*

*La descentralización política del Estado perseguía, entre sus consecuencias finalistas, acercar las instituciones y los servicios que presta a la ciudadanía. La realización de muchos trámites empieza por la necesidad de un primer desplazamiento para recibir información. Y en la mayoría de las veces, no es el único. Estas barreras temporales y espaciales pueden y deben ser superadas.*

*Hoy las tecnologías de la información permiten relacionarse con la Administración sin colas ni esperas. Articular herramientas para potenciar esa utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa constituye un deber para todos los que trabajamos en las instituciones políticas.*

*La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos reconoce a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, así como la obligación de éstas a garantizar ese derecho.*

*Desde la Comisión de Modernización y Calidad, la cual me honro en presidir, hemos elaborado este documento que, a modo de Guía práctica, aspira a facilitar la comprensión e interpretación para que cualquier Ayuntamiento pueda planificar su adaptación a esta Ley que cambia radicalmente el panorama de la Administración Electrónica y coloca a España en una situación de preferencia tecnológica, para mejorar su productividad económica y el bienestar de todos los ciudadanos españoles.*

*Su contenido, estructurado de manera concisa, aborda todos los puntos de interés para la adaptación organizativa, normativa y tecnológica, de cualquier Administración local. Es evidente la necesidad de arbitrar herramientas selectivas que permitan realizar una efectiva adecuación a la ley. A modo de ejemplo, mostramos tres experiencias practicadas en ayuntamientos de diferente tamaño, pequeño, mediano y grande, y una experiencia de Diputación, para que sirvan de referentes a cualquier entidad pública identificada con el modelo.*

*Deseo que este instrumento que ponemos a su disposición satisfaga sus expectativas y resulte de utilidad en sus organizaciones. Con esa intención han trabajado todos los técnicos que han participado en su elaboración y a los que agradezco su esfuerzo y dedicación.*

*D. Luis Manuel Partida Brunete  
Alcalde-Presidente de Villanueva de la Cañada  
Presidente de la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP*

*La tecnología ya es realidad, ha cambiado la concepción de tiempo, causalidad, privacidad y ya no es sólo un aspecto de consolidarse o no como una ciudad digital, sino saber relacionarse, sabiendo que el uso de las nuevas tecnologías va a ser el nuevo modelo de comunicación estrella, entre la Administración Local y sus ciudadanos y viceversa.*

*La finalidad principal del presente trabajo, es proporcionar a los ayuntamientos una guía práctica para la gestión de la tramitación electrónica capaz de responder a los nuevos retos de la Administración Electrónica y que permita a todos los ayuntamientos avanzar de una manera significativa hacia la tramitación 100% digital.*

*Nuestra inquietud como grupo técnico de Modernización y Calidad es que este trabajo nos permita entender mejor y poder establecer las medidas necesarias para el completo cumplimiento de la Ley 11/2007.*

*Dña. Virginia Moreno Bonilla  
Directora de Sistemas de Información del Ayto. de Leganés  
Técnico de la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP  
(Representación del grupo técnico de la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP)*



## AGRADECIMIENTOS

*Quiero expresar mi gratitud;*

*A las personas y organizaciones que aparecen en estas páginas cuyas experiencias y aportaciones han sido para mí una fuente de conocimiento y un sólido apoyo en mi labor de coordinación y realización de esta guía práctica.*

*Mi reconocimiento profundo también a quienes, aunque no aparecen aquí, siempre tendrán mi respeto y serán un referente en mi trabajo ya que me han permitido aprender cada día mediante su buen hacer, su disposición, su profesionalidad y su implicación para la mejora de la gestión en la Administración Local.*

*A mis responsables por permitirme crecer como profesional y dejar hacer y plasmar nuevas ideas, permitiéndonos conseguir un objetivo común que es mejorar nuestra gestión para ofrecer servicios de calidad a nuestros ciudadanos dentro del marco de la legalidad y con nuestros sentimientos más nobles.*

*A los míos, por el tiempo que les he robado.*

*Y por supuesto a todas las personas que han depositado su confianza en mí para el desarrollo de este trabajo y además lo han elogiado.*

*A todos, como siempre, gracias.*

*Virginia Moreno Bonilla  
Directora de Sistemas de Información  
Ayuntamiento de Leganés.*

## 1. INTRODUCCIÓN

El 23 de Junio del año 2007 se publicó en el Boletín Oficial del Estado y un día después entró en vigor la **Ley 11/2007**, de **Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios públicos**, en adelante **LAECSP**, cuya finalidad es promover el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos y entre las diferentes Administraciones Públicas. En virtud de esta Ley, los ciudadanos podrán realizar todas sus gestiones administrativas por medios electrónicos. De esta forma, las Administraciones Públicas quedan obligadas a ofrecer sus servicios por Internet, dispositivos móviles, TDT o cualquier medio electrónico futuro.

Anteriormente a la LAECSP, la **Ley 30/1992**, de 26 de Noviembre, de **Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP-PAC)** ya recogía en algunos de sus artículos el impulso por parte de la Administración al empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos al objeto de desarrollar su actividad y el ejercicio de sus competencias así como habilitaba la posibilidad de que los ciudadanos pudieran relacionarse con las Administraciones Públicas para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos cuando esto fuera compatible con los medios técnicos de que dispusieran éstas. Las avanzadas, para el momento, pero por otra parte prudentes, previsiones legales, muy válidas en 1992, hoy han quedado desfasadas, ante una realidad en la que el grado de penetración de ordenadores y el número de personas y entidades con acceso en banda ancha a Internet, con las posibilidades abiertas a otras tecnologías y plataformas, no se corresponden ya con los servicios meramente facultativos que la citada Ley permitía y estimulaba a establecer a las distintas Administraciones.

Como se ha dicho, este desarrollo de la administración electrónica era todavía insuficiente, en buena medida debido a que las previsiones indicadas en la ley eran facultativas. Es decir, dejaban en manos de las propias Administraciones determinar si los ciudadanos iban a poder de modo efectivo, o no, relacionarse por medios electrónicos con ellas, según que éstas quisieran poner en pie los instrumentos necesarios para esa comunicación. Por esta razón la ley 11/2007 pretendió dar el paso del “podrán” al “deberán” es decir, lo que en la ley 30/1992 se planteaba como algo opcional y recomendable en la ley 11/2007 pasa a ser una obligación.

En resumen, la Ley 30/1992 se limitó a abrir la posibilidad de establecer relaciones telemáticas con la Administración, pero la hora actual demanda otra regulación que garantice, pero ahora de modo efectivo, el derecho a establecer relaciones electrónicas con todas las Administraciones Públicas. Las nuevas realidades, exigencias y experiencias que se han ido poniendo de manifiesto, el propio desarrollo de la sociedad de la información, la importancia que una regulación clara, precisa y común de los derechos de los ciudadanos y el cambio de circunstancias tecnológicas y sociales exige actualizar el contenido, muy diferente al de 1992, de la regulación básica que esté hoy a la altura de las nuevas exigencias. Esta regulación común exige, reconocer el derecho de los ciudadanos –y no sólo la posibilidad- de acceder mediante comunicaciones electrónicas a la Administración.

## 2. OBJETIVO DE LA GUÍA

El presente documento tiene por objeto presentar una **Guía de introducción y adaptación a la LAECSP para Administraciones locales**, realizando una descripción de los contenidos de la misma, con el objetivo de facilitar su mejor comprensión e interpretación, así como subrayar los aspectos de especial relevancia, para que cualquier Ayuntamiento o diputación utilizando esta guía pueda, según sus características, adaptarse a la Ley 11/2007 o realizar una planificación acorde a la misma.

Según el apartado 4 de la Disposición final tercera, **adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos**, en relación a la **Administración Local**, los ciudadanos podrán ejercer los derechos que se les reconoce en el artículo 6 de la LAECSP **a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias**. Esto viene recogido en la Ley 11/2007 de la siguiente manera:

“En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. A estos efectos las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y Consejos Insulares u otros organismos supramunicipales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos.”

Según la *disposición final octava, desarrollo y entrada en vigor de la Ley*, corresponde al **Gobierno y a las Comunidades Autónomas**, en el ámbito de sus respectivas competencias, **dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación** de la presente Ley.

El texto íntegro de la Ley 11/2007 puede consultarse en la página Web del Ministerio de la Presidencia, [http://www.boe.es/g/es/bases\\_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=2007/12352](http://www.boe.es/g/es/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=2007/12352).

Es importante resaltar: “Lo presupuestario es una limitación, no una exención de la obligación de prestar el servicio”, ya que los Ayuntamientos deberían intentar cumplir la ley en la medida de sus posibilidades o aprovechando los medios que las restantes administraciones pongan a su disposición.

## 3. LEY 11/2007. DESGLOSE DE LA LEY

La Ley 11/2007 de **acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos** consta de 5 Títulos, 46 artículos, 6 disposiciones adicionales, 1 disposición transitoria, 1 disposición derogatoria y 8 disposiciones finales, además de un anexo con definiciones, distribuidos en la siguiente estructura:

- **Exposición de motivos.**
- **Título preliminar.** Del ámbito de aplicación y los principios generales.
- **Título primero.** Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.
- **Título segundo.** Régimen jurídico de la administración electrónica.
  - » **Capítulo I.** De la sede electrónica.
  - » **Capítulo II.** De la identificación y autenticación.
    - Sección 1.ª Disposiciones comunes.
    - Sección 2.ª Identificación de los ciudadanos y autenticación de su actuación.
    - Sección 3.ª Identificación electrónica de las Administraciones Públicas y autenticación del ejercicio de su competencia.
    - Sección 4.ª De la interoperabilidad y de la acreditación y representación de los ciudadanos.
  - » **Capítulo III.** De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.
    - Sección 1.ª De los registros.
    - Sección 2.ª De las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.
  - » **Capítulo IV.** De los documentos y los archivos electrónicos.
- **Título tercero.** De la gestión electrónica de los procedimientos.
  - » **Capítulo I.** Disposiciones comunes.
  - » **Capítulo II.** Utilización de medios electrónicos en la tramitación del procedimiento.
- **Título cuarto.** Cooperación entre administraciones para el impulso de la administración electrónica.
  - » **Capítulo I.** Marco institucional de cooperación en materia de administración electrónica.
  - » **Capítulo II.** Cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones.
  - » **Capítulo III.** Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías.
- **Disposiciones Adicionales.**
  - » **Disposición adicional primera.** Reunión de Órganos Colegiados por medios electrónicos.
  - » **Disposición adicional segunda.** Formación de empleados públicos.
  - » **Disposición adicional tercera.** Plan de Medios en la Administración General del Estado.
  - » **Disposición adicional cuarta.** Procedimientos Especiales.
  - » **Disposición adicional quinta.** Función Estadística.
  - » **Disposición adicional sexta.** Uso de Lenguas Oficiales.

- **Disposición transitoria única.** Régimen transitorio.
- **Disposición derogatoria única.**
- **Disposiciones finales.**
  - » **Disposición final primera.** Carácter básico de la Ley.
  - » **Disposición final segunda.** Publicación electrónica del «Boletín Oficial del Estado».
  - » **Disposición final tercera.** Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos.
  - » **Disposición final cuarta.** Modificación de la Ley 84/1978, de 28 de diciembre, por la que se regula la tasa por expedición del Documento Nacional de Identidad.
  - » **Disposición final quinta.** Modificación de la Ley 16/1979, de 2 de octubre, sobre Tasas de la Jefatura Central de Tráfico.
  - » **Disposición final sexta.** Habilitación para la regulación del teletrabajo en la Administración General del Estado.
  - » **Disposición final séptima.** Desarrollo reglamentario del artículo 4 c).
  - » **Disposición final octava.** Desarrollo y Entrada en vigor de la Ley.

#### 4. REGLAMENTO. REAL DECRETO, DE 27 DE ENERO DE 2009

El Real Decreto pretende ser el complemento necesario en la Administración General del Estado para conseguir la efectiva realización de los derechos reconocidos en la Ley de Acceso Electrónico, facilitándolos en la medida que lo permiten las nuevas tecnologías y garantizando que no resulten afectados otros derechos constitucionales, como la protección de datos, los derechos de acceso a la información administrativa o la preservación de intereses de terceros.

El Real Decreto establece también un marco muy flexible para la implantación de las vías de comunicación de las administraciones con los ciudadanos, cuidando los niveles de seguridad y protección de derechos e intereses previstos tanto en la propia Ley 11/2007 como en la legislación administrativa en general. Asimismo, desarrolla la identificación y firma electrónica, los registros, notificaciones y comunicaciones electrónicas y la regulación detallada de los documentos y expedientes administrativos electrónicos, así como los elementos necesarios para evitar la solicitud a los ciudadanos de documentos que ya obran en poder de las administraciones públicas, entre otros aspectos.

El Real Decreto que desarrolla parcialmente la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Público consta de 6 Títulos, 52 artículos, 5 disposiciones adicionales, 5 disposiciones transitorias, 1 disposición derogatoria y 4 disposiciones finales, distribuidos en la siguiente estructura:

- **Título I.** Disposiciones Generales.
- **Título II.** Sedes electrónicas y punto de acceso general a la Administración General del Estado.
- **Título III.** Identificación y autenticación.
  - » **Capítulo I.** Identificación y autenticación en el acceso electrónico de los ciudadanos a la Administración General de Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.
  - » **Capítulo II.** Identificación y autenticación de sedes electrónicas y de las comunicaciones que realicen los órganos de la Administración General del Estado u organismos públicos vinculados o dependientes de aquélla.
  - » **Capítulo III.** Disposiciones comunes a la identificación y autenticación y condiciones de interoperabilidad.
- **Título IV.** Registros Electrónicos.
- **Título V.** De las comunicaciones y las notificaciones.
  - » **Capítulo I.** Comunicaciones electrónicas.
  - » **Capítulo II.** Notificaciones electrónicas.
- **Título VI.** Los documentos electrónicos y sus copias.
  - » **Capítulo I.** Disposiciones comunes sobre los documentos electrónicos.
  - » **Capítulo II.** Normas específicas relativas a los documentos administrativos electrónicos.
  - » **Capítulo III.** Normas específicas relativas a los documentos electrónicos emitidos por los ciudadanos.

- » **Capítulo IV.** Normas relativas a la obtención de copias electrónicas por los ciudadanos.
- » **Capítulo V.** Archivo electrónico de documentos.
- » **Capítulo VI.** Expediente electrónico.
- » **Disposiciones adicionales.**
- » **Disposición adicional primera.** Habilitación para actuar electrónicamente en nombre de tercero en el ámbito de las Administraciones Tributarias.
- » **Disposición adicional segunda.** Procedimientos especiales.
- » **Disposición adicional tercera.** Función estadística.
- » **Disposición adicional cuarta.** Plataformas de validación de certificados.
- » **Disposición adicional quinta.** Sedes electrónicas.
- **Disposiciones transitorias.**
  - » **Disposición transitoria primera.** Sistemas de firma electrónica.
  - » **Disposición transitoria segunda.** Condiciones de seguridad de las plataformas de verificación.
  - » **Disposición transitoria tercera.** Sistema de notificación electrónica regulado en el artículo 38.3.
  - » **Disposición transitoria cuarta.** Adaptación de sedes electrónicas.
  - » **Disposición transitoria quinta.** Registros electrónicos.
- **Disposición derogatoria única.**
- **Disposiciones finales.** Derogación única.
  - » **Disposición final primera.** Sistema de notificación electrónica regulado en el artículo 38.3.
  - » **Disposición final segunda.** Punto de acceso común.
  - » **Disposición final tercera.** Habilitación para el desarrollo reglamentario.
  - » **Disposición final cuarta.** Entrada en vigor.

## 5. ¿DERECHOS O DEBERES?

España es uno de los pocos países de nuestro entorno que ha reconocido por ley el derecho de los ciudadanos a poder relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. La ley 11/2007 está articulada entorno a este derecho, declarado en el primer artículo de la Ley

**Artículo 1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.**

Los 8 restantes artículos del Título I de la Ley, de Derechos de los Ciudadanos, desarrollan más en detalle este primer artículo, que supone un cambio sustancial en la forma de entender la relación entre las Administraciones y los ciudadanos, porque pone en manos de éstos la posibilidad de exigir a las Administraciones Públicas como debe suministrarle los servicios.

Este reconocimiento explícito de nuevos derechos ciudadanos, se transforma, del lado de los Ayuntamientos y Administraciones Públicas en una declaración de deberes: éstas tienen la obligación de hacer efectivo este derecho.

Las Administraciones Públicas son, a su vez, también sujetos de derechos. Están obligadas a cooperar entre si, y tienen derecho a que las otras administraciones cooperen. En este sentido destaca el derecho de los ciudadanos a “no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información (...)”. Este artículo garantiza el derecho de las administraciones a exigir entre si el suministro electrónico de dicha información.

La obligación de cooperar de todas las administraciones públicas es uno de los grandes impulsores para el desarrollo de la Administración electrónica en nuestro país: sin esta cooperación sería muy difícil lograr la plena aplicación de la ley y permitir que los ciudadanos pudieran relacionarse electrónicamente con las administraciones en igualdad de condiciones de acceso.

## 6. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

En la *Exposición de motivos VI* de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos se presentan brevemente los derechos que reconoce la ley a los ciudadanos:

“En el **Título Primero de la LAECSP** están recogidos los **derechos de los ciudadanos** en sus relaciones con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos. Para garantizar el pleno ejercicio de estos derechos, se establece la obligación de las Administraciones de habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos. Asimismo, se establece la obligación de cada Administración de facilitar a las otras Administraciones los datos de los interesados que se le requieran y obren en su poder, en la tramitación de un procedimiento, siempre que el interesado preste su consentimiento expreso, el cual podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos, al objeto de que los ciudadanos no deban aportar datos y documentos que están en poder de las Administraciones Públicas.”

De este **título primero, Derechos fundamentales de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos**, el artículo en el que se reconocen los derechos de los ciudadanos es el *artículo 6*. En el apartado 1º de este artículo de la LAECSP se hace referencia al *artículo 35* de la Ley 30/1992 por lo que a continuación detallamos su contenido para que en este punto queden recogidos todos los derechos que la Ley 11/2007 reconoce a los ciudadanos, vengán incluidos en esta misma ley o en otras, como es el caso de los derechos enumerados en el *artículo 6.1* al cual hacemos aquí mención.

### **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.**

“Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.
- i) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- k) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes”.

A continuación, presentamos el *artículo 6* de la LAECSP:

### • **Artículo 6. Derechos de los ciudadanos.**

1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el *artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:
  - a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
  - b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
  - c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
  - d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
  - e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
  - f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
  - g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
  - h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
  - i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
  - j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
  - k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

3. En particular, en los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, los ciudadanos tienen derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:
  - a) Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio. Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.
  - b) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.

En resumen, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos por la Ley, un conjunto de derechos complementarios tales como:

- **Acceso electrónico** a las Administraciones Públicas.
- **Elegir**, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- **No aportar documentación** que obren en poder de las Administraciones Públicas.
- **La igualdad** en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- Acceder por medios electrónicos a la **información** de los expedientes.
- Obtener **copias electrónicas**.
- La **conservación** en formato electrónico, por parte de las Administraciones Públicas, de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- Usar la **firma electrónica** como medio de identificación y presentación de documentación.
- La garantía de la **seguridad y confidencialidad** de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- **Calidad** de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- Utilizar **estándares abiertos** para comunicarse con las Administraciones Públicas.

## 7. OBLIGACIONES DE LOS AYUNTAMIENTOS

Atendiendo a los derechos indicados que la Ley reconoce a los ciudadanos y resto de los articulados en la LAECSP, se pueden inferir una serie de requisitos mínimos y otros opcionales que los Ayuntamientos deben cumplir para su adecuación a la Ley. Este documento pretende desmenuzar la LAECSP en requisitos concretos que todos los Ayuntamientos deben cumplir para adaptarse a la Ley y categorizarlos de una forma sistemática en áreas de actuación.

Es importante volver a indicar en este punto lo ya mencionado en la presentación de esta guía, en la actualidad, los ayuntamientos que no dispongan de recursos económicos suficientes no estarán obligados a ofrecer los servicios a los que hace mención la Ley 11/2007 puesto que según el *apartado 4* de la *Disposición final tercera, adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos*, en relación a la **Administración Local**, los ciudadanos podrán ejercer los derechos que se les reconoce en el *artículo 6* de la LAECSP **a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias** (véase el apartado **OBJETIVO DE LA GUÍA**).

Del **título primero, Derechos fundamentales de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos**, los artículos de la LAECSP en los que se indican algunas de las obligaciones que las Administraciones Públicas deberán cumplir son:

### • **Artículo 8. Garantía de prestación de servicios y disposición de medios e instrumentos electrónicos.**

1. Las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.
2. La Administración General del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:
  - a) Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de los ciudadanos de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 6 de esta Ley, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.
  - b) Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas creadas y gestionadas por los departamentos y organismos públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación. En particular se creará un Punto de acceso general a través del cual los ciudadanos puedan, en sus relaciones con la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles. Este Punto de acceso general contendrá la relación de servicios a disposición de los ciudadanos y el acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.
  - c) Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

• **Artículo 9. Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas.**

1. Para un eficaz ejercicio del derecho reconocido en el apartado 6.2.b), cada Administración deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.
2. La disponibilidad de tales datos estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los ciudadanos por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a los datos de carácter personal estará, además, condicionado al cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 6.2.b) de la presente Ley.

Del **título segundo, Régimen jurídico de la administración electrónica**, los artículos en los que se indican algunas de las obligaciones que las Administraciones Públicas deberán cumplir son:

• **Artículo 10. La sede electrónica.**

1. La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.
2. El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.
3. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

• **Artículo 12. Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos.**

La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente.

• **Artículo 13. Formas de identificación y autenticación.**

1. Las Administraciones Públicas admitirán, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.
2. Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo que cada Administración determine:
  - a) En todo caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas.
  - b) Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por las Administraciones Públicas.

- c) Otros sistemas de firma electrónica, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.

• **Artículo 22. Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público.**

1. En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los previstos en el artículo 13 de los que aquel no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser validamente realizada por funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados.
2. Para la eficacia de lo dispuesto en el apartado anterior, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.
3. Cada Administración Pública mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este artículo.

• **Artículo 24. Registros electrónicos.**

1. Las Administraciones Públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.
2. Los registros electrónicos podrán admitir:
  - a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.
  - b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro.
3. En cada Administración Pública existirá, al menos, un sistema de registros electrónicos suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública. Las Administraciones Públicas podrán, mediante convenios de colaboración, habilitar a sus respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se determinen en el correspondiente convenio.

• **Artículo 31. Archivo electrónico de documentos.**

1. Podrán almacenarse por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.
2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.
3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

Del **título tercero, De la gestión electrónica de los procedimientos**, los artículos en los que se indican algunas de las obligaciones que las Administraciones Públicas deberán cumplir son:

• **Artículo 33. Utilización de medios electrónicos.**

1. La gestión electrónica de la actividad administrativa respetará la titularidad y el ejercicio de la competencia por la Administración Pública, órgano o entidad que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad. A estos efectos, y en todo caso bajo criterios de simplificación administrativa, se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.

• **Artículo 37. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.**

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.
2. En el resto de los procedimientos se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

De las **Disposiciones finales**, la disposición en la que se indican algunas obligaciones que las Administraciones Públicas deberán cumplir son:

• **Disposición Final tercera. Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos.**

1. “...cada Administración Pública hará pública y mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones”.

En resumen, las administraciones públicas tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos por la Ley, las siguientes obligaciones:

- Fomentar **múltiples canales** de acceso a la información.
- Asegurar la **interoperabilidad** organizativa, semántica y técnica.
- **Validez** documental y de gestión de la **copia electrónica**.
- Herramientas de consulta del **expediente electrónico**.
- Admitir el **DNI-e** y demás sistemas de firma electrónica.
- **Estrategia documental** y repositorio unificado de documentos.
- Cumplimiento de la **LOPD**.
- Medir la **calidad** de los servicios prestados.
- Disponibilidad **24x7**.
- **Calidad** de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- **Compatibilidad** con los diferentes navegadores y formatos.

La LAECSP cambia radicalmente el panorama de la Administración Electrónica, ya que pasa de ser una iniciativa a instancias de la Administración Pública, que definían, implantaban, gestionaban y ponían a disposición del ciudadano los servicios en función de criterios propios, a constituirse como un derecho del ciudadano a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos y por tanto como una obligación para éstas. Esta nueva concepción obliga a definir unas áreas de actuación sobre las que la LAECSP actúa directamente y sobre las que se defina un plan de actuación al que debe dar respuesta cada Ayuntamiento, al igual que el resto de Administraciones Públicas.

Para el cumplimiento de la LAECSP, se han definido en esta guía diferentes áreas de actuación sobre las que se deben poner en marcha las medidas para adaptarse a la Ley:

- Fomentar **múltiples canales** de acceso a la información.
- **Adaptación de los Canales de comunicación:** habilitando los medios necesarios para la prestación de Servicios Públicos Digitales a los ciudadanos (*Art. 8.1*).
- **Adaptación de procedimientos administrativos a la tramitación electrónica:** adaptación de los trámites de los procedimientos administrativos que se inician a instancia de parte, y que deben ser transformados en Servicios Públicos Electrónicos y facilitarse por medios telemáticos a los ciudadanos (*Artículo 9, Art. 10 y Disposición Final tercera*).
- **Adaptación de la Tecnología de Front-Office:** entendido como la tecnología específica de soporte a la Administración Electrónica y que deberá permitir la comunicación entre ciudadanos y Administración (*Artículo 10*).
- **Adaptación de la Tecnología de Back-Office o Sistema de Gestión Integral (SGI):** adaptando la tecnología de soporte a los procesos internos de la Administración y su integración con el Front-Office.
- **Adaptación organizativa:** en este punto se incluirán aquellas medidas reflejadas en la Ley que afectan a la estructura organizativa de las Entidades Locales, las cuales necesitan ser adaptadas a la hora de prestar servicios de Administración Electrónica a la ciudadanía (*Art. 22.3*).
- **Adaptación normativa:** las Entidades Locales deberán instrumentar actuaciones de carácter reglamentario, normando las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de los Servicios Públicos Electrónicos en las relaciones con los ciudadanos, dando de esta manera plena seguridad jurídica a estos Servicios (*Art. 10.3*).

A continuación, desarrollaremos cada uno de los apartados indicados:

### 7.1. Adaptación de los canales de comunicación

La LAECSP en su *Artículo 8.1* establece que “las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos...”, por lo tanto, se puede inferir que **será obligatorio que cada Entidad establezca más de un canal de relación con los ciudadanos** para la prestación de servicios electrónicos, dejando libertad al Ayuntamiento para decidir cuáles deben ser dichos canales adicionales además del canal de Internet, puesto que el canal telemático, establecido como Sede Electrónica, está definido en el *Artículo 10* de la Ley como canal obligatorio.

## 7.2. Adaptación de procedimientos administrativos

Con la Administración Electrónica, las Entidades Locales podrán ofrecer servicios administrativos a los ciudadanos por medios electrónicos. Estos servicios se traducen en procedimientos administrativos que normalmente no están adaptados a la Administración Electrónica. Para la correcta gestión electrónica de los mismos es necesaria una herramienta de gestión de expedientes que los automatice y permita a los ciudadanos la iniciación, consulta y resolución telemática de los mismos.

Es necesario, por lo tanto, que los Ayuntamientos realicen una **simplificación y racionalización de los procedimientos** no sólo para su posterior integración en la Administración Electrónica, sino también para una gestión más eficiente de la actuación administrativa y mejora de la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos a los ciudadanos (*Artículo 33.1*).

Igualmente, para que el ciudadano pueda conocer y acceder a los servicios administrativos que la Entidad Local está ofreciendo a través de Internet, es necesario que exista un **inventario actualizado de estos procedimientos públicos**, y que el ciudadano pueda consultar para conocer toda la información relativa al procedimiento de su interés así como su fórmula telemática de tramitación (*Disposición Final Tercera*).

Otro de los derechos del ciudadano reconocido en la LAECSP, es el de no aportar datos que ya obren en poder de las Administraciones. Esto implica que **cada Administración Pública deberá poner a disposición del resto de Administraciones los datos en formato electrónico que disponga de los ciudadanos**. Para que el resto de Administraciones conozcan los datos y documentos que dispone esa Administración, ésta debería contar con un inventario de estos datos, junto con su forma de acceso a los mismos desde otras Administraciones (*Artículo 9.1*).

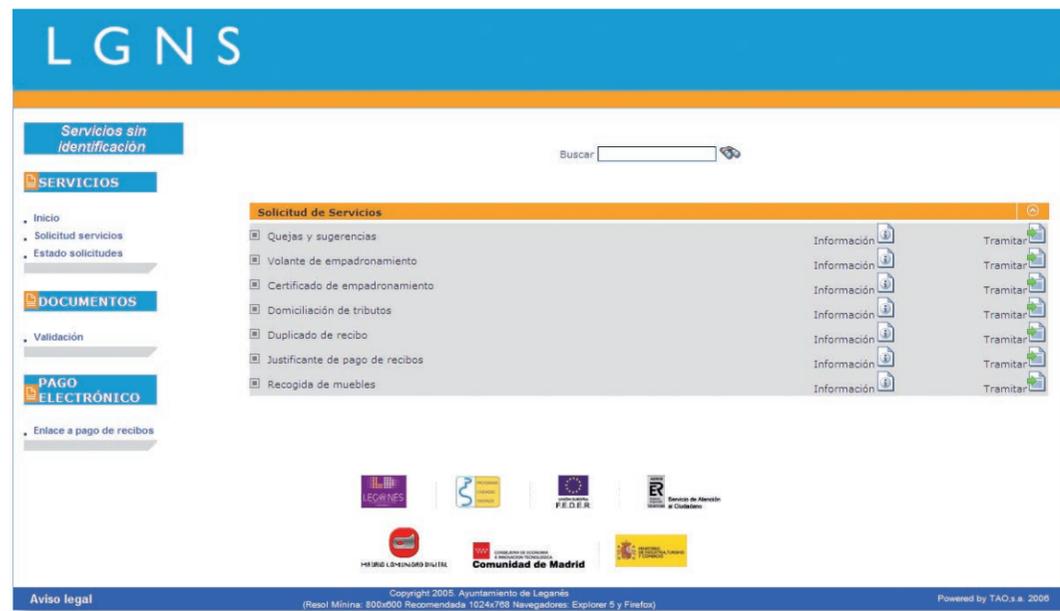


Imagen 1. Inventario público y actualizado de los procedimientos que ofrece por Internet el Ayto. de Leganés

## 7.3. Adaptación de la tecnología del FRONT OFFICE

Para ofrecer los servicios electrónicos a los ciudadanos a los que obliga la LAECSP, es necesaria una actualización de la Tecnología de Front-Office de las Entidades Locales. Por Tecnología de Front-Office se entiende aquellos sistemas informáticos que dan soporte a servicios electrónicos de cara al ciudadano (sistemas informáticos para el soporte de páginas Web, registro telemático, consulta de expedientes, pago telemático, etc.).

Las medidas obligatorias que un Ayuntamiento debe realizar para cumplir la LAECSP en relación con este apartado son las siguientes: portal Web, poner a disposición de los ciudadanos formularios electrónicos de solicitud, identificación digital del ciudadano, identificación digital de la Sede Electrónica, registro electrónico, pago electrónico, comunicaciones electrónicas, notificaciones electrónicas y un sistema electrónico de consulta de estado de la tramitación de un procedimiento. La publicación electrónica del tablón de anuncios y edictos es una medida opcional.

El **portal Web** de una Entidad Local es el soporte tecnológico para los servicios de la Sede Electrónica y la información administrativa de la Entidad. A través del portal Web se accederá a la oficina virtual de la Entidad Pública, su Sede Electrónica, definida en el *Artículo 10* de la LAECSP como “una dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.



Imagen 2. Web oficial del Excmo. Ayuntamiento de Leganés

El *Capítulo II* del *Título II*, de la **identificación y autenticación**, está dedicado a describir los sistemas de firma electrónica, que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003 de Firma Electrónica, que las Administraciones Públicas deben admitir en sus relaciones por medios electrónicos, tanto con ciudadanos como con otras Administraciones Públicas, para garantizar la identificación de los participantes en las comunicaciones, y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos intercambiados.

Los **ciudadanos** para su **identificación y la autenticación** de sus actuaciones podrán utilizar en las comunicaciones con las Administraciones Públicas, según los *artículos 13.2, 14, 15 y 16* de la LAECSP y lo que determine cada Administración, los siguientes sistemas de firma electrónica:

- Los incorporados al **Documento Nacional de Identidad Electrónico**. En todo caso, y con carácter universal las personas físicas podrán utilizar este sistema de firma electrónica en su relación por medios electrónicos con cualquier Administración Pública. Es decir, el empleo del DNI electrónico se regula como un derecho de uso del ciudadano, *artículo 6.2.g*), y por lo tanto como una obligación de los Ayuntamientos, y del resto de Administraciones, de admitirlo (*artículo 13.2.a*) y *art. 14*).
- Sistemas de firma electrónica avanzada. Los ciudadanos podrán utilizar este tipo de sistemas de firma electrónica para identificarse y autenticar sus documentos y actuaciones, siempre que haya sido admitido previamente por la Administración correspondiente (*Artículo 13.2.b*) y *art. 15*). Debido a esto, la ley en su *artículo 15.2*, obliga a las Administraciones a hacer pública, por medios electrónicos, la relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos. Dicha relación deberá incluir, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con dichos certificados.
- Otros sistemas de firma electrónica: utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos.
- Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público: En los supuesto en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante alguno de los medios descritos anteriormente y que éste no disponga de ellos, tal identificación o autenticación podrá ser realizada por funcionarios públicos mediante el sistema de firma electrónica del que estén dotados. Por este motivo, el Ayuntamiento deberá construir y tener actualizado un registro de los funcionarios habilitados para dicha actuación (*Artículo 22*).
- Representación de los ciudadanos: Las Administraciones Públicas podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para actuar como representantes de los interesados en determinadas relaciones electrónicas (*Artículo 23*).

A continuación presentamos en la siguiente figura las distintas opciones que ofrece el Ayuntamiento de Leganés a los ciudadanos de su municipio para identificarse en su acceso a los servicios electrónicos.

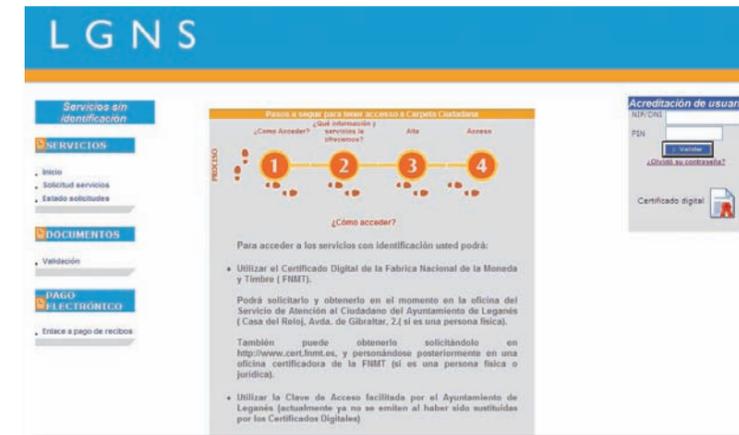


Imagen 3. Opciones que ofrece el Ayuntamiento de Leganés para la acreditación de usuario

Por otro lado, las **Administraciones Públicas** podrán utilizar los siguientes sistemas para su **identificación electrónica y para la autenticación** de los documentos electrónicos que produzcan en el ejercicio de su competencia según sus distintas áreas de actuación (*artículo 13.3*):

- Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras (*artículo 17*).
- Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada (*artículo 18*).
- Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas (*artículo 19*), para poder realizar la identificación y autenticación de los ciudadanos a la cual se hizo mención anteriormente.
- Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, conforme a lo específicamente acordado entre las partes (*artículo 20*).

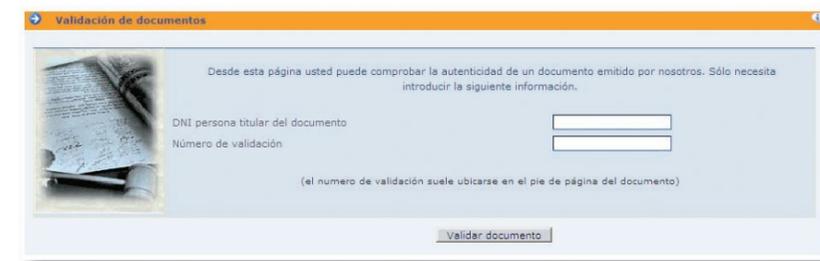


Imagen 4. Validación de documentos online

El **Registro Electrónico** es el elemento esencial para interactuar electrónicamente con la Administración Pública, de forma que se puedan iniciar trámites administrativos, permitiendo la entrada de solicitudes, escritos y comunicaciones, con las mismas implicaciones que el Registro convencional. Se trata, por tanto, de un servicio ubicado en el Front-Office de la Sede Electrónica de la Entidad Local,

que hace las funciones de registro de entrada y salida de documentos, incluyendo la emisión de certificaciones, copias auténticas, etc. La creación de un Registro Electrónico es considerada como una actuación obligatoria, puesto que además de que el *Artículo 6* de la Ley establece, como uno de los derechos de los ciudadanos, la posibilidad de relacionarse con las Administraciones por medios electrónicos, el *Artículo 24* establece la creación de registros electrónicos, obligando a que cada Administración Pública disponga de, al menos, un Sistema de Registro Electrónico.

El **Pago Electrónico** no se encuentra explícitamente regulado en ningún artículo de la Ley, aunque sí lo reconoce en el *Artículo 6.1* como un derecho del ciudadano en su relación con las Administraciones Públicas, y, por lo tanto, se considera que es una actuación de carácter obligatorio para las Entidades Locales. En las Administraciones Públicas existen numerosos procedimientos administrativos que requieren, tanto para su inicio como para su tramitación, el pago de impuestos, tributos y tasas. La utilización de un Sistema de Pago Telemático permitirá que los contribuyentes no tengan que desplazarse para realizar el pago de tributos, precios públicos y otros ingresos de derecho público, pudiendo realizar estos pagos fuera del horario normal de atención al público.



Imagen 5. Pago electrónico

Para la **publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos** la Ley en su *artículo 12* permite su sustitución o complementariedad en la sede electrónica del organismo correspondiente. El objetivo de la publicación electrónica es facilitar el acceso y mejorar la consulta de información a los ciudadanos y empresas.

Según el *artículo 35* de la LAECSP se deberá incluir en las sedes electrónicas de los Ayuntamientos **modelos o sistemas electrónicos de solicitud** para posibilitar a los ciudadanos la iniciación de un procedimiento administrativo por medios electrónicos. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada (*artículo 35.2*). Las Administraciones Públicas para facilitar y promover el uso de los sistemas o modelos electrónicos de solicitud de iniciación de un procedimiento podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto a los datos que ya tengan almacenados dicha Administración o cualquier otra, e incluso, ofrecer el formulario cumplimentado con los datos que se posean, a fin, de que el ciudadano tan solo tenga que verificar los datos que se le aporten y, en su caso, completar aquellos datos que faltaran y modificar aquellos que no fueran correctos (*artículo 35.3*).

En cuanto a la **consulta de expedientes**, la LAECSP en el *artículo 37* reconoce el derecho de acceso a los interesados a la información sobre el estado de tramitación del procedimiento mediante un servicio electrónico. En los procedimientos gestionados en su totalidad electrónicamente, en el *apartado 1º* del *artículo 37* se establece la obligación para los ayuntamientos de poner a disposición de los ciudadanos un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos el estado de tramitación del procedimiento. En este caso, la información sobre el estado de tramitación debe comprender la relación de los actos de trámite realizados, indicando su contenido y la fecha en la que fueron dictados. En los procedimientos no gestionados electrónicamente, según el *apartado 2º* del *artículo 37*, se deberá habilitar un servicio electrónico de información del estado de tramitación que indique, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

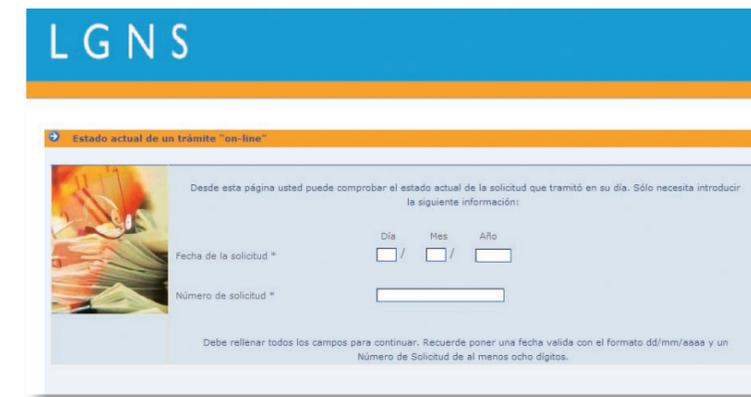


Imagen 6. Servicio electrónico del Ayto. Leganés de información del estado de tramitación de un procedimiento

Las notificaciones son un tipo de comunicaciones cuyo emisor (Administración Pública) pretenda dar a conocer una decisión administrativa al receptor (ciudadano). Las **notificaciones electrónicas** deberán estar soportadas por un sistema de notificación que permita acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de la notificación, así como la de acceso a su contenido. La LAECSP en su *artículo 28* regula las notificaciones por medios electrónicos y establece:

- La libertad de elección del mecanismo de notificación por parte del ciudadano, así como la posibilidad de optar por uno diferente en cualquier momento (*apartados 1º y 2º* del *artículo 28*).
- La necesidad de que los ciudadanos manifiesten su preferencia o consientan el empleo de medios electrónicos para la recepción de sus notificaciones que les tengan que realizar. (*Artículo 28.2*).
- Las condiciones de validez de las notificaciones electrónicas, que en el *artículo 28.5* las equipara las notificaciones por comparecencia al acceso electrónico al contenido de las actuaciones administrativas por parte de los interesados.
- Mecanismos de control de la fecha y hora en la que se produzcan la puesta a disposición y el acceso al contenido de las notificaciones por parte de los interesados. (*artículo 28, apartado 2*).

En la actualidad, y como respuesta a la necesidad generada a las Administraciones Públicas por la ley 11/2007, en relación a las notificaciones electrónicas, existen algunas entidades que ofrecen servicios de notificaciones electrónicas fehacientes. Este es el caso de la Plataforma de Notificaciones Electrónicas de la Secretaría de Estado para la Función Pública en colaboración con Correos, SNTS (Sistema de Notificaciones Telemáticas Seguras).



Imagen 7. Sistema de Notificaciones Telemáticas Seguras de la Secretaría de Estado para la Función Pública y Correos

Puede encontrar información de la plataforma SNTS en la página Web siguiente: <http://notificaciones.administracion.es/PortalCiudadano/Paginas/DEU/quees.aspx>. Entre los organismos públicos que han habilitado procedimientos para el envío de notificaciones administrativas por vía telemática con la plataforma SNTS, se encuentran: AEAT, AEPD, Dirección General de Tráfico, varios ministerios, un par de ayuntamientos, ... etc.

Las **comunicaciones electrónicas** vienen reguladas en el artículo 27 de la LAECSP. Estas comunicaciones serán válidas cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Existencia de constancia de la transmisión y recepción de la comunicación electrónica, de las fechas en las que se realizaron, así como del contenido íntegro de las mismas (*Artículo 27.3*).
- Identificación fidedigna del remitente y destinatario de la comunicación (*Artículo 27.3*).
- Los requisitos de seguridad e integridad de las comunicaciones se deberán establecer en cada caso atendiendo al carácter de los datos objeto de aquellas, de acuerdo a criterios de proporcionalidad y conforme a lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal (*Artículo 27.5*).

En los distintos apartados de este artículo se distinguen los siguientes tipos de comunicaciones:

- **Comunicaciones entre Administraciones Públicas:** Cuando en una comunicación participen únicamente Administraciones Públicas, se utilizarán preferentemente medios electrónicos, es decir, la ley no impone obligación de que este tipo de comunicación se realice electrónicamente de manera exclusiva. En cuanto a las condiciones que regirán, éstas se determinarán entre las Administraciones Públicas participantes (*Artículo 27.7*).

- **Comunicaciones de las Administraciones Públicas hacia los ciudadanos:** Las Administraciones Públicas están obligadas a utilizar medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos, siempre que éstos lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán emitirse y recabarse por medios electrónicos (*Artículo 27.2*).
- **Comunicaciones de los ciudadanos hacia las Administraciones Públicas:** Los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con las distintas Administraciones, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que de una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. Los ciudadanos podrán, en cualquier momento, optar por un medio distinto al inicialmente elegido (*Artículo 27.1*). Las Administraciones Públicas podrán establecer reglamentariamente la obligatoriedad de que ciertos colectivos, en concreto las personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos precisos, se comuniquen con estas Administraciones empleando únicamente medios electrónicos (*Artículo 27.6*). Aquellos medios electrónicos que los ciudadanos puedan utilizar en cada supuesto para comunicarse con las Administraciones Públicas, se deberán publicar en el correspondiente Diario Oficial y en la propia sede electrónica (*Artículo 27.4*).

#### 7.4. Adaptación de la tecnología del BACK OFFICE

En este apartado se procede a valorar aquellos aspectos de la Ley 11/2007 que hacen referencia a la Tecnología Back Office. Por Back-Office se entienden todos aquellos sistemas internos que permitan la **gestión informatizada de la actuación administrativa** (sistemas de gestión de expedientes, contabilidad, bases de datos de padrón, etc.).

Según el artículo 9 de la LAECSP, **transmisiones de datos entre Administraciones Públicas**, cada Administración deberá facilitar los datos del ciudadano disponibles en soporte electrónico al resto de Administraciones. En el apartado 1º de este artículo se indica que para un eficaz ejercicio del derecho de los ciudadanos a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, artículo 6.2.b), cada Administración está obligada a facilitar el acceso al resto de Administraciones a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico. Los Ayuntamientos deberán, según se recoge también en este apartado del artículo 9, especificar las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos, proporcionando las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad de los mismos, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter personal y su normativa de desarrollo.

En el artículo 31.1 de la Ley 11/2007, **archivo electrónico de documentos**, se dice que se podrán almacenar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas. En este sentido, la utilización de un archivo electrónico es opcional para los Ayuntamientos, aunque hay que tener también en cuenta que uno de los derechos que la LAECSP reconoce a los ciudadanos, en el artículo 6.2.f), es el de la conservación en formato electrónico por parte de las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente, por lo que, en cierta medida, se puede interpretar que es obligatorio que los ayuntamientos posean un archivo electrónico. Se debe asegurar la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones (apartado 2º, artículo 31). Por último, en el apartado 3º de este artículo 31, se enumeran las medidas de seguridad y de conservación con las que deberán contar los medios o soportes en los que se almacenarán los documentos electrónicos, para garantizar la integridad, autenticidad,

confidencialidad, calidad y protección de los mismos. Se deberá asegurar, en particular, la identificación de los usuarios, el control de accesos, y el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

El **sistema de gestión de expedientes** permitirá dar a conocer a los ciudadanos que lo demanden, el camino administrativo que ha seguido su procedimiento y la situación en la que se encuentra en un momento determinado. En el *artículo 32* de la presente Ley se define el expediente electrónico como el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

## 7.5. Adaptación organizativa

Como es obvio, la implantación de la Administración Electrónica supone un importante cambio organizativo y cultural dentro de las Administraciones Públicas, y de los Ayuntamientos en particular. La LAECSP marca algunas obligaciones que deben asumir las Administraciones para afrontar este cambio organizativo, aunque esta adaptación es inherente al nuevo modelo de gestión y al paradigma de calidad del servicio.

En primer lugar es conveniente realizar una **nueva definición de la organización**, es decir, del ayuntamiento. El objetivo es estructurar el ayuntamiento de forma que se garanticen a todos los ciudadanos todos los derechos que la ley 11/2007 les otorga y que estos derechos se presten mediante servicios electrónicos de calidad. (*Artículo 6 apartado 2.j*). Además, en relación con lo dicho, en el *apartado 5 del artículo 3* de la LAECSP se recoge, como una de las finalidades que persigue esta ley, la contribución a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando así la eficacia y eficiencia de las mismas.

Entre las medidas obligatorias que un Ayuntamiento debe realizar para cumplir la LAECSP en esta área de actuación se encuentra la institución de un **Registro de Funcionarios públicos habilitados** para que, dichos funcionarios puedan realizar válidamente mediante el uso del sistema de firma electrónica del que hayan sido dotados la identificación y autenticación de los ciudadanos que no dispongan de alguno de los instrumentos previstos en el *artículo 13* de esta ley, para la realización de cualquier operación por medios electrónicos. Para que dicha actuación pueda llevarse a cabo por parte de un funcionario público, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, del que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio. (*Artículo 22*, Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público).

## 7.6. Adaptación normativa

A continuación se exponen aquellos aspectos de la LAECSP que hacen referencia a la normativa, y que, por su carácter regulador, son el fundamento de todas las actuaciones y desarrollos de la misma, encaminados a establecer las pautas en la relación electrónica de las Entidades Locales y el ciudadano.

El proceso de desarrollo de la Administración Electrónica supone la implantación de diferentes sistemas tecnológicos (Registro electrónico, trámites online, página Web, etc.), que deben estar normados jurídicamente para asegurar las mismas garantías legales que la tramitación tradicional.

Según la LAECSP es necesario que los Ayuntamientos reglamenten diferentes aspectos específicos incorporados en la misma, unos vinculados al régimen jurídico asociado a la tramitación electrónica y otros asociados a la estructuración de las competencias y los procedimientos relativos a los nuevos servicios puestos a disposición de los usuarios.

Como resumen, se puede decir que las medidas obligatorias que un Ayuntamiento debe realizar para cumplir la LAECSP en esta área de actuación son las siguientes:

- Cumplimiento íntegro de la **LOPD** (*Artículo 4, apartado a*)
- Regulación de la **Sede Electrónica** (*Artículo 10*)
- Regulación del **Registro Electrónico** (*Artículo 25*)
- Regulación de las **Comunicaciones Electrónicas** (*Artículo 27*)
- Regulación del **Tablón de Anuncios** (*Artículo 12*)

## 8. EL CIUDADANO Y LA LEY

El uso de la Administración electrónica en España ha ido creciendo estos años lentamente, sin haber alcanzado todavía un pleno desarrollo. Según Eurostat el número de ciudadanos españoles que en el año 2008 habían interactuado con las administraciones públicas vía Internet era del 27,8%, un porcentaje ligeramente por encima de la media europea de los 27 países, que se situó en el 25,5%. Sólo un 9,1 de los españoles lo hizo para enviar formularios cumplimentados a estas Administraciones, una cifra por debajo de la media europea (11,7 %) y de países como Holanda (32,2%) o Dinamarca (27,4%).

En el caso de las empresas, la media europea de uso de la administración electrónica para el envío de formularios cumplimentados fue del 50% para ese mismo año, y España se situó 5 puntos por debajo, en un 45%. Finlandia fue el país que encabezó el ranking con un 81%.

El crecimiento de este uso para ciudadanos y empresas no ha sido todavía muy alto. Sin embargo si hemos visto crecer de forma rápida el uso del comercio electrónico en nuestro país. Según el Observatorio de Telecomunicaciones y Sociedad de La Información de Red.es el número de ciudadanos que compró por Internet y en el año 2007 creció casi un 50% con respecto al año anterior.

Todo parece indicar que en los próximos años, quizás pocos meses, en que la oferta de servicios públicos electrónicos va a incrementarse sustancialmente, y en que se va a ir asentando la cultura de Internet, el uso de la administración electrónica y la demanda de la misma puede crecer rápidamente, ya que, además, todavía, a la vista de las cifras europeas a España le queda todavía recorrido en el uso de la administración electrónica.

Junto a este gran potencial de crecimiento de la demanda y uso de los servicios públicos electrónicos, se suma el hecho de que los ciudadanos van a tener el derecho a demandarlos y a usarlos.

La Ley 11/2007 reconoce este derecho, de relación electrónica, y lo establece de forma individual, es decir, cualquier ciudadano tiene derecho a reclamarlo. Además la ley reconoce como uno de sus principios básicos el principio de igualdad. No es por tanto suficiente con ofrecer este servicio a una gran mayoría de posibles demandantes de servicios públicos electrónicos, sino que éstos tienen que estar disponibles para todos, con independencia de características individuales, como lugar de residencia, problemas visuales o incluso elección tecnológica.

Este acceso a “todos”, sin discriminación, se traduce en la obligación de las Administraciones de poner en funcionamiento todos los medios a los que tenga acceso para lograr esta igualdad de trato en su relación electrónica con los ciudadanos. Entre otras destacamos los siguientes aspectos:

- Los servicios públicos para ciudadanos y empresas deben ser ofrecidos todos a través de un canal electrónico. Es muy probable que el no cumplimiento de este deber por parte de las administraciones pueda dar lugar a demandas ciudadanas. Sin embargo el ciudadano sólo puede reclamar que la relación de la administración sea electrónica, no que la tramitación de su servicios también lo sea. Ello va a permitir que la informatización de los procesos internos, el back office, se haga de forma menos urgente. Indudablemente la automatización interna de los procesos administrativos va a reducir considerablemente el trabajo de las administraciones y evitar la duplicidad de los procedimientos.

- Los servicios públicos electrónicos deben ser accesibles y cumplir con los estándares WAI-AA para personas con discapacidades. Se trata de una obligación legal previa ya a la Ley 11/2007, que sin embargo se renueva con ésta. Además, las administraciones deben buscar los medios para llegar al mayor número de ciudadanos, mejorando la usabilidad de los servicios electrónicos y la comprensión de éstos. Ello enlaza con los planes de inclusión en administración electrónica que ya están desarrollando algunas administraciones de nuestro país.
- La elección tecnológica de los ciudadanos no puede verse afectada por la forma en que la administración facilita los servicios electrónicos. Estos deben poder ser accedidos con todas las funcionalidades desde cualquier plataforma tecnológica (sistema operativo., navegador de Internet, etc.)

Es indudable que el incumplimiento de algunos de estos o de otros elementos que supongan la discriminación de los ciudadanos en el acceso a los servicios públicos electrónicos puede ser contestado socialmente. Gran parte de los colectivos de personas con discapacidad, o de promotores e impulsores de determinadas opciones tecnológicas son ya muy vigilantes sobre la forma en que la administración se relaciona con ellos. Cuando la ley 11/2007 sea de plena aplicación serán mucho más activos en la defensa del derecho a la igualdad en el acceso a los servicios públicos electrónicos.

## 9. CÓMO PUEDE O DEBE INTERPRETAR UN AYUNTAMIENTO LA LEY

### ¿Es obligatoria y/o necesaria la tramitación electrónica?

La LAECSP reconoce el derecho del ciudadano “a **conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos** en los que sean interesados”.

La Ley, **no obliga a tramitar electrónicamente**, sino sólo a recibir y trasladar la consulta sobre el **estado** del expediente por medios electrónicos. En los expedientes **no tramitados electrónicamente**, debemos mostrar únicamente “al menos, **la fase** en la que se encuentra el procedimiento y el **órgano o unidad responsable**”.

Lo anteriormente expuesto obligaría a mantener, en el caso de una tramitación no electrónica, una aplicación en la que se reflejara al menos la fase de tramitación en que se encontrara el expediente y el órgano o unidad responsable, y que necesariamente habría de mantenerse de forma **paralela e independiente** de la tramitación no electrónica. Esto, que desde el punto de vista de la implantación de nuevas tecnologías resultaría irrelevante, organizativamente supone añadir a la carga de trabajo propia de la tramitación la del mantenimiento del registro de los cambios de fase. La experiencia nos enseña que las aplicaciones de mero seguimiento del estado de los expedientes, al no añadir valor al trabajo del tramitador, acaban retrasándose en su mantenimiento. Por otra parte, la información que se da al ciudadano es tan genérica que poco puede aportarle.

El derecho del ciudadano a “relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos” supone que estos pueden **presentar y recibir documentos electrónicos** y que se les asegure la **conservación** de los mismos. Esto, sumado a la obligación de **no aportar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas**, requiere la implantación de un sistema de **gestión documental** como soporte de la documentación aportada.

Aún así, sólo controlaríamos los documentos ya aportados electrónicamente, pero no los que nosotros mismo emitiéramos (que obran en nuestro poder), a no ser que asumiéramos la tarea de clasificar individualmente en el sistema de gestión documental todos los documentos producidos, labor ingente y que requiere no sólo un esfuerzo y un tiempo adicional a la tramitación, si no también una cierta especialización como documentalista del tramitador.

La convivencia en un sistema de tramitación de documentos electrónicos y no electrónicos dentro de un mismo expediente, no haría sino aumentar la complejidad de la tramitación al ser necesaria la disponibilidad simultánea de ambos soportes para conocer el conjunto del expediente. No aportaría nada a la Administración y obligaría al ciudadano a una doble personación, electrónica y física para conocer el expediente.

Este ámbito de tramitación semi-electrónica (recepción y envío de documentación electrónico y producción de expedientes en papel), sólo se puede justificar como estado intermedio en la implantación de una tramitación electrónica completa.

## 10. ANTECEDENTES

Marcaremos primero los antecedentes dando una visión cronológica de la información de los ayuntamientos.

A finales de los años 70, los ayuntamientos comenzaron a plantearse la informatización de sus datos más importantes y de las operaciones críticas para su funcionamiento.

El tratamiento manual de datos y operaciones requería cada vez más personal y la obtención de información agregada para apoyar la toma de decisiones era especialmente costosa.

En una primera fase de informatización, que llegaría hasta finales de los 80, se automatizaron los datos y operaciones directamente relacionados con la obtención de ingresos o con el control de los gastos.

En este período, las aplicaciones estrella fueron las destinadas a gestionar el padrón municipal, la recaudación, la contabilidad y las nóminas. También aparecieron las primeras aplicaciones de registro general de entrada y salida.

En el mercado no existían proveedores especializados en el sector de la administración local, y los ayuntamientos optaron en un primer momento por el desarrollo propio en entornos centralizados.

Al final de esta primera fase, y a pesar del control que cada una de las aplicaciones daba sobre sus datos, y a los importantes ahorros obtenidos respecto a su tratamiento manual, la informatización afectaba únicamente algunas áreas y dentro de estas a unos pocos puestos de trabajo, y la mayor parte del trabajo administrativo seguía realizándose manualmente.

Los departamentos de informática que habían optado por el desarrollo propio, o crecían desmesuradamente o se paralizaban debido al “efecto estela” provocado por el mantenimiento de las aplicaciones desarrolladas. Al mismo tiempo, aparecían en el mercado proveedores y aplicaciones especializadas.

Estudios realizados en aquel momento, estimaban que la informatización realizada afectaba aproximadamente a un 15% del trabajo administrativo de los ayuntamientos, mientras que el restante 85% correspondía principalmente al trámite de expedientes administrativos, que se seguía realizando de forma manual.

Como consecuencia, a finales de los 80, se empezaron a manejar conceptos de “ofimática” o “burótica”, buscando la informatización del “trasiego” de papel sobre el que no se tenían ni datos ni control.

Igualmente, y de forma independiente, se comenzaron a desarrollar aplicaciones para gestionar los fondos documentales de los archivos municipales.

Los intentos de implantación de soluciones ofimáticas con las aplicaciones desarrolladas hasta entonces, presentaban dos dificultades principales. Por una parte, los tratamientos de textos que ofrecían los sistemas sobre los que se habían implementado las primeras aplicaciones, eran complejos de utilizar y poco funcionales. Por otra, las aplicaciones habían nacido de forma desagregada, sobre bases de datos no relacionales, y pertenecían a proveedores distintos o corrían bajo diferentes sistemas.

Sólo unos pocos ayuntamientos afrontaron la informatización de la gestión de los expedientes administrativos en las condiciones descritas. Además de las dificultades citadas, otras de tipo técnico, relacionadas con el espacio ocupado por los textos, o la inadecuada arquitectura de los sistemas existentes, convirtieron estas experiencias en anecdóticas o las limitaron a ámbitos muy reducidos de las organizaciones.

A finales de la década de los 90, la introducción masiva de ordenadores personales con tratamientos de textos sencillos y completos, la aparición de la arquitectura cliente-servidor, la tendencia a la integración de las distintas aplicaciones y la posibilidad de utilizar herramientas de work-flow, permitieron la posibilidad de afrontar con éxito la informatización de los distintos procedimientos administrativos.

Desde el año 2000, un nuevo interés llevó a los ayuntamientos a acelerar la informatización de sus procedimientos administrativos. La utilización cada día mayor de Internet por parte de los ciudadanos, hacía necesario que la información sobre la tramitación de los expedientes estuviera disponible online. La única forma de lograrlo de forma eficiente era la tramitación electrónica.

Aunque se haya logrado un gran avance en el tratamiento electrónico de los expedientes administrativos, tanto en cuanto a las herramientas de productividad que han incorporado como por la posibilidad que abren a su consulta online, en general no se han incorporado herramientas de firma electrónica, y los documentos generados deben imprimirse en papel, firmarse, sellarse, numerarse y foliarse para su plena validez administrativa. Conviven documentos electrónicos sin plena validez jurídica con sus copias validadas en papel. A este inconveniente debemos añadir que las demás aplicaciones del sistema central de gestión municipal (Población, Gestión Tributaria, Contabilidad, RRHH...) generan cada vez más documentos electrónicos que, a su vez, deben imprimirse para su posterior firma.

Por otra parte, han surgido en algunos ayuntamientos registros de entrada que permiten la presentación de documentación en formato electrónico. Normalmente supone un mero de registro de la documentación, desvinculada de la posterior tramitación, que limita la gestión de los documentos presentados a la propia aplicación de registro.

Esta era la situación de los ayuntamientos que más habían avanzado en tramitación electrónica antes de la publicación de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

La mayor parte de los ayuntamientos ni siquiera han pasado de la mera tramitación en papel, y su informatización se limita en el mejor de los casos a la informatización de las aplicaciones del sistema central de gestión municipal (Población, Gestión Tributaria, Contabilidad, RRHH...), con soluciones departamentales no integradas, y al uso de tratamientos de texto para la mera generación de los documentos administrativos.

## La tramitación electrónica

### **¿Cuál es la mayor dificultad al implantar la tramitación electrónica?**

La mayor dificultad para la implantación de un sistema de tramitación electrónica no es el diseño de las aplicaciones de soporte. El mercado ofrece distintas aplicaciones de gestión documental y de work-flow que pueden cubrir las necesidades básicas.

El problema es organizativo: el tiempo necesario y los recursos a aportar para afrontar el análisis y definición de los procedimientos, la normalización de la documentación emitida, la formación del personal y el seguimiento y apoyo a los usuarios en la implantación.

En un ayuntamiento pueden identificarse cientos de los posibles procedimientos reglados diferentes. Algunos quizás no se tramiten nunca, (un cambio en el escudo municipal) o raramente (una modificación de los límites del término). Como en todo problema el 20% de las causas origina el 80% de las consecuencias (Pareto). Identificando los procedimientos reglados que más expedientes generan, podemos afirmar que en unos 130 procedimientos se concentra aproximadamente entre un 80 y un 85% de la producción administrativa. Describir, analizar e implementar en la herramienta de gestión este número de procedimientos requiere un esfuerzo ingente.

Como ejemplo: en el caso del Ayuntamiento de Leganés, en el sistema de gestión actual se han definido de forma exhaustiva (contemplando todas las posibilidades de ocurrencia en cada expediente) más de 130 procedimientos diferentes. Para preparar los documentos de cruce con los datos se han tenido que preparar 1.800 plantillas distintas. En la posterior implantación, la formación del personal, unas 500 personas, es una tarea que también ha consumido una cantidad importante de tiempo y recursos. Estos trabajos se realizaron casi en su mayor parte a lo largo de cuatro años, teniendo un equipo dedicado. Los primeros 30 procedimientos se comenzaron a tramitar a los 9 meses de la compra de la herramienta. Estos datos pueden dar una idea de la tarea a asumir y de los tiempos requeridos.

Pero para cumplir la LAECSP es necesario tratar **todos** los procedimientos, no una parte, por lo que es necesario dar un soporte no sólo a los procedimientos que generan la mayor parte de la producción administrativa, sino que cualquier procedimiento, por imprevista y casual que sea su tramitación debe tener disponible un soporte para ser tramitado.

## Implantación a corto y medio plazo de la tramitación electrónica

Una solución posible podría ser definir **procedimientos genéricos**, en los que se hubieran definido previamente **cualquier tipo de trámites** posibles (una propuesta, una resolución de Alcaldía, un acuerdo de Junta de Gobierno, un requerimiento de documentación...) a los que habríamos asociado plantillas abiertas de **documentos también de tipo genérico**, en los que la **seguridad general** del expediente venga ligada por defecto a la **unidad de impulso** del expediente y en los que se determine por sucesivos **encargos de tareas** la intervención de cada funcionario en la tramitación posterior. Esto quizás exigiría una mayor colaboración de los tramitadores en la confección final de los documentos y un mayor conocimiento por su parte de los procedimientos que el necesario en los expedientes reglados, pero permitiría utilizar las herramientas de productividad del sistema, tener disponibles para la consulta electrónica la hoja de ruta, el estado y los documentos del expediente y acceder a la firma electrónica, los registros y las notificaciones telemáticas de la misma forma que en los procedimientos reglados.

Asimismo permitiría automatizar la clasificación de toda la documentación producida, mediante la integración del work-flow y la aplicación de gestión documental.

Según esto, podrían implantarse tres tipos de procedimientos:

- Procedimientos en los que se ha procedido al análisis y definición de los procedimientos y a la normalización de la documentación emitida, que serían implementados de forma singularizada.
- Procedimientos inventariados, sin analizar ni definir, implementados individualmente pero de forma genérica, distinguiéndose entre sí únicamente por su denominación específica.
- Procedimientos definidos e implementados de forma genérica al no estar reflejados previamente ni siquiera en un inventario general de procedimientos. Para facilitar una cierta clasificación, pueden definirse genéricos por áreas: procedimiento genérico de Industrias, de Obras...

Una solución de este tipo podría permitir una implantación global **rápida** y en **toda la organización** de un sistema de tramitación electrónica que, aportando herramientas de productividad y control, soportaría el cumplimiento de las obligaciones legales y que gradualmente se iría perfeccionando con la posterior definición individualizada de cada procedimiento.

#### Recursos mínimos necesarios

“No podemos pensar que la implantación de la tramitación electrónica puede llevarse a cabo sin recursos extraordinarios.”

Como ya se ha indicado, lo más costoso es el inventario, análisis y descripción de los procesos, las labores de mejora y, en su caso, de reingeniería, la normalización de y confección de las plantillas de los documentos electrónicos, con todo el trabajo de campo, de gabinete y de implementación que supone.

Es imposible que estas tareas puedan realizarse sin unos equipos dedicados expresamente a ellas. Pretender que pueden llevarse a cabo por trabajadores municipales simultaneándolas con sus tareas habituales es un error, no por habitual menos cierto.

Encargarlas a equipos de consultores externos puede darnos una gran potencia de actuación a corto plazo sin comprometer recursos a futuro, pero puede quitarnos gran parte del control sobre la implantación y sobre todo nos crea una dependencia a futuro en un entorno que va a exigir intervenciones continuas por su naturaleza cambiante.

Lo ideal sería crear ex novo, pero a ser posible con trabajadores con experiencia y profundo conocimiento de la organización, un equipo de trabajo dedicado exclusivamente a la implantación y mantenimiento del sistema de tramitación, dimensionado más para el mantenimiento futuro que para el arranque del sistema, y paralelamente y bajo su control un apoyo de consultoría externa durante la fase inicial.

Hay que considerar además la formación en las nuevas herramientas: tramitador de expedientes, registros telemáticos, notificación electrónica, portafirmas... Hay que pensar en que esta formación debe llegar a todos los tramitadores y que puede llevar meses su impartición a todos los tramitadores de la organización.

La formación en estas herramientas será ya algo permanente en nuestras organizaciones, y el asumirla con recursos propios, los mismos equipos implantadores, puede significar importantes ahorros respecto a su realización por consultores externos.

#### Necesidad de un sistema de gestión integral de los documentos

El derecho del ciudadano a “relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos” supone que estos pueden **presentar y recibir documentos electrónicos** y que se les asegure la **conservación** de los mismos. La posibilidad técnica y legal de generar **documentos electrónicos con plena validez, es decir documentos electrónicos de archivo**, como soporte administrativo (tanto si se genera por el Ayuntamiento como por los ciudadanos u otras administraciones), hace que evolucionemos hacia un entorno en el que **convivirán** documentos en papel con documentos electrónicos. El soporte del trabajo administrativo siguen siendo los documentos en papel, aunque generada cada vez más en un entorno electrónico, conformando un **entorno mixto** en el que conviven documentos en formato papel, con documentos en formato electrónico, sin que tenga demasiado sentido tratarlos de manera distinta sólo por su diferente soporte físico o formato.

En cuanto a los documentos generados por las distintas aplicaciones de gestión especializadas, presentan además en la mayoría de los casos, una seria limitación: **sólo pueden ser consultados** y gestionados desde cada una de las **aplicaciones desde las que se generan** imposibilitando además con ello su reutilización en otros entornos (la Web por ejemplo).

Hasta ahora, las distintas aplicaciones nos permitían controlar quién, cuando y como se generaban o modificaban los documentos generados. La **protección de los datos personales** incluidos en los documentos nos exige ir aún más lejos y asegurar la trazabilidad de las actuaciones sobre los mismos, incluso las de mera consulta.

Otra consideración a tener en cuenta es la obligación de dar cobertura al derecho de los ciudadanos a **no aportar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas**, ¿cómo controlar de forma eficiente la existencia de dichos documentos y conseguir que estén disponibles para el nuevo expediente?

Había que buscar una línea de actuación integral para gestionar los documentos desde su entrada en la institución hasta su archivo definitivo, utilizando parámetros de clasificación y descripción comunes en la vida de los mismos.

Para posibilitar la gestión del nuevo entorno, necesitamos implantar un Sistema de Gestión Documental, entendiendo como tal a un “Sistema responsable del eficiente y sistemático control de la creación, captura, mantenimiento, uso y distribución de documentos, incluyendo la trazabilidad de todas las actividades y transacciones realizadas con ellos” (ISO 15489), siguiendo las normas y recomendaciones internacionales al respecto (Moreq e ISO 15489).

La base del Sistema de Gestión Documental, será un **repositorio único** o archivo digital centralizado donde gestionar y almacenar todos los documentos del Ayuntamiento y al que accederán mediante unos servicios documentales todos los aplicativos o personas que precisen acceder a los documentos. Este sistema gestionará tanto los documentos en formato papel como los documentos en formato electrónico.

Este sistema debe ser:

- **Integral:** tratando documentos papel y electrónicos durante todo su ciclo de vida. (Desde su creación en un procedimiento administrativo o su captura en registro, hasta su destrucción controlada o conservación a largo plazo en Archivo)
- **Integrado:** relacionando los documentos con los procesos que los producen y utilizan, pero **independizándolos** de los programas de gestión que los crean y/o utilizan, y poniéndolos bajo el control de un **gestor documental**.

Para la gestión independiente de los documentos es necesario que estos se indexen, es decir, que se les asocien una serie de datos (**metadatos**) que les cataloguen y permitan su identificación e incluso predefinan su **ciclo de vida**. Es necesario **automatizar** esta catalogación, para que no suponga un trabajo añadido para los tramitadores, de forma que la propia aplicación de **producción** del documento **genere automáticamente** los datos de catalogación (o precatalogación), evitando en lo posible la intervención de los tramitadores.

Por otra parte, debe permitirse la clasificación e **incorporación** al sistema de cualquier documento generado en otras aplicaciones o por otras administraciones o interesados, tanto en **formato electrónico** como en **soporte papel**, de una forma sencilla, contemplando opciones de **digitalización simultánea** a su inclusión en las aplicaciones corporativas y de **escaneado masivo offline** de los documentos de entrada y de la documentación histórica del Ayuntamiento.

La digitalización del papel, necesaria mientras los documentos aportados lo sean en este soporte, supone una de las tareas clave en cualquier proyecto que aborde la gestión documental de un Ayuntamiento. La función de digitalizar involucra a personas o unidades que por un lado no son normalmente los destinatarios finales de los documentos y por otro su trabajo, realizado en la mayoría de los casos de cara al cliente (ciudadano) no les permite asumir determinados trabajos adicionales. Por tanto, deben siempre estudiarse estrategias técnico-organizativas que minimicen el impacto de estas nuevas labores, permitiendo de este modo que la organización las asuma.

Además de la gestión mediante la explotación de los metadatos, el sistema debería contemplar la **localización** de la información mediante **búsquedas por texto libre** o la utilización de **lenguajes controlados** como el **Tesauro**.

### Integración del sistema de gestión documental

La integración debe permitir incorporar a la gestión documental los documentos electrónicos asociados a las aplicaciones del sistema central de gestión: Expedientes, Registro de Entrada/Salida, Contabilidad, Tributos, Padrón de Habitantes... integrándose de forma natural dentro de los aplicativos las funciones de gestión documental.

Es importante recalcar la integración natural. Un factor clave del éxito de este tipo de proyectos reside en no querer cambiar o imponer determinados modos de funcionamiento que pueden sobrecargar la operativa de la organización. Debemos diseñar un sistema que trabaje para la organización, más que la organización trabaje para un sistema. Por lo tanto el sistema de gestión documental debe ser lo más transparente posible para sus usuarios finales, que deben limitarse a realizar su trabajo utilizando las herramientas de gestión necesarias y adecuadas (gestión de expedientes, tributaria, etc.). Es el sistema

el que debe ir trabajando por debajo de las aplicaciones de gestión para que el modelo funcione sin un esfuerzo adicional para el usuario.

### Soluciones de digitalización

Existen diferentes soluciones para digitalizar todos los documentos disponibles en formato papel, tanto la que va llegando en el día a día como los documentos ya archivados.

**Digitalización simultánea:** es la que se efectúa en el mismo momento de realizar un acto administrativo, ya sea en el momento de realizar la anotación en el libro de registro de un documento aportado, ya sea dentro de un procedimiento administrativo.

Tanto los aplicativos de Registro de E/S como el de Gestor de Expedientes deberán incorporar la posibilidad de digitalizar documentos y archivarlos automática y transparentemente en el repositorio.

No obstante, en muchos casos sucede que la dinámica de trabajo en las oficinas de atención al ciudadano, hace que no sea posible este tipo de digitalización. En estos casos se aconseja la utilización de sistemas de digitalización o captura de documentación especializados en la captura “offline” de información.

**Digitalización “offline”:** la digitalización “offline” permite digitalizar lotes de documentos con posterioridad a su Registro de Entrada.

El tratamiento dado al documento en este caso es el siguiente:

Los documentos son identificados en Registro mediante un código de barras que se genera en el momento de realizar la anotación. Este código contiene toda la información del sello de registro, es decir: libro, número de anotación, fecha y hora.

Una vez se dispone de un determinado volumen de estos documentos se pasan a una estación centralizada de digitalización. Esta estación digitaliza los documentos, generando ficheros pdf, extrae los metadatos existentes en el código de barras con los que clasifica e indexa el documento en el gestor documental (Repositorio) y vincula el documento a su correspondiente anotación en el libro de entrada, con lo que el documento electrónico es accesible tanto desde el gestor documental como desde Registro.

### La firma electrónica

Para avanzar en la tramitación electrónica, será necesario implantar los procedimientos que sustituyan la firma manuscrita por la **revisión / firma electrónica**, contemplando tanto la firma **integrada** en las propias **aplicaciones de gestión**, como los **servicios de portafirmas** que soporten las firmas de los no usuarios de dichas aplicaciones y de los documentos electrónicos generados fuera de aquellas. La herramienta de portafirmas deberá incluir un **catálogo de circuitos** de revisión / firma de documentos que cubran todas las casuísticas posibles. En el momento de lanzar un documento a un circuito de firma se indicará que persona, grupo o rol deberá encargarse de cada paso y anexas toda aquella documentación que el firmante pueda necesitar para decidir el sentido de su firma. (Recordemos que en este entorno la documentación ya no viaja físicamente).

La firma deberá contemplar la administración de los portafirmas por auxiliares del usuario así como la firma masiva

La firma electrónica proporciona servicios de revisión y firma de documentos electrónicos en entorno heterogéneos.

Componentes:

- » Motor de transformación de formatos.
- » Catálogo de circuitos.
- » Portafirmas electrónico.

### **Motor de transformación de formatos**

Los documentos a firmar deberán estar siempre en formato pdf. Este formato ofrece numerosas ventajas respecto a los demás que lo hacen un formato muy adecuado para su distribución y conservación. Algunas de estas ventajas son:

- La firma electrónica está almacenada dentro del mismo archivo pdf. Esto hace que este archivo sea válido incluso fuera del entorno informático controlado de la institución. De ese modo se garantiza que los receptores externos de este documento puedan comprobar su autenticidad. Adicionalmente también garantiza la integridad del documento, ya que cualquier manipulación del documento hará que se invalide la firma, teniendo esto incluso una visibilidad gráfica en el documento.
- La ISO 19005-1 pdf-a (13 de Septiembre de 2.005) define a este formato como un formato válido para la conservación a largo término, lo que lo hace adecuado para ser el formato definitivo de archivo una vez el documento está finalizado y es inmutable.
- Adicionalmente pdf permite la manifestación de firma, es decir poder visualizar en el documento la firma manuscrita así como aquella información del certificado digital utilizado que se crea conveniente. Esto posibilita obtener documentos electrónicos con una apariencia idéntica a los documentos papel utilizados hasta el momento.
- Pdf es estándar “de facto” ya que posiblemente es el formato que más usuarios pueden reproducir en el mundo gracias a Acrobat Reader su visor de distribución gratuita.

El módulo de firma dispondrá de un motor de conversión de los documentos encargado de:

- Convertir los documentos originales (en formato word, excel, html y tiff) a formato pdf
- Almacenar el documento pdf como documento principal manteniendo el original como anexo previendo posibles reutilizaciones.

### **Catálogo de circuitos**

Proporciona un completo catálogo de circuitos de revisión / firma de documentos que cubren una gran parte de las casuísticas posibles.

Los circuitos marcan los pasos a realizar para la cumplimentación del proceso. Es en el momento de lanzar un documento a un circuito de firma cuando se indica de forma dinámica que persona, grupo o rol debe encargarse de cada paso.

Las acciones posibles en cada tarea / paso del circuito son:

- » Revisar el documento (Visar o no visar)
- » Firmar el documento (Firmar / rechazar)

En cualquiera de los dos casos el usuario deberá identificarse mediante su certificado digital y la acción quedará registrada en el sistema.

### **Portafirmas electrónico**

El usuario accederá al portafirmas identificándose previamente mediante su certificado digital. Le aparecerán los documentos que este usuario tiene pendientes de firmar. Junto con el documento a firmar aparecerán aquellos documentos de soporte que se hayan adjuntado al mandarlo a firmar.

### **Firma de documentos desde los aplicativos**

Cuando el firmante de un documento es el mismo que lo ha redactado, la operativa de firma debe permitir realizar operaciones de firma electrónica desde los mismos aplicativos.

Estas operaciones podrán realizarse desde las pantallas de detalle del documento o desde cualquier lista de documentos, seleccionando el documento o documentos y pulsando el botón de firma.

La firma podrá ser realizada por el mismo redactor o bien podrá lanzarse el documento a un circuito de firmas.

Podrán mandarse a firmar grupos de documentos.

En el momento de mandar a firmar uno o varios documentos el usuario deberá escoger el circuito de firma adecuado.

Cuando se mande un documento a firma será posible adjuntar documentos de soporte que pueda necesitar ver el firmante para decidir el sentido de su firma. Estos documentos deberán formar parte del expediente al que pertenece el documento a firmar.

El usuario que ha mandado un documento a firmar, sabe en todo momento en que situación se encuentra ese circuito de firma mediante la pestaña de hoja de firmas que muestra por quien a sido firmado el documento y en que fecha y hora, pudiendo además cancelar ese circuito en caso de error.

Una vez se ha completado el circuito de firma el documento quedará marcado como firmado y no va ya a poder ser eliminado salvo en casos de excepción.

La firma del documento se realizará siempre mediante certificado digital en soporte de tarjeta criptográfica, siendo el método de firma idéntico independientemente del sistema que haya generado la petición de firma (contabilidad, registro, gestión de expedientes, etc.)

## 11. ¿AFECTA LA LEY 11/2007 A LA GESTIÓN DE EMPRESAS MUNICIPALES?

La Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, LAECSP, incide plenamente tanto sobre las Empresas Municipales como sobre cualquier Entidad Local a la que va dirigida esta Guía. Además, también es de aplicación sobre cualquier otro ente privado cuando éste ejerza potestades administrativas en el ejercicio de sus competencias.

Así, el Artículo 2.a de la LAECSP establece de una forma bien clara, y sin lugar a interpretaciones, el hecho de que las entidades de derecho público vinculadas o dependientes, en nuestro caso, a la Administración Local en general, se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la misma.

### Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Ley, en los términos expresados en su disposición final primera, será de aplicación:
  - a) A las Administraciones Públicas, entendiéndose por tales la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como las **entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.**
  - b) A los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
  - c) A las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas.
2. **La presente Ley no será de aplicación a las Administraciones Públicas en las actividades que desarrollen en régimen de derecho privado.**

En este sentido, si repasamos el concepto de **Entidad de Derecho Público** comprenderemos con más nitidez el por qué es necesario que, con la intensidad que sea posible en cada caso, todos/as aquellos/as patronatos, gerencias, sociedades anónimas, agencias, fundaciones, etc, directamente relacionadas con la Administración Local, deben intervenir en el proceso de modernización, esta vez “casi obligatorio” (Disposición Final Tercera de la LAECSP) y siempre aconsejable, al que nos dirige la propia LAECSP.

Una Entidad de Derecho Público (en adelante, EDP) será toda aquella entidad creada para satisfacer necesidades de interés general, excluidas aquellas de carácter mercantil o industrial, que tenga personalidad jurídica propia, que su actividad se financie con fondos públicos o que su gestión esté sometida al control público o bien que más de la mitad de su órgano de administración o gobierno, sean designados desde el ámbito público. Igualmente, lo serán aquellas entidades privadas que hayan recibido la potestad administrativa sobre alguna materia o servicio concreto.

En este sentido, debemos remitirnos a la norma o resolución de su creación para comprobar que éstas entidades que citábamos con anterioridad, responden a esta figura y que, por tanto, se obligan a los términos legales a los que se debe la Administración Pública de la que dependen; en nuestro caso, los especificados por la LAECSP, en torno a sus Principios Generales y a los derechos que protege sobre la ciudadanía. En la mayoría de los casos, estas entidades tienen como objeto la gestión y desarrollo de algún servicio público e, independientemente de su forma jurídica, cuentan con órganos de gobierno y administración con un régimen de funcionamiento, en cuanto al procedimiento y adopción de acuerdos, determinado por la legislación de Régimen Local, así como, por lo previsto expresamente en sus Estatutos.

Un ejemplo bien claro del compromiso reciente de todas estas EDP con la prestación de servicios telemáticos, es el hecho de que éstas han sabido adoptar con celeridad los requerimientos que el artículo

42 de la Ley 30/2007, de 30 de Octubre, de Contratos del Sector Público, con respecto al ya más que establecido **Perfil del Contratante**, en sus espacios Web corporativos y que hoy en día ultiman como servicio de máximo valor en sus respectivas sedes electrónicas, ya en los términos que establece la LAECSP.

Esta última ha sido una constatación más de su orientación, más señalada, al menos hasta hace pocos años, que en las propias Entidades Locales, hacia la prestación de servicios plenamente centrados en la ciudadanía. En sus modelos de atención ciudadana o en sus apuestas tecnológicas siempre han sido vanguardistas, como demostraron, ya hace años, en la definición e implantación de las primeras Oficinas de Atención (al Cliente) o sus modernos servicios de atención telefónica o presencial.

El nuevo modelo de administración que impulsa la LAECSP, lejos de pretender simplemente una “administración electrónica”, representa una oportunidad para el cambio real que muchos esperamos. En él, las EDP tienen una ocasión más para añadir valor en el gran “proceso” que representa la prestación de servicios públicos. Y es, en este sentido, en el que nos atrevemos a señalar dos aspectos que nos parecen vitales para la consecución de este objetivo, independientemente de la adopción y cumplimiento integro de la misma:

### Una sola estrategia en cada Administración Municipal

Por un lado, es necesario que las Entidades Locales en su conjunto tengan en consideración dentro de sus *Planes de Calidad y Modernización* – en términos similares a los que se requiere a la Administración General del Estado en la Disposición Adicional Tercera de la LAECSP – a todas las EDP que de ellas dependen, de forma que sea posible, a través de la participación de todos, facilitar la prestación de servicios públicos electrónicos de una forma coherente y útil, desde la óptica de la ciudadanía y otros agentes de interés, y no sólo bajo el prisma estrictamente interno.

Se trata de promover una visión única y uniforme de la Administración Municipal y no un complicado puzzle en el que se mezclen diferentes modelos tecnológicos, de relación con la ciudadanía, de normalización y racionalización administrativa, etc.

### La Interoperabilidad comienza en el ámbito más cercano

En segundo lugar, queremos destacar el papel tan destacado que las EDP han de jugar a la hora de alcanzar un *Modelo de Interoperabilidad y Cooperación Administrativa* haciendo valer el *Principio de Cooperación* (Artículo 4 de la LAECSP) en el entorno más local: el propio municipio. Todo ello, independientemente de las metas que, en este sentido y con otros niveles de la Administración, pueden alcanzarse; en muchos casos olvidamos que la mayor parte de las necesidades de la ciudadanía se centran en el ámbito local en el que se desarrolla su actividad diaria.

Así, el momento actual es único para retomar la integración e interconexión, y no es necesaria la unificación en todos los casos, de los Sistemas de Información (ERP's) de empresas y entidades locales, por ejemplo, mediante la puesta en escena de elementos software como son los tramitadores únicos o gestores de expedientes (Artículos 32 y 36 de la LAECSP) que harán posible, entre otras, la horizontalidad de la Administración Municipal.

Por lo demás, y con el ánimo de no ser reiterativos con el contenido de esta Guía, nos remitimos a los diferentes apartados que en ella se detallan para la correcta intervención en los aspectos que señala la LAECSP.

## 12. CONEXIÓN ENTRE LEY 11/2007 Y LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Merece un particular espacio en esta guía, responder a cómo podríamos hacer compatible el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, con el respeto y defensa del derecho fundamental a la protección de datos.

La protección de datos es un derecho fundamental y constituye uno de los pilares más importantes para la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos en la sociedad de la información.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios Públicos (Ley 11/2007), se plantea como el reto más complejo y fascinante para las administraciones en los próximos años.

Garantizar el acceso y la tramitación electrónica de los procedimientos, certificar la sede electrónica e identificar y notificar a los administrados que accedan a ella, obtener remotamente cualquier documento, son acciones directamente relacionadas con el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos (RDLOPD). Por otro lado, garantizar la seguridad, facilitar la consulta y el derecho de acceso, asegurar la adecuación y veracidad de los registros electrónicos o comunicar datos sólo en los casos previstos por la ley o con el consentimiento del titular son objetivos de la protección de datos absolutamente necesarios para dar cauce a lo dispuesto en la Ley 11/2007.

Existen en general distintos ámbitos jurídicos tratados en el RDLOPD, los cuales conviene tenerlos en cuenta a la hora de poner en marcha en nuestros ayuntamientos los requisitos de la Ley 11/2007:

- La carga de la prueba de haber informado debidamente con todos los requisitos y haber obtenido el debido consentimiento de un usuario para tratar sus datos, recae en el responsable del fichero.
- Se incorporan nuevos requerimientos para llevar a cabo el deber de información correctamente, especificaciones para la obtención del consentimiento, cómo obtener de forma válida un consentimiento tácito.
- Se establece la obligación de ofrecer a un cliente en un proceso de contratación la posibilidad de negarse a que se utilicen sus datos para finalidades que no sean estrictamente el cumplimiento del objeto contractual.
- Se determinan las obligaciones del encargado del tratamiento para poder subcontratar todo o parte de sus servicios con las debidas garantías para el responsable del fichero, obligaciones de conservación de datos, contenido de su documento de seguridad, remisión de las peticiones de acceso, rectificación, cancelación y oposición al responsable del fichero, etc.
- Se exponen diversas formas de atender los derechos de acceso, rectificación y cancelación, delimitación de plazos legales para contestar, necesidades de concienciación y difusión del procedimiento en la compañía, la regulación del contenido del derecho de oposición, etc.

En general, el ámbito y contenido del RDLOPD es muy amplio y obliga a todas las entidades públicas y privadas, a revisar sus procedimientos, políticas, cláusulas, documentos de seguridad y medidas de seguridad para lograr la adaptación a la norma.

Entre los aspectos fundamentales recogidos en el articulado de la Ley 11/2007 en relación con la protección de datos y su tratamiento están:

- La garantía de que los datos obtenidos por medio de las comunicaciones electrónicas sean utilizadas para el fin preciso para el que fueron solicitadas y/o remitidas.
- La obligación de cada Administración de proporcionar, a otras, aquellos datos sobre el ciudadano que obren en su poder, siempre que el interesado haya dado su aprobación previa.

Para la puesta en práctica de estos y otros contenidos de la Ley 11/2007, habrá que tener en cuenta las especificaciones recogidas en el RDLOPD. Pero un aspecto que resulta de vital importancia es que, en el diseño de los procesos administrativos que se definan (o redefinan) para cumplir lo establecido en la Ley 11/2007, habrá que tener en cuenta aquellos requisitos exigidos con carácter general en la RDLOPD, alguno de los cuales hemos mencionado.

Existen distintos documentos de referencia que pueden ser útiles al lector y de los cuales haremos mención a continuación. Sería interesante, además, que el interesado buscara recomendaciones de las Agencias de Protección de Datos de sus ámbitos Territoriales (en caso de existir), que pudieran completar a las que presentamos. En cualquier caso, las aquí mencionadas, pueden ser útiles para el conjunto de Gobiernos Locales.

***Recomendación 2/2008, de 25 de abril, de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, sobre publicación de datos personales en boletines y diarios oficiales en Internet, en sitios Web institucionales y en otros medios electrónicos y telemáticos.***

Se trata de un documento programático cuyo objetivo es regular la publicación de datos de carácter personal que se realice en esos medios, por parte de las Administraciones Públicas y los órganos administrativos, para adecuarla al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

La recomendación pretende descender al detalle de los problemas reales derivados, en cada caso, de la utilización de medios de publicidad electrónica por parte de los agentes administrativos a los que la misma se dirige.

Se abordan, entre otros, temas tales como la publicación de datos relativos a procedimientos de concurrencia competitiva: procesos selectivos de acceso a la función pública, datos sobre la provisión de puestos de trabajo, publicación de subvenciones, Datos sobre obtención de plazas en colegio, etc.

También se contemplan procedimientos de concurrencia no competitiva, como la publicación de resultados de procesos de evaluación de la actividad docente, publicación de ayudas a empleados públicos, etc.

Otras materias tratadas son los listados de colegiados, la publicación de directorios y de censos electorales.

Se ofrece respuesta a otros supuestos de publicidad de la actividad administrativa, tales como los derivados de la publicación de sesiones y acuerdos del Pleno de las Corporaciones Locales y de otros organismos de la Administración Local, la publicación de retribuciones de los empleados públicos, publicación de ponencias y presentaciones, la publicidad del Registro de Intereses de las Corporaciones Locales, y de la publicación de notificaciones y resoluciones administrativas.

En cuanto a la publicación de actas y acuerdos del resto de órganos de la Administración local en sitios Web institucionales, la recomendación es no publicar datos personales de los ciudadanos que afecten a su derecho al honor, a la intimidad personal o familiar y a la propia imagen.

**Recomendación 3/2008, de 30 de abril, de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, sobre tratamiento de datos de carácter personal en servicios de administración electrónica.**

Son recomendaciones que con carácter general intentan hacer compatible el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos con el respeto y defensa del derecho fundamental a la protección de datos.

Se intentan regular cuestiones tales como el concepto de encargado del tratamiento de los datos y responsable de fichero, el derecho de información en la recogida de los datos, el consentimiento del interesado, las medidas de seguridad a implantar, el ejercicio de los derechos de rectificación y cancelación, y demás cuestiones establecidas en el RDLOPD.

Contempla además los llamados CAPI (Centros de Acceso Público a Internet) al amparo de los dispuesto en la Ley 11/2007, que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, previendo unos puntos de acceso público, cubriendo así este derecho para el conjunto de la población, eliminando las barreras que limitan el acceso.

Se observan también otras cuestiones ligadas a la Ley 11/2007, como la suscripción a servicios de noticias y servicios de alerta SMS, a las bolsas de empleo, los “chats” institucionales, y los foros de opinión.

Otra documentación de referencia, que puede ser consultada, es la elaborada por la Agencia Catalana de protección de datos (recomendación 1/2008, de 15 de abril), que aborda aproximadamente las mismas cuestiones, en mayor o menor profundidad, pero con pautas sencillas para las Administraciones Públicas.

Como síntesis de este capítulo, concluimos que la puesta en marcha de la Ley 11/2008, exige que en todos y cada uno de los procesos que se vayan a implementar o redefinir, habrá que tener en cuenta la legislación sobre Protección de datos de Carácter Personal regulada en el RDLOPD.

### 13. COOPERACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES PARA EL IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La ley 11/2007 dedica un título completo, el *título cuarto*, para tratar distintos aspectos que sienten las bases para una adecuada cooperación entre las distintas Administraciones Públicas y con el objetivo de impulsar la Administración Electrónica. Los aspectos que se tratan en este título son: el marco institucional de cooperación en materia de administración electrónica (*Capítulo I*), la cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones (*Capítulo II*), y, por último, la reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías (*Capítulo III*).

A continuación presentamos algunas de las iniciativas que se están llevando a cabo en relación a la cooperación entre administraciones públicas para el impulso de la Administración Electrónica:

- **Proyectos de Modernización de la Administración Local (eModel):** En la página Web del Consejo Superior de Administración Electrónica (órgano colegiado adscrito a la Secretaría de Estado para la Función Pública, encargado de la preparación, la elaboración, el desarrollo y la aplicación de la política y estrategia del Gobierno en materia de tecnologías de la información, así como del impulso e implantación de la Administración electrónica en la Administración General del Estado), podemos encontrar información sobre los planes para el desarrollo de la Administración Electrónica en la Administración Española, así como para el desarrollo de la Administración Electrónica en la Unión Europea, [http://www.csae.map.es/csi/nuevo/administracion\\_electronica.htm](http://www.csae.map.es/csi/nuevo/administracion_electronica.htm), y en concreto sobre el plan de ayudas para la modernización de la Administración Local, Proyecto eModel, <http://www.csae.map.es/csi/eModel>.



Imagen 8. Proyecto de modernización de la Administración Local (eModel)

- Centro de Transferencia de Tecnología (CTT):** El CTT se constituye como un portal (<http://www.ctt.map.es>) que publica un directorio general de aplicaciones cuyo objetivo es favorecer la difusión y reutilización de soluciones por todas las Administraciones Públicas. Este portal informa de los proyectos, actividades, iniciativas, servicios, normativa y soluciones que se están desarrollando en materia de Administración Electrónica. El CTT cumple el mandato del artículo 46, transferencia de tecnología entre Administraciones, de la LAECSP. Este portal va dirigido a cualquier administración pública: AGE, CCAA, Ayuntamientos, Universidades,... etc.

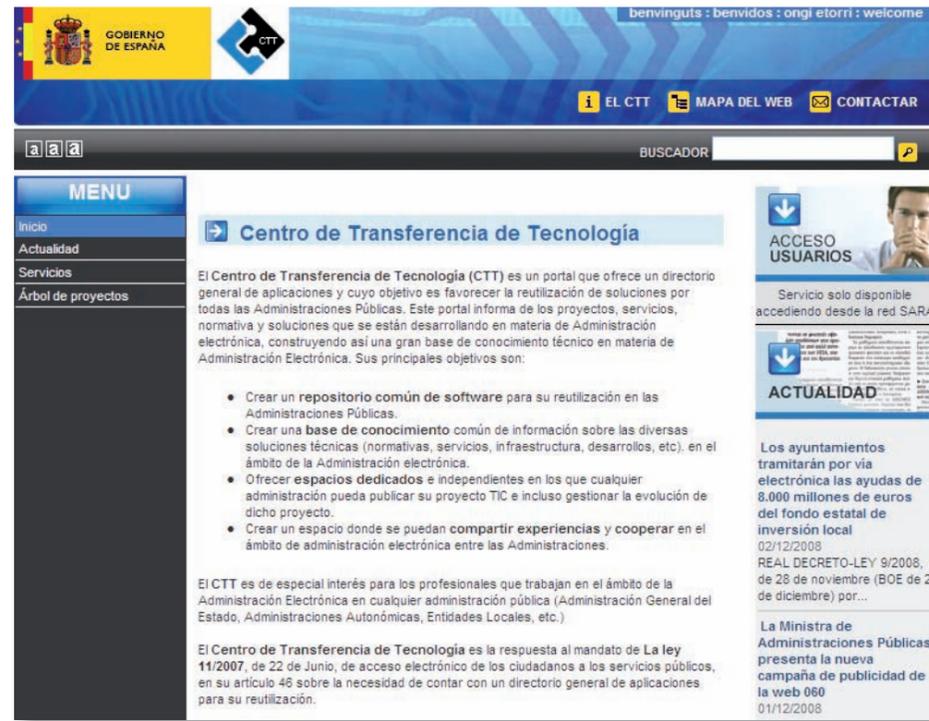


Imagen 9. Portal Web del Centro de Transferencia de Tecnología (CTT)

- PISTAlocal+:** Es un instrumento que permite que los pequeños y medianos municipios, a través de las Diputaciones, Cabildos, Consejos Insulares y Comunidades Autónomas Uniprovinciales, puedan disponer de herramientas para ofrecer servicios públicos por medios electrónicos a los ciudadanos. PISTAlocal+ es uno de los proyectos punteros en el campo de la Administración Electrónica en Entidades Locales en España, avalado por más de 2000 instalaciones en municipios españoles, allá donde más se necesita, al entorno local, siendo un proyecto con espíritu puramente libre y abierto y avalado por una comunidad de usuarios formada por numerosas AAPP, tanto supramunicipales como municipales y contando con el respaldo de dos empresas líderes en el sector, net2u y Pariver. Desde un punto de vista general el proyecto está formado por los siguientes subproyectos: generador de portales, portal de contenidos, registro electrónico, notificación electrónica, registro de entrada y salida Web, plataforma de firma y gestor de expedientes. La distribución es gratuita para las Entidades Locales que lo soliciten (<http://www.pistalocal.es/>). Es justo aclarar que esta aplicación no hubiera sido posible sin la aportación realizada por la Diputación Provincial de Huesca quien cedió, gracias a un Convenio firmado con la FEMP, el software de sus plataformas.

- Avanza Local Soluciones:** Avanza Local (<http://www.planavanza.es/AvanzaLocal>) es una iniciativa del Ministerio de Industria Turismo y Comercio para el impulso de la Administración electrónica con el objetivo de que las Entidades Locales hagan frente a su gestión, mejorando sus procedimientos y sus resultados. Está formado por una serie de plataformas software que constituyen la oferta del MITYC. La estrategia del Programa Avanza Local Soluciones, como parte de Avanza, asume los objetivos generales marcados por dicho Plan en cuanto se refiere al desarrollo de los Servicios Públicos Digitales en el conjunto de las Administraciones Públicas Españolas: garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las AA.PP., mantener una oferta de servicios en línea que se corresponda con la demanda existente, garantizar la existencia de canales adecuados con los ciudadanos y empresas, modernizar las administraciones públicas españolas promoviendo el uso intensivo de las TIC y crear estructuras de cooperación entre las distintas Administraciones Públicas. De lo que se trata es de intentar superar dos de los problemas más graves de los servicios electrónicos por las AA.PP. españolas: su desigual grado de desarrollo y calidad y la falta de integración de los servicios ofrecidos por diferentes organismos y administraciones. Las plataformas desarrolladas en Avanza Local están dirigidas a las Entidades Locales (diputaciones, cabildos, mancomunidades, municipios, CC.AA. uniprovinciales, etc).

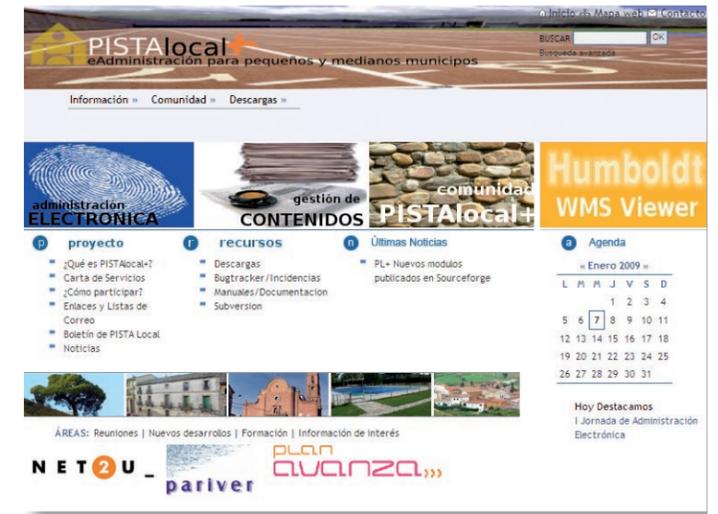


Imagen 10. Portal del proyecto PISTAlocal+

generales marcados por dicho Plan en cuanto se refiere al desarrollo de los Servicios Públicos Digitales en el conjunto de las Administraciones Públicas Españolas: garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las AA.PP., mantener una oferta de servicios en línea que se corresponda con la demanda existente, garantizar la existencia de canales adecuados con los ciudadanos y empresas, modernizar las administraciones públicas españolas promoviendo el uso intensivo de las TIC y crear estructuras de cooperación entre las distintas Administraciones Públicas. De lo que se trata es de intentar superar dos de los problemas más graves de los servicios electrónicos por las AA.PP. españolas: su desigual grado de desarrollo y calidad y la falta de integración de los servicios ofrecidos por diferentes organismos y administraciones. Las plataformas desarrolladas en Avanza Local están dirigidas a las Entidades Locales (diputaciones, cabildos, mancomunidades, municipios, CC.AA. uniprovinciales, etc).



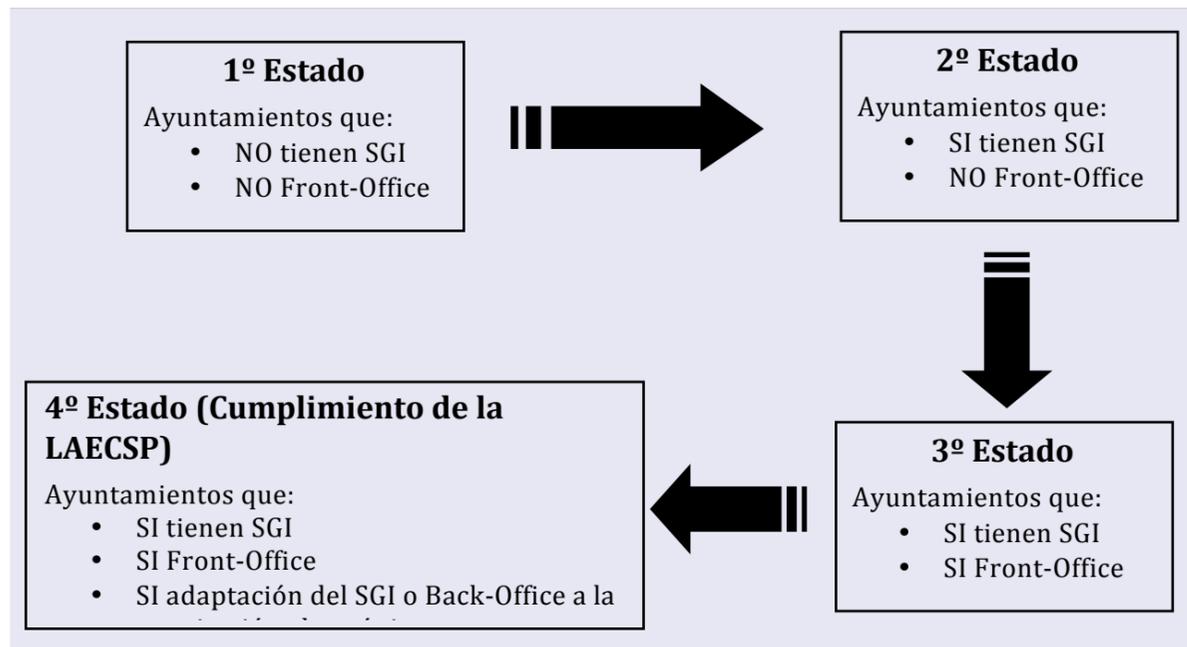
Imagen 11. Programa Avanza Local Soluciones.

## 14. ESCENARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY

En este apartado vamos a abordar los posibles estadios en los que se pueden encontrar los ayuntamientos en relación al objetivo del cumplimiento de la ley.

Teniendo en cuenta, por un lado, si un Ayuntamiento posee o no un Sistema de Gestión Integral (SGI) o Back-Office para su tramitación administrativa, y por otro lado, la adaptación de la tecnología de Front-Office y Back-Office o SGI, respectivamente, los ayuntamientos podrán clasificarse según el estadio en el que se encuentren de entre los siguientes:

1. Ayuntamientos que no tienen desarrollados ninguno de los tres aspectos mencionados.
2. Ayuntamientos que únicamente poseen un Sistema de Gestión Integral o Back-Office.
3. Ayuntamientos que tienen un SGI y que además han realizado la adaptación de la tecnología de Front-Office.
4. Ayuntamientos que poseen un SGI, además de haber realizado la adaptación de las tecnologías de Front-Office y Back-Office o SGI para poder realizar la tramitación electrónica de cualquier expediente administrativo.



El objetivo final de todo ayuntamiento para adecuarse a la Ley 11/2007 será el conseguir llegar al 4º estado indicado en la clasificación anterior, lo que no significa que los ayuntamientos en 2º o 3º estado puedan establecer mecanismos intermedios telemáticos de comunicación e interacción con sus ciudadanos que les permitan un cumplimiento parcial de la ley. Eso sí, esto tiene que significar un momento previo hasta llegar al 4º estado y debe quedar referido así en su planificación estratégica y sus presupuestos.

En cualquiera de los casos es necesario el establecimiento de una “sede electrónica” a través de la cual, los ciudadanos puedan acceder a toda la información y a los servicios disponibles. Contendrá la relación de los servicios a disposición de los ciudadanos y el acceso a los mismos, respetando los principios de accesibilidad y usabilidad y basándose en sistemas que permitan las comunicaciones seguras.

La disposición derogatoria única de la Ley 11/2007, deroga entre otras el punto 4 del artículo 45 de la Ley 30/1992, que exigía la previa aprobación por parte de los órganos competentes de los programas y aplicaciones electrónicas, informáticas o telemáticas que fueran a ser utilizados por las Administraciones Públicas en el ejercicio de las potestades.

## 15. EXPERIENCIAS GUÍA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

### 15.1. Ayuntamiento de Madrid



#### LA EXPERIENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

<b>Nombre Organización</b>	<i>Ayuntamiento de Madrid</i>
<b>Ubicación</b>	<i>Zona central de la Península. Las coordenadas de la ciudad son 40° 26' N 3° 41' O</i>
<b>Comunidad o Diputación</b>	<i>Comunidad Autónoma de Madrid</i>
<b>Nº Habitantes</b>	<i>3.187.062 (01.01.07) *</i>
<b>Nº Empleados</b>	<i>27.669 **</i>
<b>Nº Empresas Municipales</b>	<i>10</i>

\* Datos publicados. En consulta a los datos de estadísticas, sin confirmar, a fecha 1.01.2009 la cifra es de 3.287.328 hab.

\*\* Dato facilitado por la Coordinación de Recursos Humanos a finales de 2008

El Ayuntamiento de Madrid viene desarrollando estrategias de modernización incorporando nuevos servicios y gestiones, y simplificando y normalizando la gestión administrativa como base para la tramitación electrónica, todo ello acompañado de la transformación y modernización de los sistemas de gestión interna.

#### 1. MEDIDAS GENERALES DE DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Entre las principales actuaciones que se han realizado destacan:

- Creación de la **Comisión de Coordinación de las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones**, para coordinar las actuaciones que en materia de sistemas de información y comunicaciones adopten los órganos que integran la Administración municipal y establecer las directrices e iniciativas en relación con las políticas y estrategias de actuación para la modernización de la Organización en este sentido.

- Definición, desarrollo e implantación de una **plataforma de servicios básicos para dar soporte al desarrollo de la tramitación electrónica** y otras actuaciones en materia de la Administración Electrónica.

Se han llevado a cabo dos estrategias: la actualización y mejora de aquellos servicios que ya estaban disponibles o en fase de desarrollo e implantación, y la definición, diseño e implantación de aquellos que todavía no se hubieran abordado, pero que eran significativos para el desarrollo de la administración electrónica.

Estas actuaciones se han concretado en el diseño de soluciones para los servicios básicos de administración electrónica: Firma digital, diseño y gestión de formularios, registro electrónico, consulta de tramitación, información centralizada al ciudadano, custodia documental, interoperabilidad externa y notificaciones telemáticas.

- Implantación de una **plataforma corporativa para la gestión de contenidos y portales Internet e Intranet** y un modelo de gestión integral de contenidos desconcentrado y coordinado para ambos entornos.
- Puesta en marcha de un **nuevo portal Internet (www.munimadrid.es)** y una **nueva Intranet (ayre)** sobre la plataforma corporativa de gestión de contenidos y portales.
- Realización de un **estudio de todos los procedimientos tramitados por el Ayuntamiento de Madrid**, y agrupación de los mismos en familias definidas en función del contenido y la tramitación de dichos procedimientos. Se trata de sistematizar la identificación y propuesta de medidas de administración electrónica aplicables a todos los procedimientos incluidos en cada familia.
- Elaboración de una **hoja de ruta para la implantación de la Administración electrónica**, con un horizonte de medio plazo y considerando especialmente el hito del 31 de diciembre de 2009, que marca la Ley 11/2007.

Entre los **servicios actualmente disponibles en la Web municipal**, accesibles con y sin certificado digital, se encuentran los siguientes:

- **Cita previa** para la realización de diversas gestiones.
- Padrón: Solicitud de **volante, modificación datos, consulta del censo**.
- Tributos municipales: **Pago, domiciliación bancaria, sistema especial de pago IBI, autoliquidación**.
- **Autoliquidación, pago, domiciliación** de tasas.
- Multas de circulación: **pago en periodo voluntario, consulta**.
- Servicios Sociales: **Programa de ayuda a domicilio para recién nacidos**.
- Madrid Salud: **Adopción animales domésticos. Solicitud de servicios de la unidad técnica de control de vectores (plagas)**.

- Dirección General de Deportes: **Reserva pistas de tenis. Resultados y clasificaciones de competiciones deportivas municipales.**
- Bibliotecas Públicas Municipales: **renovación de préstamos, solicitud nuevas adquisiciones.**
- Incidencias de Medio Ambiente: **solicitud cubos, papeleras, contenedores. Retirada muebles y enseres, vehículos abandonados. Limpieza de la vía pública.**

## 2. MEDIDAS CONCRETAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:

### 2.1. INFORMACIÓN CENTRALIZADA Y MULTICANAL AL CIUDADANO

El objetivo ha sido facilitar al ciudadano información sobre los servicios municipales, incluyendo los formularios normalizados y las fichas informativas de los procedimientos, de manera que se mejoren las vías de información y la prestación de servicio, así como la agilidad en la tramitación de los procedimientos administrativos.

- Desarrollo de la **oficina virtual** de consultas, Trámites y gestiones, con y sin certificación electrónica.
- Coordinación de los diferentes medios de atención al ciudadano a través del proyecto Línea Madrid que engloba los tres canales de atención bajo unos mismos criterios de calidad: oficinas de atención presencial, teléfono 010 y Web municipal.
- Elaboración y publicación de un **inventario de procedimientos y trámites administrativos y realización de fichas explicativas de descripción de los distintos procedimientos contenidos en el catálogo.**
- Impresos y formularios:
  - \* **Normalización y mecanización**
  - \* Puesta a disposición de los **impresos y formularios en la Web** y dotación a los mismos de funcionalidades de cumplimentación.
  - \* Redacción de un **“Manual de estilo para la normalización y elaboración de impresos”**.
- Establecimiento de **convenios de colaboración** con otras administraciones o entidades para el intercambio seguro de información.
- Publicación electrónica del **Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.**
- Desarrollo del **Tablón de Edictos Electrónico** para facilitar la consulta de la información de actos y comunicaciones por ciudadanos y empresas mediante su publicación electrónica en la Web municipal.

### 2.2. INICIO ELECTRÓNICO

Proyectos realizados:

- **Sección en munimadrid.es** de trámites y gestiones.
- **Revisión** de la información, normalización y mecanización de los **impresos** disponibles para su cumplimentación y descarga en la Web municipal.

Proyectos en marcha:

- Implantación del **Registro electrónico.**
- **Estudio de la documentación** que está siendo solicitada en los procedimientos administrativos, para determinar si es susceptible de simplificación. Ello facilita la implantación de los procedimientos por medios electrónicos desde el punto de vista del anexo de documentación a la solicitud electrónica, y también es la base para el establecimiento de medidas de interoperabilidad con otras Administraciones.
- Desarrollo de un **portal específico de trámites y gestiones.**

### 2.3. MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS

Proyectos realizados:

- Pago por Internet. El Ayuntamiento de Madrid tiene habilitados medios de **pago por Internet para tributos y multas:**
  - \* Mediante **tarjeta de crédito** o débito de cualquier banco.
  - \* Por **Banca Electrónica**, si se es cliente de este servicio de alguna de las entidades colaboradoras.
  - \* Con **certificado digital** de clase 2CA (F.N.M.T.), si se dispone de él y además se es cliente de una Entidad colaboradora.

### 2.4. FIRMA ELECTRÓNICA

- Creación de **Oficinas de Acreditación:** Se han creado 23 oficinas de acreditación que dan servicio a los ciudadanos así como una oficina central de acreditación interna dependiente de la Subdirección General de Administración Electrónica encargada de planificar la acreditación del personal directivo y de los trabajadores municipales y de coordinar las actuaciones con el resto de las oficinas de acreditación y con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda. Recientemente se ha creado una red de oficinas de acreditación interna en todas las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos, además de en otras unidades específicas.
- Implantación de **Procedimientos Administrativos Municipales.** Se han incorporado progresivamente procedimientos administrativos en los que interviene la firma electrónica al servicio de los ciudadanos a través de la Oficina Virtual de la página Web munimadrid (padrón –volante y consulta de censo-, multas –consulta y pago-tributos), e internos para los funcionarios municipales tales como la incorporación al Proyecto de Remisión Electrónica

de Documentos (RED) de la Seguridad Social, Acceso al Registro Sanitario de la Comunidad de Madrid, Tramitación de la Contratación electrónica (PLYCA), Servicio de Asesoramiento Empresarial (PAIT), y Consulta de Datos Catastrales (Punto de Información Catastral).

- Implantación de la **Tarjeta Criptográfica** que se ha extendido a todo el conjunto de los trabajadores municipales con diversas utilidades y especialmente para la incorporación de la firma electrónica para su uso en los diversos procedimientos.

## 2.5. PLATAFORMAS DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

- El Ayuntamiento de Madrid cuenta con varias **plataformas de tramitación** de expedientes para diferentes áreas de actuación: sistemas integrados de gestión económico-financiero y de recursos humanos (basado en la herramienta SAP), PLYCA (programa de licitación y contratación administrativa), +til (gestión de ingresos municipales), SIGSA como gestor de procedimientos administrativos.
- Se está desarrollando un nuevo **tramitador** de expedientes general para procedimientos que no dispongan de los específicos citados anteriormente para que, además de mecanizar y organizar la gestión administrativa, aporte las funcionalidades que se requieren para el cumplimiento de las obligaciones que derivan de la Ley 11/2007, tales como la posibilidad de inicio electrónico de los procedimientos, la aportación de documentación por los mismos medios, la notificación telemática, o la información al interesado del estado de tramitación de los expedientes.
- Por otro lado, también se está desarrollando un módulo específico en SAP para la tramitación de los expedientes de **subvenciones**.

## 2.6. GESTIÓN DE REPRESENTANTES

- Se ha desarrollado la aplicación de **Gestión de la Representación**. Dicho sistema se integra en la plataforma horizontal de servicios básicos del Ayuntamiento de Madrid y permite la gestión de representantes, representados y representaciones y la consulta al sistema desde servicios de usuario final.
- Como proyectos piloto se han desarrollado:
  - \* La consulta a través de la Web de los datos relativos a **pagos a acreedores** del Ayuntamiento de Madrid gestionados por la Tesorería Municipal, que puede hacerse por representantes de los acreedores debidamente autorizados y cuya representación se haya comunicado al Ayuntamiento de Madrid.
  - \* La identificación del conductor responsable de la infracción por Internet, mediante el uso de certificado digital. Se trata de que el titular del vehículo, a quien se dirige en primer lugar la notificación de la infracción, pueda realizar el trámite de identificar al conductor del vehículo de forma electrónica, al igual que su representante como en el caso de las empresas de alquiler de Vehículos sin conductor.

## 15.2. Ayuntamiento de Leganés



### LA EXPERIENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS

<b>Nombre Organización</b>	<i>Ayuntamiento de Leganés</i>
<b>Ubicación</b>	<i>Madrid</i>
<b>Comunidad o Diputación</b>	<i>Comunidad Autónoma de Madrid</i>
<b>Nº Habitantes</b>	<i>189.424</i>
<b>Nº Empleados</b>	<i>1.750</i>
<b>Nº Empresas Municipales</b>	<i>2</i>

### Presentación

*Como alcalde de Leganés, comparto las ilusiones, inquietudes y retos que la nueva legislación sobre acceso electrónico a los servicios públicos nos plantea a quienes en virtud de nuestras responsabilidades políticas y de gobierno, nos vemos encomendados a integrar estas nuevas tecnologías de las comunicaciones en las gestiones e interacciones que a diario mantenemos con nuestros vecinos y vecinas. (ciudadanos)*

*Este deseo de servir mejor a los ciudadanos y ciudadanas nos ha conducido a participar en la elaboración de la presente 'Guía práctica de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos' (LAECSP), una publicación que juzgo especialmente idónea para todas las Entidades Locales enfrascadas en la tarea de compaginar ambos modos de relación con el administrado o administrada: por un lado han de mantenerse vigente y operativo el modo de gestión personal/presencial y, de otro lado, es imprescindible ofrecer a nuestro vecinos y vecinas la opción de una tramitación o relación electrónica/telemática.*

*La guía que aquí se ofrece pretende ser un documento que reúne los conocimientos y análisis técnicos que sobre esta materia han sido realizados por el equipo de expertos que componen la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP y, entre los que se encuentra representado el Ayuntamiento de Leganés, junto con los de Villanueva de la Cañada, Madrid, Girona, junto con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y la propia Federación Española de Municipios y Provincias.*

*El presente documento trata de poner a disposición de cualquier Entidad Local un compendio ordenado de los recursos, normas y procesos que faciliten el cumplimiento de la Ley 11/1997 y al exponer sus requerimientos de modo un sencillo y comprensible, faciliten el desarrollo de planes de trabajo adaptados a las diferentes realidades municipales.*

*Espero, por lo tanto, que este instrumento de trabajo que surge desde la cooperación institucional no se agote en esta primera entrega, y que puedan proseguir a corto y medio plazo otras investigaciones, estudios y análisis que nos ayuden a profundizar en esta materia. La utilidad de tales aportaciones es evidente por cuanto nos ilustra acerca de las oportunidades y posibilidades que el desarrollo de la Sociedad de la Información brinda a las Administraciones Públicas en su cometido fundamental de servir mejor al conjunto de la ciudadanía.*

EL ALCALDE-PRESIDENTE  
Ayuntamiento de Leganés  
Rafael Gómez Montoya

## LA EXPERIENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS

### Situación actual

El Ayuntamiento de Leganés tiene implementada una herramienta de gestión de expedientes administrativos con la que realiza la tramitación de aproximadamente un 85% de la carga de trabajo administrativo de la institución.

La herramienta almacena datos relacionados con cada expediente, emite documentos cruzando estos datos con plantillas predeterminadas, almacena documentos producidos externamente, genera los correspondientes registros de entrada y salida y los relaciona con el expediente, y puede integrar los procedimientos con la aplicación de recaudación para la emisión y seguimiento de liquidaciones y recibos y con la de Contabilidad para permitir la realización de los apuntes contables y el seguimiento y gestión de las facturas.

La tramitación genera información exhaustiva sobre las operaciones realizadas y la documentación tratada, pudiendo consultarse tanto los trámites y documentos de cada expediente como los datos de su tramitación desde cualquier puesto autorizado de la organización. También se obtiene información agregada dirigida a dar soporte a la toma de decisiones o a la emisión de informes o memorias.

La herramienta de gestión de expedientes está en fase de integración con un sistema de gestión documental que preclasifica de forma automática los documentos captados o generados a partir de su registro o de su tratamiento en el correspondiente expediente. Esta aplicación permite la posterior gestión independiente de los documentos sin emplear las aplicaciones que los generan o utilizan y es la base de un repositorio documental único para toda la documentación gestionada en la organización.

El ciudadano tiene acceso, con certificado electrónico, al Servicio Leganés 24 horas Online, donde puede consultar parte de la información de los expedientes en los que figura como interesado o representante: hoja de ruta de trámites administrativos realizados, estado del expediente, relación de la documentación presentada y registros generados.

Hasta hace un año, se accedía al servicio mediante una clave que se obtenía por Internet, en los telecentros municipales o presencialmente, siendo precisa la personación del interesado al menos una vez en las oficinas del Servicio de Atención del Ciudadano para la comprobación de su identidad y la firma de un contrato de adhesión al servicio

El Servicio Leganés 24 horas Online permite ofrecer algunos otros servicios por Internet: descargarse documentos de padrón (volantes), de recaudación (cartas y justificantes de pago), domiciliar recibos y pagar los recibos pendientes. La aplicación que soporta estos servicios adicionales, en entorno Web, resuelve de forma eficaz la emisión automática de algunos documentos y la tramitación de procedimientos sencillos, pero no es una herramienta adecuada para la realización de trámites más complejos.

El servidor Web está certificado como servidor seguro y ya se han realizado con éxito pruebas de acceso al servicio Leganés 24 horas Online con certificado digital.

La implantación de la herramienta de gestión de expedientes ha supuesto un gran avance en cuanto a la productividad conseguida a la hora de tramitar, al control que permite del seguimiento de los expedientes y a la información que se posee de los mismos.

### Limitaciones de las herramientas implantadas

Las principales limitaciones de las aplicaciones actualmente implantadas podrían concretarse en los siguientes puntos:

1. Aunque los documentos generados electrónicamente se guardan como un objeto no modificable y los recibidos se escanean y guardan con la misma seguridad, **no incorporan las firmas** correspondientes y no pueden considerarse un documento “seguro” en sentido estricto. Durante la tramitación de los expedientes es necesario imprimir la documentación en papel y firmarla, siendo el expediente físico el único que tiene **valor administrativo**.
2. **La información a la que el ciudadano puede acceder por Internet es parcial**. Sólo ve los trámites realizados, no ve los documentos. Esta limitación tendría fácil solución técnica, pero ¿deberíamos mostrar un documento “no seguro”?
3. **La tramitación electrónica es exclusivamente “interna”**, ya que el ciudadano, aunque puede consultar sus expedientes, no puede interaccionar con la institución realizando solicitudes, aportando documentos o recibiendo notificaciones o requerimientos.

La superación de estas limitaciones despejaría el camino para el cumplimiento de la LAECSP.

### Actuaciones básicas necesarias

La solución de estos problemas requiere las siguientes acciones:

1. Implantación definitiva de la **herramienta de gestión documental** que gestione todos los **documentos producidos** por la gestión de expedientes, los **recibidos electrónicamente**, los provenientes del **escaneado masivo** de documentos de entrada en la organización y en general cualquier documento gestionado o producido por las distintas aplicaciones del Ayuntamiento. La clasificación de los documentos deberá automatizarse en lo posible e ir unida a la producción o captación de los mismos en las correspondientes aplicaciones.
2. Implantación de una herramienta de **firma electrónica y validación de originales electrónicos** de terceros integrada con la gestión documental y con las distintas aplicaciones, que permita la firma individual o masiva de la documentación en el momento de su producción o la incorporación de los documentos a un sistema de **portafirmas electrónico** que incluya los **distintos circuitos** de firma, en los casos en que el firmante del documento sea distinto del productor o que exista más de un firmante para el documento.

3. Implantación de un **registro telemático** que incluya un sistema de **notificación electrónica** y que se integre con la aplicación de gestión documental y con las aplicaciones actuales de registro y gestión de expedientes.

Otras actuaciones de cara al cumplimiento de otros requerimientos de la LAECSP, serían:

1. Integrar funcionalidades que permitan la **interoperabilidad** con otras administraciones.
2. Diseñar una **plataforma multicanal** en entorno Web para la gestión de los expedientes administrativos que contemple la comunicación con el ciudadano vía correo electrónico, SMS y MMS y asegure la **accesibilidad** de los ciudadanos con discapacidad.

### Migración a un entorno Web

Actualmente está prevista la migración gradual de todas las aplicaciones del sistema central de gestión municipal, diseñadas en entorno cliente servidor, a aplicaciones en entorno Web.

Sustituir la actual aplicación de gestión de expedientes por una aplicación en entorno Web posibilitará la tramitación vía Web, tanto a tramitadores internos no conectados en red como a los ciudadanos, permitiendo que estos últimos reciban la consideración de un tramitador más del expediente.

Esta migración no resolverá por sí misma los problemas anteriormente expuestos, si no que los trasladará a otro entorno, si no se implantan las acciones a las que se ha hecho referencia anteriormente.

Al haberse afrontado en primer lugar, se dará un desfase entre la disponibilidad de esta herramienta de gestión de expedientes en entorno Web y la disponibilidad de las futuras herramientas Web que en su actual versión cliente-servidor están integradas con la herramienta a la que sustituye, con lo que se perderían parte de las ventajas de la herramienta actual si no se contemplara la integración provisional de la nueva herramienta con las restantes aplicaciones en entorno cliente-servidor del actual sistema central de gestión municipal.

Por otra parte, la migración a la nueva herramienta de gestión de la definición de los procedimientos actualmente implantados no será inmediata, ni mucho menos, y habrá que pensar en una convivencia en el tiempo de la aplicación en ambos entornos.

Habría que actuar con la siguiente secuencia:

1. Implantar de forma inmediata las aplicaciones de gestión documental, firma electrónica y registro telemático, integrándolas con la actual herramienta de gestión de expedientes en entorno cliente servidor, buscando así el cumplimiento de la LAECSP en el plazo más breve de tiempo posible y sin perder las ventajas de la actual integración.
2. Desarrollar la nueva herramienta de gestión de expedientes en entorno Web, asegurando su integración con las restantes aplicaciones del sistema central de gestión municipal, sean estas las actuales (en cliente servidor) o las que las vayan sustituyendo (en entorno Web).

### Proyecto de colaboración Leganés - Gijón

El Ayuntamiento de Gijón tiene implantadas en su sistema central de gestión algunas de las herramientas descritas en el caso del Ayuntamiento de Leganés.

El Ayuntamiento de Leganés y el Ayuntamiento de Gijón, han colaborado en el análisis de los requerimientos funcionales de una aplicación de gestión de expedientes en entorno Web, logrando un alto grado de acuerdo en su descripción.

El Ayuntamiento de Leganés y el Ayuntamiento de Gijón han diseñado un proyecto de actuación para cuyo desarrollo conjunto han solicitado y obtenido una subvención acogiéndose a las acciones correspondientes a la actuación “Ayuntamientos digitales” dentro del “Plan Avanza”.

Las actuaciones contempladas dentro del proyecto son:

1. Diseñar una **plataforma multicanal de gestión de expedientes** administrativos.
  - Entorno Web
  - Comunicación con el ciudadano vía correo electrónico, SMS y MMS.
  - Accesibilidad doble A
  - Tramitaciones portables a decodificadores TDT (lenguaje PHP)
2. Integrar la herramienta con un sistema de **gestión documental**.
  - Desarrollo del modelo de gestión documental.
  - Implantar una aplicación de gestión del Archivo Municipal.
  - Implantar una herramienta de escaneo masivo.
3. Integrar la herramienta con un sistema de **firma electrónica y validación de originales electrónicos** de terceros.
4. Desarrollar un servicio de **notificación y registro telemáticos** integrado con esta plataforma.
5. Integrar las funcionalidades de **Interoperabilidad** definidas por la Secretaría de Estado para la Función Pública.
  - Oficinas 060, AEAT, TGSS, DGT, cambio de domicilio, notificación electrónica...
  - Sistema registral intercomunicado

Con la realización de estas actuaciones, ambos Ayuntamientos estarían en condiciones de cumplir los requerimientos de la LAECSP.

### El cambio cultural, formación y comunicación.

La tramitación electrónica exige a los tramitadores un cambio radical en su forma de actuar. El problema no es la utilización de los medios electrónicos para producir los documentos. El problema es la desaparición del papel como soporte físico de la firma y los sellos que dan plena validez al documento.

En breve, estaremos en disposición de recibir documentos electrónicos en diferentes formatos y de escanear y validar todo documento en papel que se presente en nuestros registros. Los documentos en papel serán archivados y tras la operación de registro y sustituidos en el trámite por sus copias electrónicas validas. La producción de los documentos posteriores y su firma será electrónica, y únicamente si el ciudadano prefiere la notificación en papel volverá a aparecer un documento no electrónico. En todo

caso cualquier documento no electrónico tendrá su correspondiente documento electrónico válido en el expediente que será el utilizado para la tramitación.

¿Cómo van a reaccionar los funcionarios ante unos archivadores vacíos en un entorno en el que incluso la ubicación física de los documentos electrónicos puede estar fuera del organismo?

Los tramitadores no son conscientes del cambio radical que se avecina y no se ha comunicado suficientemente ni la urgencia ni el alcance de las modificaciones a introducir.

Mediante la formación podemos implicar a los funcionarios en el cambio, siguiendo dos líneas básicas:

- Formación respecto al cumplimiento de la normativa.
- Formación que familiarice a los funcionarios con el nuevo entorno y disipe la desconfianza en la consistencia y validez de las nuevas herramientas.

La comunicación interna, sobre todo la que transmita a los empleados municipales la implicación de los puestos directivos con el cambio, puede ser determinante en la formación de la opinión respecto al nuevo entorno y en su aceptación. Un plan de comunicación de la adaptación a la LAECSP facilitaría el proceso.

#### **Necesidad de mantenimiento 24 horas 365 días al año.**

Es evidente que con la nueva Ley los horarios de los servicios administrativos de los Ayuntamientos pasan a prestarse en un horario de 24 horas todos los días del año. Ya no hay días hábiles o inhábiles a efectos de información y registro.

¿Como mantener el servicio con horarios de 8:00 a 15:00? ¿Cómo asegurar el mantenimiento de los sistemas y prevenir las caídas del servicio? ¿Cuál es nuestra capacidad de reacción? ¿Cómo reponer el derecho de los ciudadanos ante la finalización de un plazo?

En el mercado existen servicios que ofrecen la supervisión continua de nuestra Web e incluso son capaces de ofrecer a los usuarios la visualización de nuestras páginas en caso de caída de nuestros sistemas. Pero, ¿Pueden emular nuestros sistemas de cobro de tributos? ¿Y nuestros Registros de Entrada? En los casos en que la interacción con el ciudadano exija el funcionamiento del sistema de gestión, sólo la restauración inmediata de los sistemas y/o del servidor Web puede restablecer el servicio.

Hay acciones de restauración que pueden realizarse online, pero no es posible en todos los casos, dependiendo del origen físico o lógico del problema.

Siempre puede pensarse en una duplicación de al menos una parte de los sistemas con lo que esto supone de aumento de los costes de mantenimiento y operación

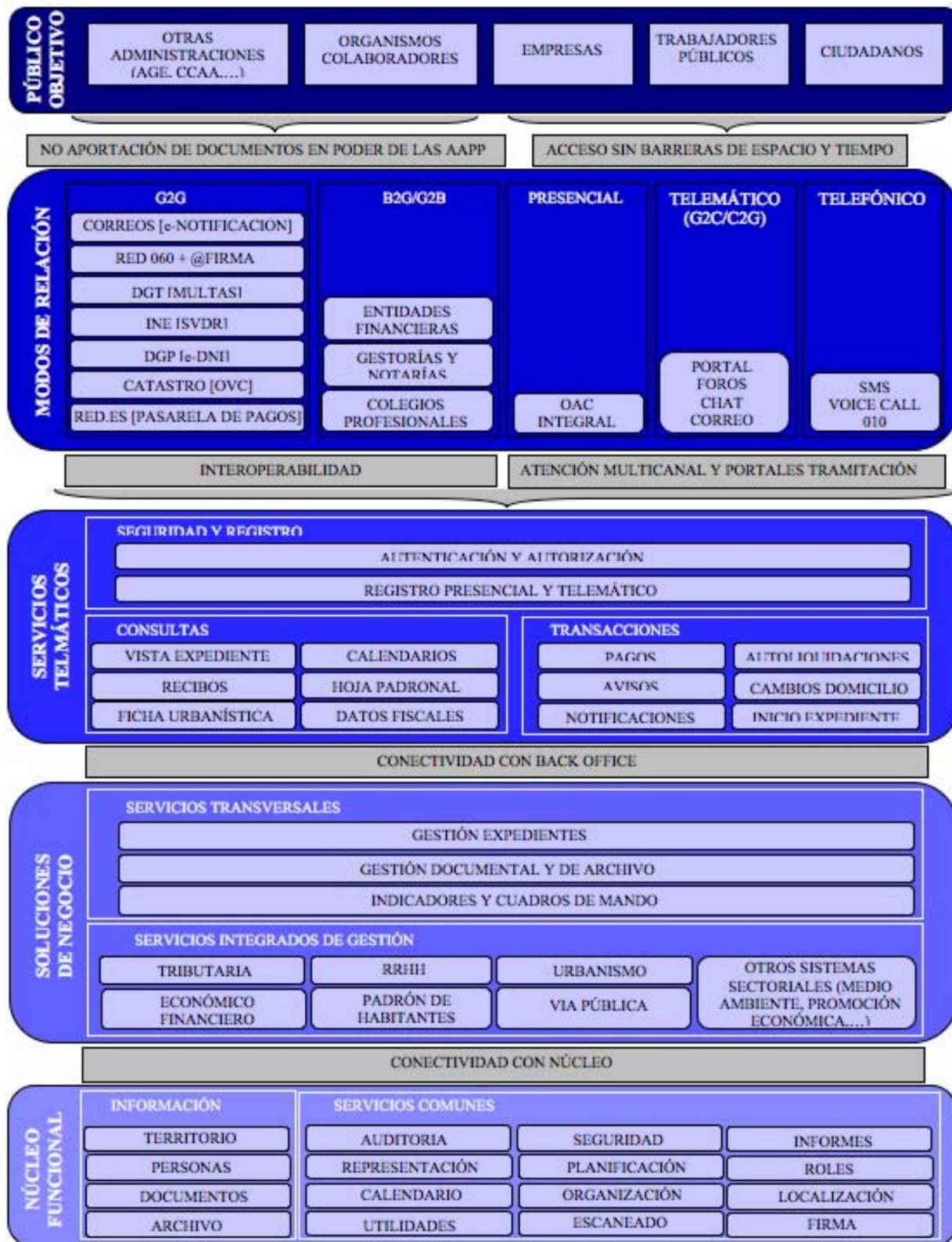
#### **La posición del Archivo en el nuevo entorno de gestión**

¿En que afecta la implantación de una herramienta de gestión documental a los responsables de los archivos municipales?

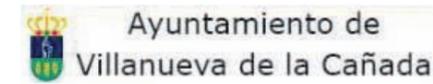
Las herramientas de gestión documental, al basar la gestión de todos los documentos en la creación de un repositorio único, independientemente del ciclo de vida en que se encuentren los documentos tratados, permiten extender a toda la organización los procedimientos de gestión que hasta ahora estaban limitados a la parte del ciclo de vida correspondiente al archivo definitivo.

Como destinatario final de todos los documentos, el responsable del archivo debe ser un elemento clave en la implantación de este tipo de herramientas. Además, en la mayor parte de los ayuntamientos, sólo los responsables del Archivo poseen los conocimientos técnicos y experiencia profesional suficientes para implantar, y en su caso administrar, un sistema de gestión documental integrado.

A continuación se hace una representación gráfica de los sistemas de gestión integrados en el Ayuntamiento de Leganés y la interoperabilidad con otros servicios para conseguir una tramitación electrónica completa.



### 15.3. Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada



#### Agrupación de Municipios. Plataforma E-Administración.

<b>Nombre Organización</b>	Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada
<b>Ubicación</b>	Plaza de España, nº 1
<b>Comunidad o Diputación</b>	Comunidad Autónoma de Madrid
<b>Nº Habitantes</b>	17.095
<b>Nº Empleados</b>	196
<b>Nº Empresas Municipales</b>	-

#### 1. CREACIÓN DE UNA AGRUPACIÓN DE MUNICIPIOS

Los Ayuntamientos de Las Rozas, Villaviciosa, Villanueva del Pardillo, Villanueva de la Cañada, Brunete, Torreloa, Quijorna, Navalcarnero, El Álamo, Pozuelo de Alarcón y Majadahonda, suscribieron un Convenio de Cooperación y se constituyeron el Agrupación de municipios, de conformidad con el artículo 11.3, de la Ley 38/2003 General de Subvenciones.

Estos municipios encuadrados en la zona noroeste de la Comunidad de Madrid acuerdan su agrupación para afrontar un **proyecto común** basado en la **e-Administración** y una **atención integrada** tanto al ciudadano como a la empresa 100% accesible. La dificultad de acceder de manera individualizada y la posibilidad de obtener los fondos por tramos de población fueron los desencadenantes de esta idea.

El objeto del Convenio es obtener la condición de beneficiarios de las ayudas destinadas a las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid, encaminadas a desarrollar, en el marco del Plan Avanza, la iniciativa "Madrid Región Digital". A estos efectos presentan solicitud de ayudas con el Proyecto común "Plataforma e-administración y e-procedimientos. Desarrollo en implantación".

- La instalación se realizará de forma adecuada para todas las Entidades participantes en el proyecto disponiendo de un servidor para la tramitación electrónica al que accederán todas las Entidades participantes. Cada Ayuntamiento decidirá, para cada procedimiento, si implementa la pasarela o el procedimiento completo.

Dichos Ayuntamientos (en adelante Agrupación Tecnológica del Noroeste) quieren responder de forma eficaz a las demandas de información y servicios que los ciudadanos y empresas les hacen llegar y a su vez prepararse para los nuevos retos de futuro del municipio, que sin duda vienen marcados por:

- Aumento de población
- Índice elevado de acceso a banda ancha (cercano al 90% de la población)
- La Agrupación Tecnológica del Noroeste quiere tener especial atención con todos aquellos colectivos que tienen mayor dificultad para acceder a servicios públicos mediante el uso de las nuevas tecnologías.

La accesibilidad que se desea añadir en este proyecto está basada también en la ley 11/2007 en la que dicha accesibilidad se acepta conceptualmente el contexto de la obtención sencilla y ágil de todo tipo de información así como de una tramitación clara, transparente y eficiente. El acceso Web es el entorno más ampliamente extendido y es en el que se centra este proyecto, pero no desde luego la única; las comunicaciones vía SMS pueden ser otra forma de actuación en la que ya los operadores disponen, algunos y otros dispondrán en breve, de plataforma de firma y certificación electrónicas.

## 2. DESARROLLO DEL PROYECTO

En el ámbito de la Agrupación Tecnológica del Noroeste la puesta en marcha de un nuevo **Portal del Ciudadano** y de un **Gestor de Expedientes** tiene una clara importancia estratégica en la futura evolución de la gestión municipal por la interrelación existente entre el mismo y las ventajas y beneficios que aportará a los ciudadanos y a la propia organización.

Las empresas son también un colectivo que debe potenciarse especialmente desde la Administración Local.

En este proyecto, además de un canal equivalente al del ciudadano (persona física) se desea potenciar una canal expresamente dedicado a la empresa como tal (persona jurídica) estableciendo y potenciando áreas de interés de estas tanto con el Ayuntamiento como con el ciudadano.

Otra clave del proyecto propuesto es la implementación o el acceso a la plataforma de **firma electrónica y autenticación de documentos** que posibilite de forma real y sin excepciones la culminación exitosa del procedimiento administrativo electrónico.

Una ambición de este proyecto es también eliminar la distinción entre el proceso externo (en el que interviene ciudadano o empresa) y el proceso interno (únicamente interviene personal del Ayuntamiento), de tal forma que todo procedimiento se desarrolle mediante el mecanismo de **paperless**.

Para la implementación de la fase de producción de la **plataforma de work-flow** se requiere la definición previa de todos los procesos, tarea ardua clave de la que depende el éxito del proyecto. Posteriormente deberá realizarse la fase de simplificación previa a la de automatización.

La plataforma de servicios administrativos es el núcleo de la automatización de procesos y servicios administrativos. Su definición orientada a SOA hace posible que se integre con otras administraciones por lo tanto hace posible ofrecer servicios inter-administrativos a todos los ciudadanos. El planteamiento de una plataforma común asegura fehacientemente la **transferencia tecnológica** entre los diferentes municipios de la agrupación así como las diferentes adhesiones que pudiesen surgir en un futuro próximo.

La firma electrónica integrada en el portal y en la plataforma de servicios garantiza la posibilidad de efectuar trámites administrativos a través del portal. Se podrá entregar, por parte del ciudadano, cualquier tipo de documento firmado necesario para la ejecución de procesos administrativos.

La identificación digital es el requisito necesario para poder identificar al ciudadano de forma segura. Una vez realizada la identificación se podrá personalizar todo tipo de información y servicios de forma que el ciudadano perciba la utilidad y valor el portal.

Un número importante de trámites administrativos requieren, para su completa eficacia, el establecimiento de mecanismos automatizados entre diferentes administraciones. Es por ello que el proyecto pretende implementar todas las acciones al alcance encauzadas a la obtención de estos resultados siendo conscientes de las altas limitaciones que existen actualmente al respecto pero que sin embargo irán facilitándose paulatinamente.

## 3. CANAL EMPRESA

Las empresas son también un colectivo que debe potenciarse especialmente desde la Administración Local. En este proyecto, además de un canal equivalente al del ciudadano (persona física) se desea potenciar una canal expresamente dedicado a la empresa como tal (persona jurídica) estableciendo y potenciando áreas de interés de éstas tanto con el Ayuntamiento como con el ciudadano:

- Estableciendo un canal de publicidad, formación y de actividades de promoción
- Posibilitando la facturación electrónica de las empresas con el Ayuntamiento
- Habilitar un portal de comercio electrónico beneficioso tanto para la empresa como para el cliente-ciudadano
- Encuentros virtuales de empresarios
- Encuentros virtuales del emprendimiento

El sistema permitirá la posibilidad de, por parte del usuario con permiso adecuado, crear nuevos procedimientos, modificación de los existentes y la importación y exportación.

## 4. CONTINUIDAD

El portal de información de la Agrupación Tecnológica del Noroeste será un portal de servicios al ciudadano con información unificada de todas las administraciones y que nace con la idea de extenderse en red, es decir, otros municipios mas alejados de la zona podrán irse integrando en la agrupación a través de cualquiera de los ayuntamientos componentes de la agrupación que, a su vez, se dotará del servidor principal situado en Majadahonda.

## 15.4. Diputación de Almería



Las actuaciones que la Diputación de Almería viene desarrollando para el cumplimiento de la Ley 11/2007, siguen las directrices que al respecto les marca la Asamblea General y la Comisión Permanente del *Convenio Marco para la Implantación y Mantenimiento de la Red Provincial de Comunicaciones y Servicios de Teledministración* que en esta provincia agrupa a diversos entes locales para la búsqueda conjunta de soluciones eficientes en la aplicación de las tecnologías de la

Información y las Comunicaciones. En concreto a las siguientes:

- *Entidad Gestora*: Diputación de Almería.
- *Entidades Adheridas*: con voz y voto en la Asamblea General y C. Permanente:
  - 101 Ayuntamientos
  - 2 Entidades Locales Autónomas
  - 6 Consorcios
  - 4 Mancomunidades
  - 7 Organismos Autónomos
  - 3 Empresas Públicas
- *Entidades Beneficiarias*: sin voto:
  - 11 Asociaciones sin Fines de Lucro

Si bien el sistema es flexible, abierto y participado pudiendo incorporarse en cualquier momento otros entes locales de la provincia que no lo hayan hecho aun.

### ACTUACIONES

#### Adaptación de Procedimientos Administrativos:

Se ha aprobado un sistema basado en la transparencia de actuaciones y el compartir entre todos los entes adheridos al convenio marco, y otros de otras provincias que así lo han solicitado, la información referente a : Inventario y Clasificación de Procedimientos e Inventario de Documentos y Datos, en un proceso de revisión continua.

<http://www.dipalme.org/Servicios/Informacion/Informacion.nsf/referencia/Diputacion+Provincial+de+Almeria+RPC+RPC-IF-EX-001>

Y de conformidad con lo previsto en el artículo 34 de la Ley, en lo que respecta a Diputación, se ha creado una Comisión que lidere el Proceso de Racionalización de Procedimientos, como paso previo a su implantación en el tramitador electrónico.



### Adaptación Normativa:

Con objeto de regular todos los aspectos que afectan a la Administración Electrónica, de forma coordinada entre todos los Entes Locales que comparten soluciones y sistemas en la Red Provincial, se ha elaborado, siguiendo un proceso participado con información electrónica de los sucesivos borradores, un Reglamento Regulator de la Administración Electrónica, aprobado inicialmente por el Pleno de Diputación el 28 de enero y aprobado y publicado el 6 de Abril de 2009. Reglamento que si bien solo es de aplicación directa a la Diputación, está redactado pensando en su aplicación a todos los Entes Locales adheridos al Convenio Marco que expresamente aprueben hacerlo propio y publiquen el anexo en el mismo previsto con las particularidades que libremente acuerden.

[http://www.dipalme.org/Servicios/Boletin/bop.nsf/resumen/2009\\_002693/\\$file/09-02693.pdf](http://www.dipalme.org/Servicios/Boletin/bop.nsf/resumen/2009_002693/$file/09-02693.pdf)

### Adaptación Organizativa:

La necesidad que la Ley plantea de redefinir la organización e instituir un registro de funcionarios habilitados para representar a los ciudadanos en actuaciones concretas, así como la posibilidad de establecer un sistema de adopción de Acuerdos de Órganos Colegiados por medios electrónicos, pasa por la definición de un Plan de Modernización y Calidad de los Servicios y el establecimiento de Planes de Formación acordes con los instrumentos y objetivos. Pero en cualquier caso estas actuaciones parten de la premisa de que no se trata de crear una organización paralela para los servicios de administración electrónica, sino de redefinir las funciones y organización actuales partiendo de la nueva realidad de tener que atender al ciudadano, además de por el canal tradicional, por el canal electrónico, pues se constata que las dificultades no son tecnológicas sino el tratar de conseguir:

- *El cambio en la forma de trabajar*
- *Hacer “una vez” pensando en Multicanal*
- *Conseguir el apoyo de TODOS*
- *Hacer del cambio la rutina*
- *Trabajar en Equipo, en Red*
- *Poner la Información y el Conocimiento a disposición de la Comunidad*
- *Formación y Participación CONTINUAS*

### Adaptación de los Canales de Comunicación

La Ley 11/2007 obliga a las Entidades Locales a poner a disposición de los ciudadanos más de un canal de comunicación y que uno sea electrónico. Por ello, se hace necesario habilitar al menos, junto al canal tradicional de atención presencial, el canal telemático. Pero sin perder de vista que se trata de distintos canales para el acceso a la misma información, por lo que se hace imprescindible organizarla atendiendo a los siguientes criterios:

- *Toda la información debe estar en Bases de Datos:*
- *Pero solo una vez, para que esta sea consistente.*
- *Organizada por Naturaleza, con distintos clasificadores que faciliten su localización.*
- *Control de cambios que pudieran producirse*
- *Autores responsables las mismas personas y órganos que la generan actualmente en la Administración. Cambiar el modo de hacer, pensar en multicanal.*

- *Sistema de Información General basado la creación de bases de datos multientidad que faciliten el acceso a la información por su naturaleza, con independencia de la Entidad que la ofrece: empleo público, perfil del contratante, etc...*

*Se aconseja que las entidades se integren en la Red 060 y por ello se está elaborando un nuevo sistema de Registro E/S multientidad adaptado a la Red 060 y a las formas de recepción de documentos previstas en el art. 38 de la Ley 30/1992.*

*Y aunque no sean obligatorios inicialmente, la Red Provincial está preparando la incorporación de nuevos canales: Plataforma SMS en pruebas, TDT, etc. ...*

### Adaptación de la Tecnología Front Office

La Red Provincial cuenta con un sistema de publicación de contenidos Web, basado en un gestor de contenidos de las sedes electrónicas, basado en bases de datos de información general multientidad y, en su caso acceso a bases de datos de gestión de la entidad. Accesos que, siempre que sean libres se realizan mediante un sistema de url's parametrizables. Estilos de Páginas, Bases de Datos y url's parametrizables en constante revisión y evolución puesto que lo que se hace para uno sirve para todos.

DNS del tipo topónimo.es para todos los entes locales territoriales, con identidad digital de la sede certificada https por la FNMT en virtud del Convenio suscrito por la Junta de Andalucía.

<http://www.rpc.almeria.es>

Sistema de acceso ciudadano a la oficina virtual, basado en el Concepto de Carpeta Ciudadana o posibilidad de acceder a los formularios electrónicos de solicitud y a toda la información particular a la que tenga acceso un DNI concreto, bien de forma directa o bien en representación de otro que así previamente lo haya autorizado y conste en el fichero de terceros de la Entidad. Posibilitando que el ciudadano para acceder pueda utilizar cualquier certificado de Identidad Digital reconocido por @firma v.5 de la Secretaría de Estado para la Función Pública que se ha instalado en la Red Provincial.

Utilización de la tecnología TiProceeding (software libre del repositorio de la Consejería de Innovación de la Junta de Andalucía) como interface de relación con el ciudadano, para iniciar procedimientos, consultar los que le afecten, y recibir notificaciones y comunicaciones electrónicas.

<http://www.dipalme.org/Servicios/Informacion/Informacion.nsf/referencia/Diputacion+Provincial+de+Almeria+Diputacion+DP-URLS-CC>

Sistema de Registro Telemático E/S integrado en el Registro General de la Entidad, y posibilidad de entregar cualquier documento utilizando el Formulario de Solicitud General que permite añadir documentos binarios al puesto y/o solicita de la misma.

Implantación en la Red Provincial de una pasarela de pago telemática basada en el C-60, lo que posibilita que los Entes Locales de la provincia, no tengan gastos financieros por operaciones de cobro, tan sólo una demora de unos días en la fecha valor de la operación.

Regulación del Boletín Oficial de la Provincia en Formato Electrónico, así como de los respectivos Tablones de Anuncios.

## Adaptación de la Tecnología Back Office

En el proceso continuo de adaptación de los sistemas de gestión de la Red Provincial, podemos destacar:

Respecto a la necesidad de Facilitar los datos del ciudadano disponibles en soporte electrónico al resto de AAPP. La Red Provincial está abierta a la firma de los convenios necesarios y participa activamente en distintos foros de normalización. Pues ello sólo será posible cuando las Administraciones definan el modelo de datos y los Web Service necesarios:

- DGT (Conductores, Vehículos, Seguros)
- Secretaría de Estado para la Función Pública (Notificación de Domicilio)
- FEMP (Comisión de NN.TT.)
- Comunidad Autónoma
- Red Provincial:
- Registro de Contratistas
- Terceros...

Respecto al establecimiento de Firma Electrónica para el personal al servicio de las EELL, todo el personal de la misma cuenta con un certificado X.509 de firma electrónica acordado (ID de la Red Provincial basado en un sistema de registro personal) con plena validez jurídica para las relaciones internas, no sólo en la propia entidad, sino con cualquiera de la Red Provincial o dominios declarados de confianza. ID que también se utiliza para controlar el acceso a las aplicaciones basado en claves. Asimismo, todos los sistemas que se están desarrollando en la actualidad posibilitan el uso alternativo de certificados personales reconocidos por @firma (DNI-e, C2 FNMT, etc.) ya que en el ID de la Red Provincial se incluye el DNI de su titular y por tanto también puede acreditarlo en virtud de que vaya incluido en un certificado reconocido.

Los sistemas de la Red Provincial, también utilizan certificados de dispositivo de la FNMT, como sistema de Firma Electrónica para la actuación administrativa automatizada, agilizando así las respuestas ya que no tienen que pasar por el portafirmas de ninguna persona física.

Garantizar la seguridad en Entornos cerrados de comunicación. La Red Provincial, como entorno cerrado de comunicación entre las oficinas de los entes adheridos, está dotada de dispositivos procedimentales, lógicos y físicos de seguridad. Dispositivos que están en permanente revisión para hacer frente a los nuevos problemas que se vayan presentados.

Integración en la Red de Comunicaciones de las AAPP. La Red Provincial está interconectada con la Red NEREA de la Junta de Andalucía y ésta a su vez lo está con la Red SARA de la Administración General del Estado, lo que posibilita las relaciones entre los entes de la Red Provincial y cualquier otro conectado a dichas redes.

Emisión de Documentos Administrativos en formato electrónico. La plataforma @firma instalada en la Red Provincial posibilita la utilización del Portafirmas @firma también instalado para la firma de cualquier fichero binario utilizando certificados reconocidos como el DNI-e o el C2 de la FNMT no solo para los ciudadanos que quieran presentarlos, sino también para todo el personal de las Administraciones Locales.

Archivo electrónico. El Reglamento de Administración Electrónica, regula el establecimiento de una comisión encargada de establecer las condiciones en que éste deba realizarse, en especial cuando pudiera implicar la destrucción de otros soportes. La Red Provincial cuenta en la actualidad con los sistemas TiDoc de la plataforma TiProceeding, así como de Alfresco.

Implantación de un Sistema de Tramitación de Expedientes electrónico, basado como se ha indicado en TiProceeding (con motor de workflow TiFlows) que permite usar cualquier proceso definido en el estándar XPDL, que puede definirse con cualquier herramienta de definición de modelado y flujos de trabajo que cumpla el estándar XPDL, como sería el caso de Jawe. Sistema Multientidad que puede integrarse mediante tool o WS con cualquier base de datos de gestión existente o accesible por la Red (no sólo Provincial, sino también de NEREA Y SARA).

Y, finalmente, indicar que, con objeto de poder sacar un mayor rendimiento a todos los flujos que se vayan definiendo, se está revisando el modelo de datos corporativo de la Red Provincial (debería hacerse a nivel nacional como una nueva versión actualizada del modelo INDALO), así como dotando a las aplicaciones de gestión de Web Services con objeto de que puedan interconectarse con el tramitador de expedientes o con otras aplicaciones que respondan al modelo SOA. Tales como:

- Tablas Comunes
- Registro General de Entrada con Oficina Telemática.
- Nueva Hacienda Local y Recaudación
- Nuevo Padrón de Habitantes (pruebas)
- Nuevo Sistema de Gestión de Policías (proyecto)
- Etc.

Todo ello en un proceso de revisión continua sin fin que no acaba el 31 de diciembre de 2009, pero que exige empezar cuanto antes a quien aún no lo haya iniciado.

## 15.5. Generalitat Valenciana



### Plataforma Administración Electrónica para Entidades Locales de la Comunitat Valenciana

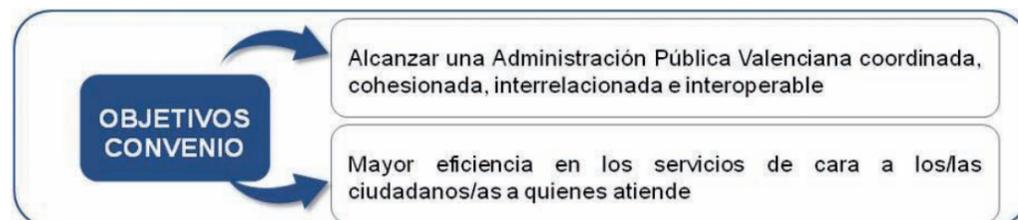
#### INTRODUCCIÓN

La Ley de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos obliga a las Entidades Locales a iniciar un proceso de transformación que permita dar respuesta a un entorno de crecientes demandas ciudadanas, afrontando el desafío de la modernización para ofrecer servicios de valor de forma igualitaria y personalizada a ciudadanos y empresas. Para esta transformación, la Ley 11/2007 define unos plazos ambiciosos. La **fecha límite del 31 de diciembre de 2009** para su **total cumplimiento** constituye un auténtico reto.

El 23 de Junio de 2007 se publicó en el BOE la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos de obligado cumplimiento antes del 31 de Diciembre del 2009

La **Generalitat Valenciana**, las **Diputaciones de Alicante, Castellón y Valencia**, junto con la **Federación Valenciana de Municipios y Provincias** son conscientes del esfuerzo necesario para que las Entidades Locales de la Comunitat Valenciana alcancen el cumplimiento de la Ley 11/2007, y en este sentido firmaron el 24 de julio de 2008 un convenio marco de colaboración en materia de **Administración Electrónica**.

El primer resultado de este convenio es el proyecto **Plataforma de Administración Electrónica para Entidades Locales**, que ofrecerá a lo largo de 2009 diferentes soluciones que permitirán a las Entidades Locales cumplir con los nuevos requerimientos legales en cuanto a administración electrónica.



La Plataforma de Tramitación Electrónica se basa en un modelo con cinco directrices:

- **Integrador**, la plataforma es el resultado de la suma de diferentes componentes que se ponen al servicio de las Entidades Locales de forma integral.
- **Flexible**, permitiendo concebir implantaciones personalizadas en función de la evolución tecnológica y organizativa de cada Entidad Local.
- **Reutilizable**, los componentes de la plataforma se compartirán entre las Entidades Locales y otras Administraciones Públicas.
- **No intrusiva**, permite convivir con la arquitectura de componentes preexistentes de las Entidades Locales.
- **Sostenible**, cualquier evolución de la plataforma estará disponible para todos los adheridos, lo que permite incorporar evoluciones con menor impacto presupuestario.



**No se trata de empezar de cero**, sino de analizar en qué punto se encuentra cada Entidad Local y complementar los servicios que ya ofrece. En este sentido, la Plataforma de Administración Electrónica se presenta como una solución común y global que mediante la colaboración de las distintas Entidades Locales, permitirá alcanzar el objetivo común en el plazo indicado.

#### PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

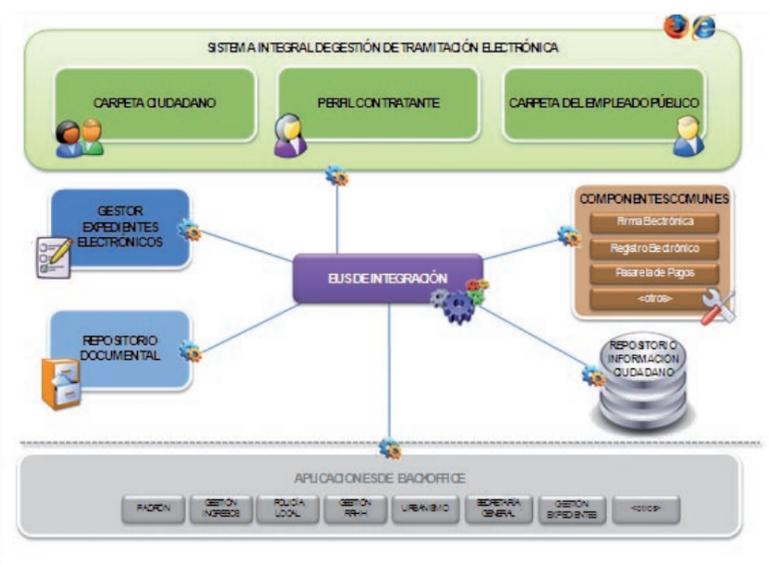
La Plataforma de Tramitación Electrónica proporciona una base tecnológica fiable, moderna y segura, que sirve como base para el desarrollo eficiente de servicios para los ciudadanos:

- **Solución integral** en el ámbito de la Administración Electrónica, con un enfoque global aunque con componentes unitarios reutilizables e intercambiables.
- **Técnicamente innovador**, aunque fruto de la experiencia acumulada en múltiples proyectos realizados en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Arquitectura tecnológica de **última generación**.
- Utilización de **estándares**: para el desarrollo de la plataforma se han incorporado los más importantes estándares del mercado.

- Arquitectura **orientada a servicios**.
- Solución **no intrusiva** gracias a una arquitectura de conectores, que facilitan la integración con sistemas ya implantados en las Entidades Locales (herramientas de backoffice como padrón, gestión tributaria, contabilidad, etc.).

El diseño de la plataforma ha buscado en todo momento la **integración no disruptiva** en los entornos tecnológicos de las Entidades Locales. Entendemos que se han realizado **inversiones previas** para dotarse de sistemas y servicios electrónicos, que no necesariamente deben amortizarse y sustituirse por los correspondientes de la plataforma. El conveniente **análisis de cada organización** nos llevará a decidir cuál es la estrategia óptima de incorporación de los componentes de la Plataforma de Administración Electrónica.

La plataforma está compuesta por varios componentes principales:



### Sistema Integral de Gestión de Tramitación Electrónica

En la plataforma, los procesos de negocio trascienden las fronteras de la Entidad Local para llegar hasta ciudadanos y empresas. El ciudadano se convierte en un usuario más de la plataforma, constituyendo el origen y el fin de los procedimientos administrativos.

Dentro de las actividades que conforman un trámite administrativo encontramos varias que son desempeñadas por los ciudadanos: registro electrónico, firma electrónica, solicitudes, subsanaciones, etc.

En la plataforma, ciudadanos y empleados públicos trabajan en un mismo entorno, facilitando el acercamiento y la transparencia objeto de la Ley 11/2007.

El objetivo principal de la plataforma es ofrecer telemáticamente a los ciudadanos los mismos servicios que tradicionalmente se prestan de forma presencial, manteniendo las mismas garantías (calidad del servicio, garantía jurídica, etc.) Y es precisamente este componente el que ofrece la **Carpeta del Ciudadano**, como el espacio privado donde los ciudadanos y empresas podrán interactuar telemáticamente con las Entidades Locales.

Los servicios de las Entidades Locales también son empleados por las empresas y por ello la plataforma incluye un servicio como el **Perfil del Contratante** que cumple al 100% con lo exigido por la Ley de Contratos del Sector Público permitiendo la publicación electrónica de toda la información contractual (pliegos de condiciones, adjudicaciones, etc.).

Los empleados de las Entidades Locales tendrán a su disposición una **Carpeta del Empleado Público** donde podrán desempeñar su labor y disponer de una completa trazabilidad del estado de los diferentes trámites a su cargo.

### Gestor Expedientes Electrónicos

La tramitación de los diferentes servicios que ofrecen las Entidades Locales puede ser compleja, en el gestor de expedientes electrónicos se definen los diferentes circuitos de tramitación aplicables a cada servicio con la visibilidad que el ciudadano tendrá de ellos. Los circuitos de tramitación incluyen opciones como: notificaciones, secuencias de aprobación, generación de documentos, firmado digital, etc.

### Repositorio Documental

La tramitación electrónica continúa teniendo una fuerte dependencia documental, pero en este caso más allá de la frontera del papel y del archivo físico, sustituyéndolos por los **documentos electrónicos** y el **repositorio documental centralizado**.

Los documentos estarán siempre disponibles desde cualquier ubicación y con las mismas garantías jurídicas y de seguridad.

### Repositorio de información del ciudadano (RIC)

Los diferentes servicios electrónicos se sustentan sobre las herramientas de backoffice de las Entidades Locales, por lo que para garantizar un servicio con **disponibilidad 24 horas al día y 7 días a la semana** se construye un repositorio con un resumen de la información de interés del ciudadano. Completando esta información, básicamente, la que se muestra en la Carpeta del Ciudadano (datos personales básicos, histórico de trámites, situación de los trámites en curso, etc.). La plataforma asegura una disponibilidad completa de esta información abstrayendo de cara al ciudadano posibles paradas de servicio de las herramientas de backoffice de las EE.LL. por labores de mantenimiento, copias de datos, etc.

### Componentes Comunes

Los componentes descritos hasta el momento hacen uso de toda una serie de herramientas comunes necesarias para el desempeño de sus funciones. El ejemplo más claro puede ser el de **Registro Electrónico de Entrada/Salida** o las funcionalidades de **Firma Digital** y **Pasarela de Pagos**. Los componentes nativos de la plataforma emplean estas herramientas, pero la ventaja es que han sido diseñadas para poder emplearse por cualquier sistema de información ya operativo en las Entidades Locales.

Autenticación y Firma Electrónica. Permiten la identificación del ciudadano de forma electrónica. Dan validez legal a los acuerdos y documentos aportados, mediante el uso de certificados electrónicos acreditados por Entidades Certificadoras.

Sistema de Avisos/Notificaciones. Se encarga de la gestión de avisos, alertas y notificación de resoluciones. Abarca tanto las notificaciones fehacientes como los avisos no fehacientes. Se identificarán los canales para efectuar las comunicaciones fehacientes y las no fehacientes (SMS, Correo Electrónico).

Registro de E/S. Realiza el registro de toda la documentación que entra o sale de la Administración, bien sea por métodos electrónicos o mediante métodos presenciales.

Directorio de la Organización. Permite la autenticación de los empleados públicos en el resto de componentes de la plataforma.

Pasarela de Pagos. Es el componente encargado de la interacción y el pago de servicios de forma electrónica. Los pagos electrónicos podrán tratarse de forma puntual (licencias de obra), o de forma periódica (recibos de IBI).

Sellado de Tiempos. Se encarga de certificar la fecha y hora para el registro electrónico, los procesos de firma y el sistema de notificaciones entre otros.

Gestión de la Representación de Terceros. Se encarga de gestionar las representaciones de unos ciudadanos por otros.

### Bus de Integración

El Bus de Integración es un componente interno de todo el sistema, que se encarga de coordinar las comunicaciones entre todos los componentes, actuando como garante de la interoperabilidad. Esto posibilita **integrar cualquier sistema de información dentro de la plataforma** simplemente con conectarlo al bus de integración, como es el caso de las herramientas de backoffice en uso actualmente en la Entidades Locales.

### PREGUNTAS FRECUENTES

*¿Por qué se ha diseñado de este modo la plataforma?*

- Para permitir la integración de soluciones **ya existentes**
- Para conseguir la **no intrusión** y permitir la sustitución de componentes sin que afecte a la plataforma.
- Permite la **incorporación gradual** de componentes a medida que se van desarrollando.

*¿Puedo reutilizar los componentes de acceso electrónico que he realizado?*

Por supuesto, la modularización de la plataforma permite el uso de los componentes ofrecidos por la misma, pero también se pueden utilizar otros componentes siempre que se creen los conectores adecuados a los contratos de integración definidos.

*¿Tenemos que “tirar” todo el trabajo realizado?*

NO, el diseño en componentes de la plataforma y la definición de los contratos de integración permiten el desarrollo de conectores entre la plataforma y los sistemas/componentes existentes en la Entidad Local, consiguiendo de este modo la reutilización de componentes.

*¿Qué ventajas me otorga la plataforma en la conexión con otras Administraciones?*

Los conectores de interoperabilidad permitirán a la plataforma conectarse con los sistemas de otras Administraciones de forma sencilla.

*Si no me adhiero a la plataforma, ¿Tendré que desarrollar mis integraciones con Otras Administraciones?*

SÍ. Así lo exige la Ley 11/2007.

*¿En qué máquinas se ubicará la plataforma?*

La plataforma diseñada permitirá la centralización de servicios en un único parque de máquinas fuera de la Entidad Local, o bien para aquellas entidades que dispongan de sus propios recursos informáticos, la plataforma también permitirá la implantación en las propias instalaciones de los Entidades Locales.

*¿Cómo implantar la plataforma en mi Entidad Local?*

Si no tengo solución de Administración Electrónica:

- Nos proporciona una solución completa y los conectores para integrar las herramientas de backoffice con la plataforma.

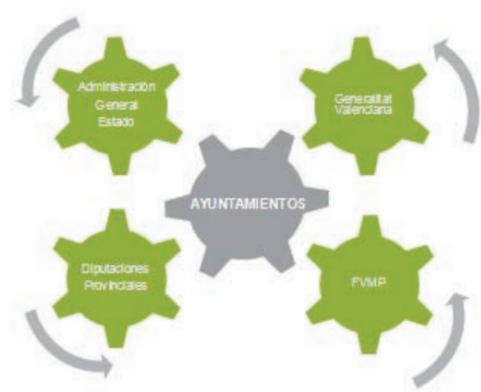
Si estoy desarrollando o voy a desarrollar proyectos de Administración Electrónica:

- Reutilizar los componentes de la plataforma y reaprovechar recursos para otras acciones, como la definición de nuevos servicios electrónicos o la creación de conectores con las herramientas backoffice.

Si tengo componentes de Administración Electrónica:

- Adhesión a la plataforma sin descartar las soluciones adoptadas, simplemente desarrollando los conectores que permitan a esos componentes preexistentes relacionarse con la plataforma.

## CONCLUSIONES



### **Invertir lo justo, conseguir mucho... grandes resultados**

No hay opción. La Ley es clara y marca una dirección que es ineludible para dar un salto cualitativo muy importante en la relación con los ciudadanos. Las Entidades Locales tienen que transformarse, cambiar, organizarse de manera distinta para funcionar de manera distinta. La sociedad lo demanda y quien no se prepare quedará postergado en la carrera modernizadora que se ha iniciado.

Si bien la forma de abordar la adecuación a la Ley 11/2007 será particular para cada Entidad Local, la Plataforma de Administración Electrónica supone un importante refuerzo resultado de la colaboración de las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana.

Sea cual sea la situación de cada Entidad Local, la Plataforma de Administración Electrónica puede adaptarse para contribuir a la modernización de la organización y a cumplir los objetivos de la Ley 11/2007.

## 15.6. Otras referencias a tener en cuenta

Además de las experiencias ya presentadas en los apartados anteriores, incluimos en este punto distintas referencias relacionadas con los diversos aspectos a tener en cuenta a la hora de abordar la implantación de las tecnologías y plataformas necesarias para el cumplimiento de los deberes que la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios públicos establece a las Administraciones Públicas.

A continuación, citamos algunas de las organizaciones públicas que han desarrollado y están desarrollando iniciativas de referencia para la modernización de sus respectivas administraciones con el objetivo de lograr el cumplimiento de la citada Ley 11/2007:

- Diputación de Badajoz
- Ayuntamiento de Castellón de la Plana
- Ayuntamiento de Catarroja
- Ayuntamiento de Elche
- Ayuntamiento de Irún
- Ayuntamiento de Málaga
- Ayuntamiento de Palma de Mallorca

## EXPERIENCIAS



## ¿Cómo va a hacer frente al reto de prestar los servicios electrónicamente la Diputación de Badajoz?

Desde la Diputación de Badajoz se decidió desde el primer momento acometer este reto y actuar con especial intensidad en las EE. LL. y se puede decir que la Administración Electrónica o eAdministración es ya una realidad.

Hasta el momento se han acometido las siguientes actuaciones:

- Prácticamente la totalidad de las EE. LL. de la provincia han aprobado la Ordenanza y creado el Registro Telemático, que es la base necesaria para poder prestar los servicios electrónicos.
- Todas las EE. LL. disponen de conexión a través de la Red Provincial de Comunicaciones Seguras, lo que les permite acceder a la Diputación, a la Junta de Extremadura y a la Administración General del Estado.
- Se está impartiendo la formación necesaria para poner en funcionamiento la Administración Electrónica. Ya se ha formado más del 50% de las EE.LL. y en marzo/abril se habrá formado todo el personal de las mismas.
- Todas las EE.LL de la provincia disponen como mínimo de 2 páginas webs desde las que se puede tener acceso a su Sede Electrónica. Se identifican con el logo que se ve en su recuadro superior.

## ¿Qué servicios se pueden prestar ya a los ciudadanos?

Todas las EE.LL de la provincia pueden prestar ya los siguientes servicios:

- Padrón de Habitantes:
  - \* Volante de Empadronamiento
  - \* Certificado de Empadronamiento
  - \* Cambio de Datos Personales
  - \* Alta de Habitantes
  - \* Cambio de Domicilio
  - \* Consulta de Hoja Patronal
  - \* Consulta de Datos Personales
- Registro de Entrada. Registro Telemático:
  - \* Aviso de Ciudadanos
  - \* Reclamaciones, Quejas y Sugerencias
  - \* Placa de Vado Permanente
  - \* Alegaciones

- \* Pliego de Descargo de Multas
- \* Solicitud General

En los próximos meses se incluirá la tramitación completa de los siguientes procedimientos:

- Licencias de obras
- Cédulas de habitabilidad y primera ocupación
- Acometidas de agua, alcantarillado y saneamiento
- Ocupación de la Vía Pública
- Actividades clasificadas
- Contratación Electrónica
- ....

## ¿Cuántas EE.LL están trabajando ya electrónicamente?

En este momento ya hay 20 EE.LL. que comienzan a prestar servicios de Administración Electrónica: Alange, Alburquerque, Almendral, Arroyo de San Serván, Bancarrota, Cabeza la Vaca, Calzadilla de los Barros, Campillo de Llerena, Capilla, Casas de Don Pedro, Don Álvaro, Esparragalejo, La Albuera, La Codosera, La Zarza, Mirandilla, Oliva de Mérida, Olivenza, Torremayor y Valencia del Ventoso. Progresivamente se irán incorporando el resto. La intención es que en el mes de abril estén todos los ayuntamientos totalmente operativos en la tramitación del Padrón de Habitantes y el Registro Telemático. Han comenzado una nueva etapa de formación que se extenderá a lo largo de este mes de marzo en diferentes localidades de la provincia con lo que se cubrirá la formación en la utilización del Portal del Ciudadano y la tramitación electrónica de la práctica totalidad de ayuntamientos. La planificación prevista de la formación de este mes es la siguiente:

- **Badajoz, 3 de marzo de 2009** (Alconchel, Cheles, Corte de Peleas, Entrín Bajo, Guadiana del Caudillo, Nogales)
- **Castuera, 4 de marzo de 2009** (Acedera, Esparragosa de Lares, Fuenlabrada de los Montes, Garbayuela, Helechosa de los Montes)
- **Badajoz, 10 de marzo de 2009** (Pueblonuevo del Guadiana, Santa Marta, Solana de los Barros, Talavera, Táliga, Torre de Miguel Sesmero)
- **Mérida, 11 de marzo de 2009** (Calamonte, El Carrasacalejo, Guadajira, Guareña, La Garrovilla, Manchita)
- **Badajoz, 17 de marzo de 2009** (Valencia del Mombuey, Valverde de Leganés, Villalba de los Barros, Villanueva del Fresno, Villar del Rey)
- **Castuera, 18 de marzo de 2009** (Herrera del Duque, Higuera de la Serena, Malpartida de la Serena, Peraleda del Zaucejo, Sancti-Spiritus)
- **Zafra, 19 de marzo de 2009** (Higuera de Llerena, Hornachos, La Lapa, La Parra, Maguilla, Malcocinado)
- **Castuera, 24 de marzo de 2009** (Tamurejo, Valdecaballeros, Valle de la Serena, Villarta de los Montes, Zalamea de la Serena)
- **Mérida, 25 de marzo de 2009** (Mengabril, Cristina, Santa Amalia, Puebla del Prior, Valdetorres)

- **Zafra, 26 de marzo de 2009** (Montemolín, Oliva de la Frontera, Puebla de Sancho Pérez, Puebla del Maestre, Reina, Salvaleón)
- **Zafra, 31 de marzo de 2009** (Valle de Matamoros, Valle de Santa Ana, Valverde de Burguillos, Valverde de Llerena, Villagarcía de la Torre, Zahínos)
- **Zafra, 2 de abril de 2009** (Ahillones, Halconera, Atalaya, Azuaya, Bienvenida, Bodonal de la Sierra)

### Algunos temas que son importantes y necesarios para poner en marcha la Administración Electrónica

Los trámites, o mejor, los pasos que lleva la puesta en marcha de la Administración Electrónica son los siguientes:

1. Aprobación inicial y definitiva de la creación y ordenanza del Registro Telemático y Sede Electrónica de la Entidad.
2. Realizar los cursos de formación necesarios para la utilización del Portal ciudadano.
3. Creación por parte de la Diputación de Badajoz del Portal Ciudadano de la EE.LL.
4. La Diputación envía un tríptico al Ayuntamiento con los datos de la entidad para que sean revisados.
5. Se imprimen 1.000 ejemplares del tríptico para difusión entre la población y destinatarios.
6. Se pone en marcha el Portal Ciudadano, el Registro Electrónico y el Padrón de Habitantes Telemático.

### Uso de la firma electrónica para la emisión de certificados.

<b>Nombre Organización</b>	<i>Ayuntamiento de Castellón de la Plana</i>
<b>Ubicación</b>	<i>Castellón de la Plana</i>
<b>Comunidad o Diputación</b>	<i>Castellón</i>
<b>Nº Habitantes</b>	<i>176.000</i>
<b>Nº Empleados</b>	<i>1.300</i>
<b>Nº Empresas Municipales</b>	<i>2</i>

Hemos seleccionado, por su impacto en el ciudadano, el uso que de la firma electrónica estamos haciendo en el Ayuntamiento de Castellón para la emisión de certificados. Seleccionamos el **certificado de empadronamiento** en el año 2007 y el **certificado de bienes** en el año 2008 como documentos “estrella y más conocidos” por los ciudadanos de los que se generan en el ayuntamiento.

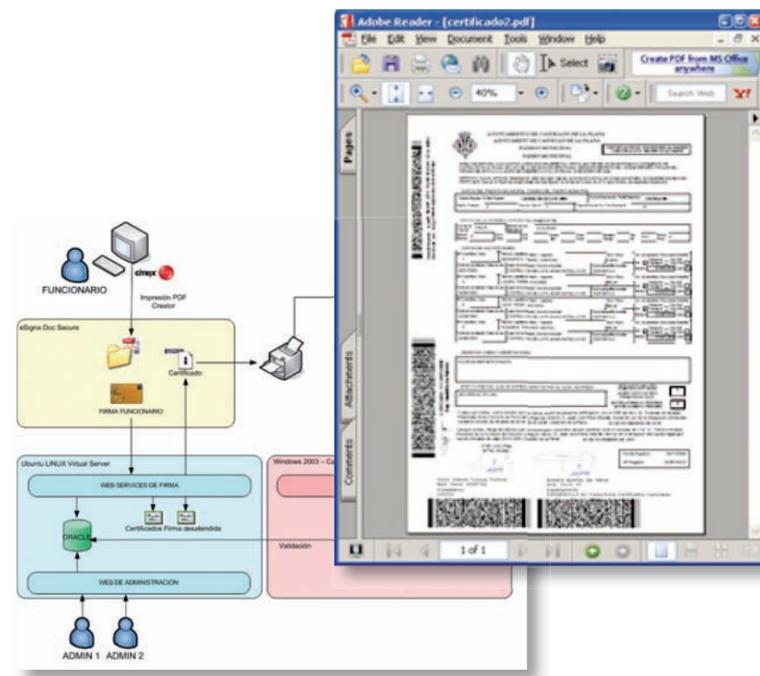
Durante el año 2006 el Ayuntamiento expidió 6.387 certificados de empadronamiento. Los motivos de solicitud son en un 50% para Solicitud de ayudas para vivienda, un 30% para el juzgado por bodas, otro 15% para el juzgado por temas de nacionalidad. Finalmente queda un 5% de varios (reagrupaciones familiares, adopciones, herencias, etc.). Desde que un ciudadano solicitaba un certificado hasta que lo podía recoger en el Ayuntamiento pasaba de media unos 7 días con las molestias que esto ocasionaba al ciudadano por llamadas telefónicas para comprobar si ya estaba disponible su certificado y en ese caso acercarse de nuevo a una oficina del ayuntamiento a recogerlo.

Implantar la firma electrónica en este documento nos permitía trabajar en la divulgación interna (a los funcionarios) y externa (a los ciudadanos) de la utilización de la firma electrónica, y evitábamos al ciudadano molestias innecesarias para su obtención, ya que, de solicitarlo presencialmente solo tiene que desplazarse una vez al ayuntamiento y “se lo lleva puesto”. También puede solicitarlo a través de la carpeta del ciudadano, en funcionamiento desde Mayo de 2006 y con cerca de 2.000 usuarios, una vez debidamente identificado mediante su certificado electrónico.

Cuando lo solicita a través de la carpeta del ciudadano lo puede recoger directamente en su “buzón personalizado de documentos”, una zona privada donde están todos los documentos generados electrónicamente para el ciudadano.

A continuación se detalla el funcionamiento del certificado de empadronamiento siendo el de bienes similar.

- Expedición automática del certificado de empadronamiento mediante:
  - ❖ Firma Electrónica atendida del Funcionario que da el cotejo y conforme
  - ❖ Firma Electrónica automática de la Oficial Mayor y el Concejal en el servidor
  - ❖ Impresión del certificado generado con los códigos de barras PDF417 identificativos:
    - \* 3 firmas electrónicas realizadas
    - \* Identificador único del documento
  - ❖ Sistema de validación de documentos



### ¿Cómo funciona?

La característica más importante de este sistema es que NO se ha cambiado la forma de trabajar de los funcionarios en la aplicación de Gestión del Padrón actualmente en uso en el Ayuntamiento. Sí ha sido necesario formar estos funcionarios en el manejo de los certificados en hardware (llavero USB) que se les ha suministrado para lo cual hemos contado con la colaboración de la Cámara de Comercio de Castellón. Decidimos utilizar un certificado electrónico de atributos, de forma que al firmar electrónicamente el documento se acredite tanto la identificación del funcionario como el puesto de trabajo que ocupa dentro del Ayuntamiento y que le permite firmar este tipo de documento.

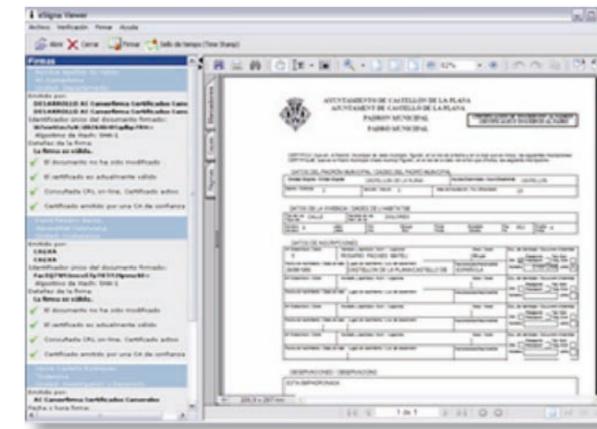
Pues bien, el funcionario simplemente utiliza su aplicación como venía haciendo, solo que en el momento de imprimir el certificado para dárselo al ciudadano se genera un PDF sobre el que el funcionario aplica su firma electrónica. Una vez ha firmado el funcionario y mediante Web Services en un Ubuntu

Virtual Aerver se aplican las firmas desatendidas de la oficial mayor y concejal. Estas firma han sido introducidas en el servidor por sus propietarios de forma segura y solo pueden utilizarse para este fin.

La copia que en papel que obtiene el ciudadano tiene por tanto:

- ❖ Impresión del certificado generado con los códigos de barras PDF417 identificativos:
  - \* 3 firmas electrónicas realizadas
  - \* Identificador único del documento

Se ha incluido la posibilidad de verificación de la autenticidad e integridad del documento por parte de la entidad receptora del mismo. A través de la página Web del ayuntamiento e introduciendo el NIF del solicitante y el identificador del documento se accede en consulta al original electrónico.



Durante el año 2007 se expidieron más de 2.000 certificados de empadronamiento electrónicos, durante el 2008 más de 5.000 y en lo que llevamos de 2009 llevamos 570.

<b>Nombre Organización</b>	<i>Ayuntamiento de Catarroja</i>
<b>Ubicación</b>	<i>Avda. Camí Real, 22</i>
<b>Comunidad o Diputación</b>	<i>Comunidad Valenciana</i>
<b>Nº Habitantes</b>	<i>27.737</i>
<b>Nº Empleados</b>	<i>259</i>
<b>Nº Empresas Municipales</b>	<i>0</i>

### CAVI: Catarroja Ayuntamiento Virtual

CAVI, que nace en el seno del Plan de Mejora Continua de 1997, es la apuesta del gobierno electrónico del Ayuntamiento de Catarroja y se puede definir como un conjunto de servicios de calidad que permiten al ciudadano conocer, consultar y actuar sobre los datos de gestión municipal que sobre él tiene el Ayuntamiento, actuando online sobre las mismas bases de datos de gestión municipal

Los servicios de gobierno electrónico de CAVI, que están disponibles a través de la URL <http://www.catarroja.es> a través del enlace de CAVI y a los que el ciudadano/empresa puede acceder mediante certificado digital de la FNMT o de la ACCV y también a través del DNI electrónico son los siguientes:



Esbozamos a continuación el detalle funcional de dichos servicios.

#### De los ciudadanos hacia el Ayuntamiento:

- Los procesos del CAVI de envío de mensajes al Ayuntamiento pretenden facilitar a los ciudadanos el envío de información al Ayuntamiento:

- \* Alcaldía, línea directa donde se diferencia entre las distintas áreas políticas de gestión
- \* Envío de comentarios al Ayuntamiento, sin necesidad de validez jurídica:
- \* Presentación telemática de instancias en el Registro General de Entrada y Salida del Ayuntamiento.
- Presentación telemática de autoliquidaciones del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) por parte de empresas y ciudadanos que permite la

#### Del Ayuntamiento hacia los ciudadanos:

Los procesos CAVI de consulta de datos pretenden facilitar el acceso de los ciudadanos a la información que sobre ellos mismos figura en la base de datos de gestión municipal, ofreciéndoles transparencia, claridad y accesibilidad.

- Datos personales:
  - \* Padrón de Habitantes, Censo Electoral, Domicilio Fiscal, Contabilidad, Nóminas (si es empleado municipal).
- Padrón de Habitantes:
  - \* Consultas individuales.
  - \* Datos actualizados del Padrón de Habitantes.
  - \* Histórico de modificaciones al Padrón.
  - \* Obtención de certificados de empadronamiento y de convivencia: para el que se precisa estar en posesión de un certificado X.509.v3.
  - \* Validación online de certificados
  - \* Envío de comentarios, peticiones, etc.
- Censo Electoral:
  - \* Consultas individuales.
  - \* Datos actualizados del Censo electoral.
- Impuestos municipales:
  - \* Consultas individuales.
  - \* Objetos tributarios de alta y/o de baja.
  - \* Recibos pendientes y/o no pendientes.
  - \* Relación de recibos con Información resumida.
  - \* Consulta individual detallada.
  - \* Histórico de movimientos recaudatorios.
  - \* Solicitud de cambio de domiciliación bancaria.
  - \* Obtención online de duplicado del recibo con código de barras según norma AEB 60 y 64 para su pago en entidad financiera o a través de cajeros automáticos.
  - \* Pago de impuestos por Internet (Web del Banco Español de Crédito)
- Contabilidad.
  - \* Operaciones contables.
  - \* Órdenes de pago, pendientes y/o realizadas.
  - \* Solicitud de cambio de domiciliación bancaria.

- Facturas.
  - \* Estado de tramitación de las facturas.
  - \* Solicitud de cambio de domiciliación bancaria.
  - \* Presentación telemática de facturas
- Registro de E/S.
  - \* Asientos registrales relacionados con el ciudadano.
- Nómina:
  - \* Sólo para empleados municipales.
  - \* Datos personales en la nómina del Ayuntamiento.
  - \* Nómina mensual.
  - \* Solicitud de cambio de domiciliación bancaria.

## SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE CATARROJA

El Ayuntamiento de Catarroja dentro del proyecto *e-tramita, Impulso a la innovación administrativa y a los derechos digitales de los ciudadanos* ha ampliado los servicios que se ofrecían en CAVI mediante la publicación y difusión de la nueva Sede Electrónica del Ayuntamiento de Catarroja creada al amparo de la Ley 11/2007.

Desde esta Sede Electrónica del Ayuntamiento de Catarroja ahora el ciudadano/empresa puede también:

- Disponer de una relación de procedimientos administrativos actualizada en la que se recoge toda la información asociada a cada trámite (plazos, órgano resolutor, formas y canales de iniciación, requisitos de documentación necesarios para iniciar el trámite, legislación aplicable, etc.).
- Iniciar y posteriormente realizar la tramitación electrónica de los expedientes administrativos independientemente del canal por el que el ciudadano haya iniciado el expediente.
- Conocer en todo momento la situación de todos los trámites en los que el ciudadano es parte interesada o propietario

## OTROS PROYECTOS

El Ayuntamiento de Catarroja ha implantado recientemente la aplicación de **LocalGIS** que permite la automatización de determinados procesos que constituyen una parte fundamental de la gestión municipal, como pueden ser los procesos urbanísticos (licencias de obra, ocupación de la vía pública, planes de ordenación urbana, redes de saneamiento y abastecimiento) permitiendo georreferenciar este tipo de información.

Esta implantación reporta beneficios no solamente para la Administración puesto que permite la simplificación de trámites y disponer de una información homogénea y actualizada, sino también para los ciudadanos, en cuanto a que aumenta la percepción ciudadana sobre el servicio que se recibe por parte de la administración municipal, búsqueda ilimitada de información y facilidad en el acceso a la misma a través de la Guía Urbana, el Callejero, el Mapa de Servicios y Actividades Económicas, el Mapa de Planeamiento, etc.

## Ajuntament d'ELX

<b>Nombre Organización</b>	<i>Ajuntament d'Elx</i>
<b>Ubicación</b>	<i>Plaça de Baix, 1</i>
<b>Comunidad o Diputación</b>	-
<b>Nº Habitantes</b>	<i>230.000</i>
<b>Nº Empleados</b>	<i>1.700</i>
<b>Nº Empresas Municipales</b>	<i>4 + 2 Institutos Municipales</i>

El Ajuntament d'Elx está comprometido con la mejora continua de sus servicios, en busca de optimizar sus recursos y, sobre todo, ofrecer un servicio de calidad al ciudadano. Para ello, ha puesto en marcha una serie de medidas encaminadas a dar un servicio más transparente, cercano y participativo.

Ya en el año 2002, se creó la página Web municipal. Inicialmente, contenía diferentes impresos necesarios para los trámites municipales, información sobre ellos y la documentación necesaria a aportar de los servicios más demandados, así como diversa información municipal. Poco a poco, se han ido incrementando los servicios que ofrece, el número de aplicaciones Web y páginas con contenidos específicos de diferentes departamentos e instituciones municipales.

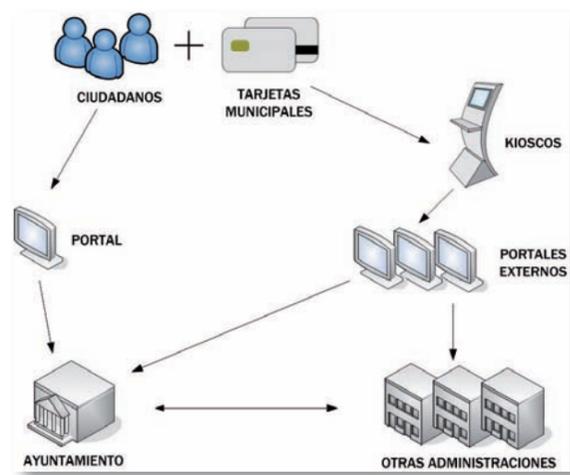
[www.elche.es](http://www.elche.es)

Dentro del proceso de mejora continua, el aprovechamiento de las ventajas que aportan las nuevas tecnologías para la prestación de servicios de calidad y con el fin de estar a disposición de los ilicitanos, las 24 horas del día, los siete días de la semana, algunos de los proyectos que ya están funcionando son:

- Web's municipales:
  - \* OMAC (Oficina Municipal de Atención al Ciudadano).
  - \* Turismo.
  - \* Cultura.
  - \* PIMESA (Empresa Municipal de Vivienda Protegida y Suelo Industrial).
  - \* OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor).
  - \* Plan Estratégico de Elche (Futurelx).
  - \* Juventud.
  - \* Policía Local.
  - \* Cooperación e Inmigración.
  - \* Solicitud de préstamo de libros.
  - \* Alta del impuesto de vehículos de tracción mecánica.
  - \* Selección/empleo municipal.
  - \* Tramitar Ahora: descarga de una gran cantidad de impresos y trámites municipales.

- \* Autoliquidación del Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.
- \* Tarjeta Bus Lliure (bus gratuito para estudiantes menores de 26 años).
- \* Sistema de Información Geográfica.
- \* Portal del Empleado.
- \* Consulta al archivo histórico municipal a través de la Web.
- Comunicación a proveedores por correo electrónico de la situación de sus expedientes de cobro.
- Pagos a través de Internet.
- Comunicación mediante envío de SMS.
- Proyecto “El ayuntamiento en la calle”: el personal de departamentos como la Policía Local, inspectores de vía pública, obras, limpieza, mantenimiento, etc. tendrán acceso mediante PDA’s a las bases de datos municipales y no municipales: seguros, ITV, DGT, elaboración, notificación y pago de multas etc., según funciones del usuario, en tiempo real, consiguiendo con ello una mayor agilidad en la comunicación de la información y, por tanto, en la resolución de incidencias y tramitación de los expedientes, así como una atención al ciudadano, personalizada y rápida en la calle.

Por otro lado, se ha iniciado la implantación del denominado “2º Proyecto de Modernización de la Administración Local de Elche”, financiado al 50 % entre la Secretaría de Estado para la Función Pública y el Ayuntamiento de Elche, con una duración de un año y con las siguientes líneas estratégicas:



#### 1. Reingeniería de procesos (ej.):

- Acceso a pruebas selectivas de empleo.
- Cédulas de habitabilidad.
- Licencia de obras.
- Volante y certificado de empadronamiento.
- Licencias vía pública.
- Contratación: presentación ofertas concurso público.
- Otros certificados: distancia, bodas, etc.
- Solicitud uso de instalaciones municipales.
- Ayudas servicios sociales.

2. Instalación del Hardware necesario para el soporte del servicio: servidores, mejora de la red informática, etc.
3. Productos dirigidos a los ciudadanos.
  - **Aplicaciones Web Municipales:** Gestor de Expedientes y Registro Telemático. La interacción telemática total con el Ayuntamiento se consigue tras la implementación del Registro Telemático. Esta será la herramienta para que los ciudadanos se comuniquen con el Ayuntamiento cómodamente desde Internet, consiguiendo un acceso por parte del ciudadano a un entorno personalizado a través de la Web municipal, la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones con plena validez jurídica (uso de certificados digitales y firma electrónica) y la consulta de su información personal: datos de empadronamiento, instancias y documentos presentados en registro, notificaciones que se le han remitido, autoliquidaciones, expedientes en trámite o históricos, direcciones de notificación, recibos, datos de domiciliación, etc.
  - **Red de cabinas y kioscos electrónicos. - Tarjeta municipal.** Incorporación de los dispositivos seguros de identificación y autenticación: DNI electrónico, firma electrónica del ciudadano y del funcionario... Para facilitar el uso por parte de los ciudadanos de los servicios electrónicos que ofrecerá cada ayuntamiento, y en paralelo a la implantación del DNI-e, se desarrollará un sistema de tarjetas criptográficas que permitirá a los ciudadanos identificarse como usuarios de estos servicios.
  - **Correo ciudadano.**

A todo ello, hay que sumar los proyectos provenientes de organismos públicos que afectan a cualquier fase de tramitación de expedientes municipales (ejemplo: envío de documentos al BOP vía Web, expedientes de contratación, comunicaciones a la Seguridad Social, Padrón...), así como la incorporación del software libre proveniente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (SIGEM, Localweb, Localgis,...).

<b>Nombre Organización</b>	<i>Ayuntamiento de Irún</i>
<b>Ubicación</b>	<i>Irún</i>
<b>Comunidad o Diputación</b>	<i>Guipúzcoa</i>
<b>Nº Habitantes</b>	<i>61.300</i>
<b>Nº Empleados</b>	<i>395</i>
<b>Nº Empresas Municipales</b>	<i>7</i>

**Del SAC al S@C: un camino hacia la e-Administración desde la orientación a ciudadanía - <https://sac.irun.org>**

#### **S@C: Un proyecto construido sobre 7 pilares básicos:**

0. **La base**, la experiencia, el conocimiento, la información, la metodología, la calidad... **del SAC** (Servicio de Atención a la Ciudadanía) del Ayuntamiento de Irún, para construir un servicio sobre el canal telemático plenamente integrado y coherente con los canales “tradicionales”.
1. Un **sistema de acceso** a los servicios electrónicos con plena validez jurídica, haciendo uso de la Tarjeta ONA y del e-DNI y preparado para ampliarse a cualquier otra identificación cumplidora de los estándares europeos de certificación digital.
2. Una **plataforma de tramitación por pasos**, guiada, **integrada** plenamente **con la gestión interna** (aplicación de Expedientes) y desarrollada de forma que resulta fácil la incorporación de nuevos trámites.
3. **Registro telemático** con sellado de tiempo, completamente integrado en el Registro General de Entrada y plenamente operativo.
4. **Pago electrónico** con plenas garantías jurídicas y de seguridad, que explota al máximo las posibilidades de gestión y de control de la Pasarela Electrónica de Pagos desarrollada por Gobierno Vasco y puesta a disposición de toda la Administración Pública de la CAV.
5. Un **sistema de notificación** con validez jurídica plena, basado en un buzón privado de comunicaciones con cada ciudadano, apoyado en un sistema de aviso previo multicanal, que en este momento aprovecha el e-mail y la mensajería corta SMS.
6. Una **solución de representación**, que permite a un ciudadano tramitar en los servicios S@C en representación de otro, lo que facilita el uso de este canal a gremios, personas mayores que se apoyan en sus hijos, etc.

#### **Proceso seguido:**

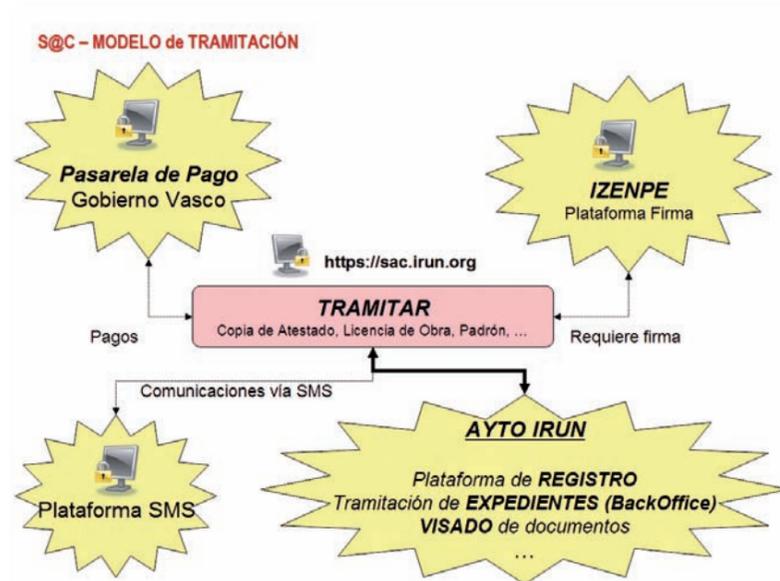
1. Apuesta por la TARJETA CIUDADANA de uso múltiple: Certificado Digital de IZENPE + chip mifare para servicios de acceso = Tarjeta ONA que integra los servicios sanitarios y ciudadanos. Por supuesto, se contempla el eDNI y otros certificados oficialmente reconocidos.
2. Construcción de la infraestructura de sistemas, comunicaciones y PKI.
3. Desarrollo propio de la plataforma de servicio, apoyándonos en la infraestructura de gestión existente, también propia (.Net). Se concibe como una plataforma de tramitación colaborativa ciudadano – funcionarios.
4. Máximo aprovechamiento de las infraestructuras de instituciones superiores (G. Vasco y Secretaría de Estado para la Función Pública) para garantizar interoperabilidad y simplificar el desarrollo.
5. Elaboración de sistemáticas para la solicitud y entrega de la Tarjeta Ciudadana, y para el soporte al usuario, con apoyo fundamental del SAC.
6. Determinación con las áreas municipales del paquete de servicios inicial, sobre criterios de utilidad y viabilidad.
7. Realización de un proyecto piloto de Participación Ciudadana, entregando las 500 primeras tarjetas a ciudadanos y empresas dispuestos a colaborar en el test del sistema. – 3 meses.
8. Elaboración de la Ordenanza Municipal reguladora de la Administración Electrónica.
9. Apertura del servicio a toda la ciudadanía, empresas y profesionales.

#### **Desarrollos realizados:**

- *Portal [sac.irun.org](https://sac.irun.org)*: Portal de tramitación.
- *S@C Manager*: Herramienta de gestión del sistema, definición menús y textos explicativos multilingües,...
- *Pdf Server*: Servidor de Pdf's desarrollado expresamente para el proyecto
- *File Server seguro*: Servicio encargado de transferir ficheros entre la “Red interna” y el “Servidor Web”
- Plataforma de comunicaciones (pre-notificación), para mensajería SMS y E-mail.
- Sistema de Gestión de Solicitudes de la Tarjeta Ciudadana.
- *Registro de Entrada/Salida*: Adaptación para soporte de documentos asociados, campos para sellado de tiempo, Representación,...
- *Gestión de Expedientes*: Adaptación para “bloqueo” de información, Firma de Pdf's, envío de SMS's, Notificaciones,...
- *Unificación de Terceros de aplicaciones externas*: Gestión Policial, Gestión de Polideportivos,...

#### **Equipo de trabajo:**

- *1 Experto en desarrollo Web*
- *2 Expertos en Procedimiento Administrativo*
- *1 Experto en Soluciones informáticas para la Administración Local*
- *1 Experto en “Terceros” y “Territorio”*
- *1 Responsable de Proyecto*
- Apoyos puntuales de otras figuras del Servicio de Informática (jefatura, técnicos de sistemas), del gabinete jurídico, Urbanismo, ...



**TRAMITACIÓN TELEMÁTICA EN EL AYUNTAMIENTO DE IRÚN:  
¿Qué tramitaciones permiten realizar actualmente los servicios S@C?**

**CONSULTAS PERSONALES:**

- Consulta de datos identificativos.
- Consulta de expedientes en los que se consta como interesado.
- Consulta de avisos, quejas y sugerencias comunicadas.
- Consulta de anotaciones entradas y salidas en las que figure como interesado.

**PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES:**

- Obtención de volantes de residencia / convivencia.
- Solicitud de certificados especiales de padrón.
- Consulta de datos personales que obran en el Padrón Municipal de Habitantes.
- Solicitud de modificación de datos personales que obran en el Padrón Municipal de Habitantes.

**ASOCIACIÓN Y PARTICIPACIÓN:**

- Solicitud de cesión de local municipal (Sala de Conferencias).
- Solicitud de matrimonio civil en el Ayuntamiento.

**CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:**

- Solicitud de devolución de garantías definitivas de contratos administrativos.

**OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA:**

- Colocación de expositores de productos en la vía pública.
- Colocación de mesas-velador: nuevas autorizaciones, bajas, renovaciones y cambio de datos (período, número de mesas instaladas...)
- Instalación de vados: nuevas autorizaciones y bajas..
- Solicitud de habilitación de plaza de estacionamiento GENÉRICA para discapacitados.
- Solicitud de habilitación de plaza de estacionamiento NOMINAL para discapacitados.
- Permiso de ocupación de la vía pública para la realización de determinadas actividades.

**URBANISMO:**

- Solicitud de permiso para la realización de obras.
- Solicitud de documento acreditativo de distancia kilométrica (volante)

**VIVIENDA:**

- Consulta de datos personales que constan en la base de datos de IRUNVI, así como de la situación de las promociones en curso.

- Solicitud de prórrogas de contratos administrativos.
- Solicitud de revisiones de previos en contratos administrativos.

**HACIENDA MUNICIPAL:**

- Consulta de pagos pendientes (licencias, denuncias...)
- Pago electrónico.
- Domiciliaciones bancarias.
- Cambio de domicilio fiscal a efectos de notificaciones.
- Solicitud de devolución de ingresos indebidos.
- Solicitud de informaciones tributarias.

**TRÁFICO Y SEGURIDAD CIUDADANA:**

- Presentación de alegaciones a denuncias de tráfico.
- Solicitud de autorización para carga/descarga o mudanzas.
- Identificación de conductor responsable de la infracción.
- Solicitud de copia de atestado policial.
- Solicitud de copia de informe policial.

**PRESCRIPCIONES:**

- Prescripciones en diversas actividades ofertadas: Solas-Jolas, Colonias y actividades de verano, Árboles recién nacidos, Patronato Municipal de Deportes.

**SOLICITUDES COMPLEMENTARIAS:**

- Aportación de documentación / información en relación a un expediente.

**TRAMITACIONES CON OTRAS ADMINISTRACIONES:**

- Tramitaciones con la Hacienda Foral (consulta datos fiscales, presentación declaraciones tributarias...)
- Tramitaciones con la Seguridad Social (consulta de la vida laboral, cotizaciones...)
- Tramitaciones con la Dirección General de Tráfico (consulta de saldo de puntos del permiso de conducción...)
- Tramitaciones con Osakidetza (cambio de médico, reserva de cita médica...)
- Etc.

## Intervención en el Ayuntamiento de Málaga para la aplicación de la ley 11/2007

<b>Nombre Organización</b>	<i>Ayuntamiento de Málaga</i>
<b>Ubicación</b>	<i>Andalucía</i>
<b>Comunidad o Diputación</b>	<i>Málaga</i>
<b>Nº Habitantes</b>	<i>566.447</i>
<b>Nº Empleados</b>	<i>3.200 (consistorio) + 3.000 (empresas y organismo autónomos)</i>
<b>Nº Empresas Municipales</b>	<i>12 (100%) + 3 (Mixtas) + 9 (OO.AA.)</i>

El Ayuntamiento de Málaga ha concebido el despliegue de la e-Administración en general y, por tanto, de todas y cada una de las obligaciones y otras actuaciones opcionales que prescribe la *Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* (en adelante, LAECSP), precisamente, en torno al *Plan de Acción en Calidad para la Modernización, Innovación y Desarrollo Organizativo 2008-2009* (en adelante, PAC-MIDO).

Un Plan, el PAC-MIDO, que entre sus ámbitos de intervención planificaba el Programa Tramita, para la administración electrónica, y que ya, en la actualidad, se ha sustanciado en PRO@ (Procedimientos, en Red) que desde el plano más TIC establece las líneas estratégicas y actuaciones necesarias para alcanzar la meta señalada con anterioridad. Éstas son:

- Línea Estratégica 1 – Esquema Único de Tramitación Municipal
  - \* A1: Catálogo Normalizado de Procedimientos
  - \* A2: Modelo de Tramitación y Simplificación Administrativa
  - \* A3: Tramitador Único Municipal
  - \* A4: Portal Interno
  - \* A5: Cooperación Interadministrativa
- Línea Estratégica 2 – Espacio de Relación con la Ciudadanía
  - \* A1: Central de Información y Tramitación Administrativa
  - \* A2: Red 060
  - \* A3: Portal de Participación Ciudadana
- Línea Estratégica 3 – Pro@ es Más
  - \* A1: Difusión y Sensibilización
  - \* A2: Desarrollo de Habilidades
  - \* A3: Observatorio TIC y de la e-Administración

- \* A4: Desarrollo Normativo
- \* A5: Adecuación TIC de puestos de trabajo
- \* A6: Registro de Funcionarios Habilitados
- \* A7: Comité Director

Todas estas actuaciones dan respuesta a los requisitos que determina la LAECSP y que giran, como indica esta Guía Práctica, fundamentalmente en torno a:

- Adaptación de Procedimientos Administrativos: Previa a su racionalización, para la *telematización* de los mismos, se ha revisado y adaptado el Catálogo actual. Y a través del *Modelo de Tramitación y Simplificación Administrativa* desarrollado en colaboración con el Programa AGILIZA (PAC-MIDO) cada Área municipal dispone de un protocolo que le permite abordar la adaptación de los procedimientos de los que es competente. Si bien, no es obligatoria la revisión formal de los procedimientos, el Ayuntamiento ya inició en 2008 este proceso, como poco, muy necesario para alcanzar el nivel de innovación y modernización deseado en Pro@.
- Adaptación Normativa: Pro@ ha previsto la revisión y adaptación de la actual *Ordenanza Reguladora de la Prestación Telemática de Servicios Públicos y el Registro Telemático del Excmo. Ayuntamiento de Málaga* con el objeto de alcanzar las obligaciones que indica la LAECSP. Todo ello, independientemente de continuar y fomentar otras normativas como es el caso de la LOPD.
- Adaptación Organizativa: Sin duda cabe destacar la definición del *Registro de Funcionarios Habilitados* que permita identificar y gestionar el modo de representación de aquellos ciudadanos que así lo requieran para realizar cualquier servicio telemático. En este sentido, el Ayuntamiento ya cuenta con los procedimientos –electrónicos- para su gestión. Sin embargo, el cambio de cultura necesario que se ha de producir es, sin duda, el reto más importante. La diversidad de la naturaleza de los ámbitos de actuación del PAC-MIDO nos garantizará que esta necesidad no pase aun segundo plano.
- Adaptación del Back-Office: En este sentido, los avances experimentados por el Ayuntamiento de Málaga se han centrado en la implantación del *Tramitador Único Municipal*, fundamentalmente basado en la arquitectura W@nda que promueve la Junta de Andalucía desde su Repositorio de Software Libre. Este Tramitador facilita un entorno completo de tramitación electrónica (firma, expedientes y documentos electrónicos) plenamente integrado (progresivamente) con el Sistema de Información Municipal (ERP) y, desde luego, preparado para integrarse con la Red Nerea de la Junta de Andalucía, puente de acceso a la Red –interadministrativa- SARA de la Administración General del Estado.
- Adaptación de Canales de Atención y del Front-Office: Junto con las directrices establecidas en el seno del Programa ATIENDE (PAC-MIDO), se ha proyectado un esquema de Atención Multicanal estableciendo, por un lado, la Sede Electrónica municipal a partir de la experiencia de proyectos previos de éxito como era el caso de SAIC o MALAGA24 y, en segundo lugar, mejorando las capacidades de la atención presencial y telefónica, integrando también las soluciones actuales con las facilidades de servicio del Tramitador Único Municipal. Todo ello conforma lo que se ha venido a denominar la *Central de Información y Tramitación Administrativa* y desde la que el Ayuntamiento ofrecerá, de forma multicanal, servicios de información y tramitación electrónica plena (Esquema ID-e y Firma-e, Registro y Notificación Telemática, etc) en torno a diferentes niveles y formas de acceso: carpeta ciudadana, hechos vitales, áreas temáticas, perfiles de la ciudadanía, etc.

Es destacable el hecho de que en Junio de 2009 el Ayuntamiento estará en disposición de ofrecer más de 30 servicios electrónicos en torno a diferentes Áreas de Gobierno relacionadas con la dinamización de la economía y el empleo en la ciudad de Málaga. Éstos, se sumarán al amplio nivel de servicio, fundamentalmente informacional, pero en el que también existe una decena de servicios electrónicos con certificado digital, que actualmente prestan el Portal MÁLAGA24H, el teléfono 010 y las diez OMAC del Ayuntamiento.

Todas estas actuaciones (y adaptaciones) se vienen sucediendo desde 2008 y parten de una base sólida, tanto en el plano de los Sistemas de Gestión, como en los aspectos más tecnológicos. No en vano se trata de la evolución del Plan de Acción en Calidad 2002-2007 liderado por el Área de Personal, Organización y Calidad, en todo aquello que respecta a la intervención en procesos para la calidad y la mejora continua de los mismos y a lo que representan hoy, más de 25 años, de apuesta decidida por la innovación tecnológica desde el Centro Municipal de Informática.



### ESTADO DE ADAPTACIÓN a la Ley 11/2007 del AJUNTAMENT DE PALMA, a fecha 23/02/2009.

<b>Nombre Organización</b>	<i>Ajuntament de Palma</i>
<b>Ubicación</b>	<i>Plaça de Cort, 1</i>
<b>Comunidad o Diputación</b>	<i>Illes Balears</i>
<b>Nº Habitantes</b>	<i>396.570 a 01/01/2008</i>
<b>Nº Empleados</b>	<i>2.455</i>
<b>Nº Empresas Municipales</b>	<i>5</i>

Canales de Comunicación		
Oficinas de atención presencial:	8 “Unitats integrades d’atenció al públic” (UIAP)	Prestan servicios de Registro General, Información Fiscal, Tarjeta Ciudadana, Certificados de residencia, etc...
Servicios de atención telefónica	“Servicio de Atención Telefónica” (SAT-010)	7x24
Puntos de acceso electrónico	Sede electrónica	<a href="http://www.palmademallorca.es">www.palmademallorca.es</a>
	Punto de acceso general con la AGE	Convenio con la CAIB para acceder a la red SARA y posterior enlace con el 060.

Adaptación de la tecnología del FRONT OFFICE		
Procedimientos administrativos	nivel 2. Descarga del documento de solicitud	Número proced. 174
	nivel 3. Iniciación mediante formulario electrónico	1
	nivel 4. Procedimiento con gestión electrónicamente	1
Identificación digital de la sede electrónica	Disponible	
Formulación de quejas y sugerencias	Disponible. Vía telefónica con el “010” y vía Web	

Identificación del ciudadano	Próximo convenio con la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (CAIB)
Registro electrónico	Pendiente de TAO-2
Consulta de expedientes	Pendiente de TAO-2
Pago electrónico	Disponible en 6 procedimientos. IBI, Plusvalía, Multas, Obra Menor Simple, TRS, Vehículos
Comunicaciones y notificaciones electrónicas	Pendiente de TAO-2
Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos	Disponible

Información gráfica y alfanumérica	Convenio con el “Consorci Platja de Palma”
	Registros de la Propiedad
	Convenio con SITIBSA (CAIB) (Solo información gráfica)
Datos de Catastro	Convenio con la Empresa Municipal de Aguas y Alcantarillado (EMAYA) (Solo información gráfica)
	Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro, a través de SARA
Datos de Tráfico	Próximo convenio con todas las competencias posibles en gestión catastral
	Dirección General de Tráfico (DGT) a través de SARA

Adaptación de la tecnología del BACK OFFICE	
Archivo Digital documental	Actualmente con Natural Image. Pendiente de TAO-2
Sistema de gestión de Expedientes	Actualmente en S/390, Base de Datos Adabas, Aplicaciones en Natural. Pendiente de aplicación e-PAC de TAO-2

Adaptación de procedimientos administrativos	
Inventario de procedimientos	Actualmente en curso El área de Urbanismo, se dispone del inventario completo de procedimientos
Sistemas electrónicos para la gestión de procedimientos	Están informatizadas las áreas de mayor volumen de tramitación del Ajuntament de Palma: Población, Registro General, Expedientes, Fiscal, Catastro... Pendientes de integrar con el Front Office

Interoperabilidad entre distintas Administraciones Públicas	
Obtención de volantes de empadronamiento	Juzgados
	Institut Balear d’Afers Socials (IBAS)
	Cajeros de la Caixa
	Comunitat Autònoma Illes Balears (CAIB) (Pendiente de firma de convenio)
Obtención de certificados para viajes	Cajeros de entidades financieras, Sa Nostra y la Caixa
	Agencias de Viajes de Baleares (AVIBA)
Consultas al Padrón de Habitantes	Tesorería General de la Seguridad Social
Consultas datos de la Renta	Convenio con la Agencia Tributaria
Acceso a la red SARA	Convenio con la CAIB

## 16. HERRAMIENTAS DE SOPORTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY

### 16.1. Herramientas de la Secretaría de Estado para la Función Pública

#### Presentación

#### Centro de Transferencia de Tecnología (CTT)

*El CTT se constituye como un portal (<http://www.ctt.map.es>) que publica un directorio general de aplicaciones cuyo objetivo es favorecer la difusión y reutilización de soluciones por todas las Administraciones Públicas. Este portal informa de los proyectos, actividades, iniciativas, servicios, normativa y soluciones que se están desarrollando en materia de Administración Electrónica. El CTT cumple el mandato del artículo 46, transferencia de tecnología entre Administraciones, de la LAECSP. Este portal va dirigido a cualquier administración pública: AGE, CCAA, Ayuntamientos, Universidades, ... etc.*

*En el CTT se han ido incorporando proyectos de interés común para todas las Administraciones. Entre otros se encuentran disponibles los proyectos desarrollados por la Secretaría de Estado para la Función Pública como servicios horizontales para todas las Administraciones y un buen número de proyectos de Administración Local que han sido ejecutados con financiación e-Model y que pueden ser reutilizados o servir como referentes para otras Entidades Locales.*

*Secretaría de Estado para la Función Pública*

La Secretaría de Estado para la Función Pública ha desarrollado un conjunto de servicios puestos a disposición de las Administraciones por la Secretaría de Estado para la Función Pública como servicios horizontales, y de los cuales se puede encontrar información en el CTT. Estos servicios tienen como objetivo ayudar en el proceso de implantación de la Administración Electrónica y, entre ellos, se encuentran los siguientes:

- Red 060: La Red 060 define un nuevo modelo de atención al ciudadano en el que participa Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales articulando una oferta conjunta de servicios que trasciende las barreras competenciales.
- Red SARA: La red SARA es una red propia de comunicaciones electrónicas segura, que interconecta las Administraciones Públicas españolas. A su vez esta red se interconecta con la red europea Testa, conectando así con las administraciones europeas.
- Plataforma de validación de firma electrónica @firma: La plataforma de servicios de validación y firma electrónica multi-PKI (MPVP) permite implementar la autenticación y firma electrónica avanzada de una forma rápida y efectiva, sobre múltiples tipos de certificados electrónicos de distintos proveedores.
- Valide: Este servicio online de validación de certificados, y verificación y generación de firmas electrónicas también proporciona un demostrador de la plataforma @firma para que los integradores prueben de forma dinámica los servicios Web que ésta publica.
- Verificación datos de identidad/residencia: Permite verificar online los datos de identidad y residencia de un ciudadano que ha iniciado un trámite con la entidad.

- Sustitución de certificados en soporte papel: El sistema de SCSP evita que el ciudadano presente en sus trámites, certificados de datos que la Administración conoce. En estos momentos permite el acceso a los datos de identidad y residencia de los ciudadanos pero se están desarrollando conectores para la validación de la mayor parte de los certificados utilizados por los distintos organismos de la AGE, como Agencia Tributaria o Seguridad Social.
- Notificaciones telemáticas seguras: El Servicio proporciona a cada ciudadano o empresa una Dirección Segura (DEU), en la cual recibir las comunicaciones y notificaciones de los procedimientos a los que voluntariamente se suscriba.
- Pasarela de pagos de la **Secretaría de Estado para la Función Pública**: Esta plataforma facilita la implantación del pago telemático de tasas, en las aplicaciones que gestionan el trámite correspondiente los Organismos de la AGE.
- Herramienta de rediseño y simulación: Herramienta de simulación para el análisis y rediseño de procedimientos administrativos.
- Sistema de interconexión de registros: Este sistema permitirá la transmisión de información registral desde un registro de entrada hasta el registro destino, interconectando los registros de las administraciones españolas.
- Observatorio Administración Electrónica: Centro de información, de documentación con planes, noticias, agenda, informes, legislación, etc, de administración electrónica de todos los ámbitos de las Administraciones Públicas.
- Centro de transferencia tecnológica: Portal para la difusión y reutilización de soluciones técnicas (servicios, desarrollos, infraestructuras, normativa, etc) de interés para el desarrollo de la Administración. Electrónica. Constituye una base de conocimiento de información técnica en el área.

A continuación describiremos más detalladamente algunos de los proyectos mencionados:

- » **Red 060:** En el año 2006, se introdujo el concepto de red de servicios integrados 060 construyéndose por primera vez un modelo de prestación de servicios multicanal y multiadministración, que incluye una red de oficinas de atención presencial, un número de teléfono unificado (el teléfono 060) y un sitio Web ([www.060.es](http://www.060.es)). Desde todos estos puntos se accede al mismo sistema de información que permite la realización de un número creciente de servicios administrativos.



Imagen 12. Web red 060.

Es una red Multiadministración que persigue la integración de los servicios públicos en un único punto de acceso, de forma que el ciudadano no tenga que conocer que administración es la prestataria del servicio que desea realizar ni moverse de una oficina a otra para realizar trámites que involucren a más de una administración.

Es una red Multicanal, que actualmente ofrece los siguientes canales:

- **Canal Web ([www.060.es](http://www.060.es)):** La Web 060 es un portal que aglutina la información procedente de otros los departamentos ministeriales y otras administraciones tanto autonómicas como locales, organizando los mismos desde distintas taxonomías y con un buscador común.
- **Canal Telefónico.** El teléfono 060 ofrece servicios de atención directa sobre las materias de empleo público, ayudas y subvenciones de todas las Administraciones, localización de unidades, normativa de referencia sobre la actividad administrativa etc. y por otra parte, servicios de transferencia automática de llamadas a otros servicios de atención telefónica. Los servicios del canal telefónico 060 se ven completados por una plataforma de mensajería SMS/MMS que permite la remisión de mensajes cortos con alertas e informaciones a usuarios previamente registrados en el servicio.

- **El canal presencial:** las Oficinas 060. Las oficinas 060 son las actualmente dedicadas por las Administraciones y Departamentos a la atención a los ciudadanos. Desde ella se prestan servicios de registro interadministrativo, de información sobre trámites y de tramitación

En el último caso, los trámites de otras administraciones que se pueden prestar desde una oficina serán un subconjunto del total de trámites de la administración correspondiente, si bien esta lista puede ir creciendo y ser diferente entre distintas oficinas de la red.

Para que una administración pueda prestar servicios de otras administraciones, es necesario que se firme un convenio entre ambas administraciones. El modelo seguido para la firma de los convenios, es la firma de un convenio marco entre la AGE y la CCAA correspondiente, convenio al que se pueden adherir posteriormente los ayuntamientos que así lo deseen, en el nivel de oficinas que estos elijan.

- » **Red SARA:** El artículo 43 de la ley 11/2007 establece la obligación de crear una red de comunicaciones que interconecte las Administraciones Públicas españolas entre si y con otras redes de las Instituciones Europeas y de otros Estados miembros, para el intercambio de información y servicios entre ellas. La Red SARA permite la interconexión de las administraciones públicas, facilitando el intercambio de información y servicios entre ellas. A través de la Red SARA los Ministerios, las Comunidades Autónomas, los Entes Locales y otros organismos públicos pueden interconectar sus redes de una manera fiable, segura, capaz y flexible.

Características de la red SARA:

- **Fiabilidad:** La red SARA está diseñada con tecnología de última generación VPLS (Virtual Private LAN Services) que la dota de gran capacidad de transmisión de datos. Además, su diseño y tecnología le permiten ofrecer una muy alta disponibilidad para garantizar en todo momento la continuidad del servicio, lo cual se complementa con la existencia de un Centro de Soporte 24 x 7 con unos exigentes acuerdos de nivel de servicio (SLA's).
- **Seguridad:** SARA implementa medidas de seguridad entre las que destaca el establecimiento de VPNs. Es una red extremadamente segura en la que todo el tráfico circula cifrado por la Troncal. De esta manera queda asegurada la confidencialidad de la información que viaja a través de la red SARA.
- **Capacidad:** Esta red cuenta con un ancho de banda de 1 Gbps en Ministerios y CPD's (10 veces más que su predecesora), y 100 Mbps en cada Comunidad Autónoma (50 veces más caudal) lo que permite asegurar la capacidad para absorber las exigentes demandas tanto de las aplicaciones existentes como de los nuevos servicios de administración electrónica.
- **Calidad de Servicio (QoS):** La tecnología VPLS utilizada en el diseño de la red SARA permite dotarla de mecanismos de calidad de servicio para tratar cada dato transmitido de acuerdo a su naturaleza (voz, video, datos), lo cual establece un nuevo abanico de servicios multimedia a incorporar.
- **Punto-multipunto:** La red SARA está diseñada con un modelo de conexión punto-multipunto ("todos con todos") mediante el cual no existe un nodo central en el que convergen todas las conexiones y por tanto se eliminan posibles puntos únicos de fallo. Esta topología se complementa perfectamente con la arquitectura de seguridad existente, en la cual los mecanismos de seguridad están distribuidos en cada nodo, si bien la política es homogénea y con gestión centralizada.

- **Flexibilidad:** En el diseño de la red SARA se ha tenido en cuenta la posibilidad de que esta red pueda evolucionar y crecer a medida que lo hagan las necesidades de la administración.



La red SARA es un instrumento fundamental para seguir avanzando en el desarrollo de la administración electrónica, lo que en definitiva supone mejorar el servicio prestado a los ciudadanos.

- » **Plataforma de validación de firma electrónica @firma:** @firma es la solución tecnológica en la que se basa la implementación de la Plataforma de validación y firma electrónica de la Secretaría de Estado para la Función Pública. La versión actual de @firma es la 5.0 y constituye una evolución de la versión 4.0 a partir de la aportación de múltiples Organismos Públicos cooperantes. @firma es un producto robusto e integral, desarrollada inicialmente por la Junta de Andalucía, cedida al resto de las Administraciones Públicas con el objeto de fomentar y extender el desarrollo de la Administración Electrónica y la Sociedad de la Información. Es una solución basada en software libre, estándares abiertos y en java: servidores Web Apache, JBOSS, Sistema Operativo Solaris/Linux, AXIS, etc.

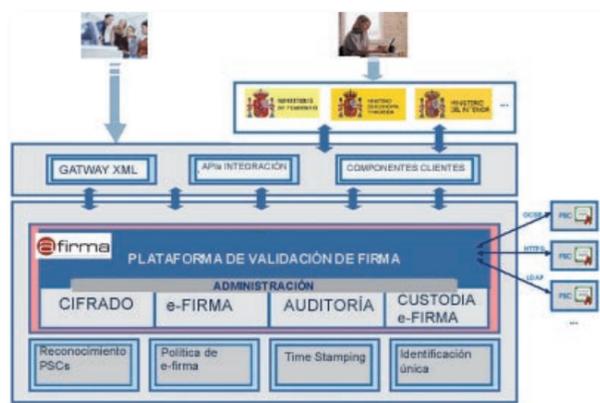


Imagen 13. Esquema de funcionamiento de la plataforma de validación

La plataforma @firma ofrece los siguientes servicios:

- **Validación de certificados X.509** según la RFC 3280, de las Autoridades de Certificación incluidas en la plataforma.
- **Funcionalidades de firma:** La plataforma permite varias modalidades de firma.
- **Validación** de la firma de un elemento firmado.
- Proporciona un **cliente de firma** que permite a los ciudadanos que accedan a los servicios de Administración Electrónica, firmar electrónicamente los documentos.

- **Sellado de Tiempo (TSA)** según el estándar RFC 3161 para certificar temporalmente todas las operaciones de validación y firma que se realizan a través de la plataforma.
- **Gestión y administración** de los Prestadores de Servicios de Certificación adheridos. Todas las operaciones realizadas en la plataforma son registradas para la auditoría y trazabilidad del sistema.



La plataforma @firma es una solución de referencia para cumplir con las medidas de identificación y autenticación descritas en el Capítulo II de la Ley 11/2007. Para acceder a los servicios indicados es necesario disponer de accesibilidad a la Plataforma @firma desde los sistemas de información del Organismo en cuestión a través de la red SARA (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones), que ofrece servicios de intranet entre las Administraciones Públicas.

- » **Servicio de Sustitución de certificados papel:** El Servicio de verificación de datos de identidad y datos de residencia, permite que cualquier organismo de la Administración, pueda verificar dichos datos, sin necesidad de solicitar la aportación de los correspondientes documentos acreditativos, permitiendo así hacer efectiva esta supresión. En principio este servicio está dirigido a los organismos de la AGE.

Las consultas a los servicios de verificación de datos de identidad y de verificación de datos de residencia, se pueden realizar de dos maneras: de forma automatizada desde una aplicación de gestión de un trámite, adaptadas para invocar los Webservice proporcionados por el servicio, o bien por un empleado público autorizado mediante un cliente Web.

Desde el CAID recomendamos que las peticiones desde organismos se realicen mediante Webservice. Solo bajo ciertas condiciones se les habilitará el acceso a través del formulario Web. Otras Administraciones pueden utilizar el servicio mediante la firma de convenios específicos.

Actualmente en SVD se pueden verificar dos tipos de datos, los de identidad y los de lugar de residencia de un ciudadano:

- **El Servicio de Verificación de Datos de Identidad (SVDI)** permite consultar o verificar los datos de identidad de un ciudadano. La validación de dichos datos se realiza contra las Bases de Datos del organismo que los custodia: Dirección General de Policía (DGP).
  - \* La verificación de datos de identidad, permite confirmar o verificar que un determinado conjunto de datos corresponden al número de identificación introducido por el usuario.
  - \* El servicio de consulta de datos de identidad, permite obtener los datos de un determinado documento de identidad a partir del número de identificación del mismo (DNI/NIE o Número de Soporte).

En ambos casos, la petición que recibe el sistema, debe venir firmada por el organismo que realiza la consulta.

- **El Servicio de Verificación de Datos de Residencia (SVDR)** permite consultar los datos de residencia de un determinado ciudadano. La validación de dichos datos se realiza contra las Bases de Datos del organismo competente para la consolidación de los datos de empadronamiento de todo el territorio nacional: Instituto Nacional de Estadística (INE). Para realizar una consulta a SVDR, el organismo tramitador, debe generar una petición firmada electrónicamente. SVDR tramita esta petición, comprobando primero la validez de la firma, y a continuación que el organismo peticionario tiene la correspondiente autorización para realizar la consulta. Si todo es correcto, SVDR tramita la petición, a través de los sistemas del INE, y devuelve la respuesta, también firmada, al organismo tramitador.

En los dos tipos de petición de datos se valida y además con ella se comprueba si la aplicación solicitante está autorizada para realizar dicha consulta. Si todo es correcto, SVD, tramitará dicha consulta, garantizando la integridad y seguridad de la misma, y responderá al organismo peticionario con la verificación de los datos consultados.

SVD además registra todas las operaciones realizadas, firmándolas y sellándolas en tiempo para garantizar tanto la integridad del mensaje, como el momento en el que dicha petición se ha realizado.

## 16.2. Herramientas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

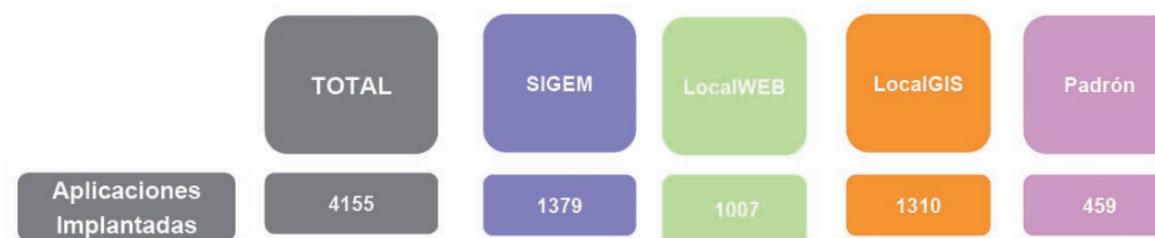
### Presentación

*El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio está llevando a cabo proyectos y acciones para el desarrollo de un conjunto de herramientas que acerquen la administración electrónica a las Entidades Locales:*

- *Soluciones tecnológicas para la modernización de la gestión local.*
- *Implantación de las aplicaciones desarrolladas en Avanza Local Soluciones y formación del personal.*
- *Adaptación de los sistemas de gestión al formato “facturae”.*
- *Aplicaciones e interfaces que faciliten y promuevan la interoperabilidad entre la plataforma Avanza Local y las diferentes plataformas ya implantadas en las Entidades Locales.*
- *Simplificación de proyectos y mejora de servicios.*

*Estas herramientas pretenden mejorar la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y a las empresas, desde Entidades Locales y Entidades Sin Fines Lucrativos, como la teleasistencia y Servicios Sociales, servicios culturales de turismo y ocio, la contratación administrativa mediante sistemas telemáticos, el e-DNI mediante aplicaciones que fomenten su uso y la facturación electrónica.*

*A 19 de febrero de 2009 estos son los datos obtenidos a través de la contabilización de los proyectos aprobados en convocatoria:*



MITYC

La implantación de Avanza Local Soluciones, iniciativa ya mencionada en el apartado anterior de esta guía –COOPERACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES PARA EL IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA-, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (en adelante Mityc), supone la incorporación de un conjunto de servicios y aplicaciones que permitirá a los municipios la prestación de funciones según la administración electrónica. Entre estas plataformas se encuentran ya disponibles para las Entidades Locales **LOCALWEB**, **SIGEM** y **LOCALGIS**, además de otras aplicaciones como Avanza Local Padrón y e-fácil.



Imagen 14. Plataformas software ofrecidas por la iniciativa Avanza Local Soluciones del Mityc

**LOCALWEB** es la plataforma para la **generación y gestión de portales municipales**. Los portales creados con **LOCALWEB** serán el acceso de los ciudadanos a la Administración Electrónica Local.

- **Funcionalidades:**
- Permite al ciudadano acceder a Información pública (turismo, equipamientos, agenda, etc.), realizar tramitaciones telemáticas y consultar expedientes administrativos personales, entre otros.
- Usabilidad y diseño centrado en el ciudadano.
- Identificación de ciudadanos única: los portales permiten al ciudadano identificarse de forma única.
- Accesibilidad: en su vertiente de información hacia el ciudadano, empresas, o entre las Administraciones participantes en el proyecto cumple con la normativa existente en materia de Accesibilidad del W3C.
- Integración con aplicaciones de Avanza Local Soluciones.

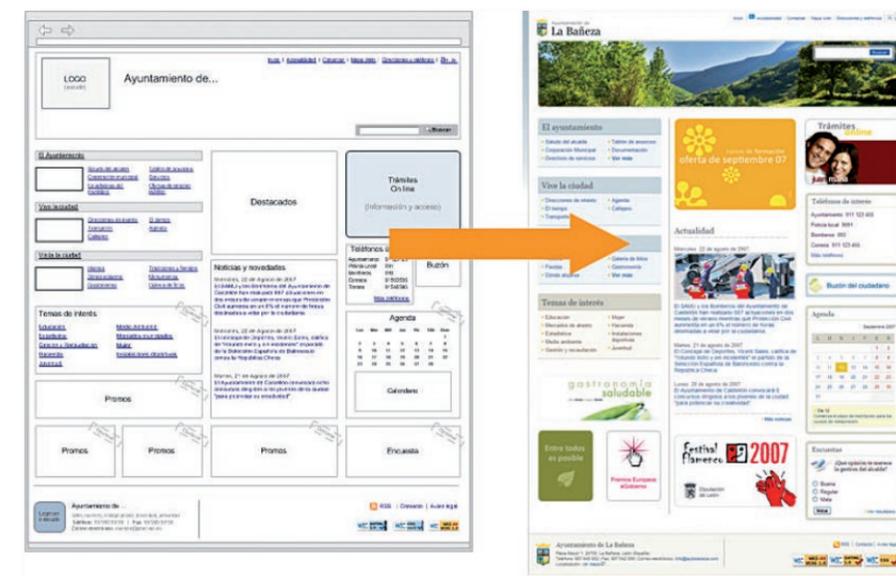


Imagen 15. Ejemplo de generación de un portal con LOCALWEB

Los **módulos** que constituyen **LOCALWEB** son los siguientes:

- **Gestor de contenidos:** posibilita la administración y organización de la información.
- **Portal:** será la entrada, desde Internet, de los ciudadanos.
- **Carta de servicios:** permite, previa autenticación e identificación, acceder a tramitaciones telemáticas, información personalizada, documentos administrativos a disposición de otras AAPP, etc.
- **Lanzadera de aplicaciones:** interfaz única de usuario que permite a éste el acceso a todas las aplicaciones de Avanza Local Soluciones u otras aplicaciones de la entidad.
- **Generador de formularios:** posibilita la creación de formularios que se integran automáticamente con los servicios de tramitación.
- **Proceso de migración:** **LOCALWEB** dispone de un proceso de migración de los portales creados desde PAL (Pista Administración Local) o PL+ (Pista Local+), sin pérdida de datos o funcionalidad.



Imagen 16. LOCALWEB, plataforma para la generación y gestión de portales municipales

Una de las principales novedades de **LOCALWEB** consiste en la adopción de la arquitectura SOA para su integración con terceros sistemas. La interoperabilidad con el resto de plataformas de Avanza Local Soluciones, **SIGEM** y **LOCALGIS**, constituye una característica intrínseca implementada en su desarrollo.



Imagen 17. LOCALWEB2 ampliación de la aplicación LOCALWEB

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio está desarrollando una ampliación de la aplicación **LOCALWEB**, **LOCALWEB 2**, que se llevará a cabo a lo largo del año 2009.

#### Nuevas Funcionalidades:

- Mejoras en el Gestor de Contenidos
- Mejoras en el Generador de Formularios
- Mejoras en la Carta de Servicios
- Mejoras en el Generador de Avisos
- Editor de plantilla

### Nuevos módulos

- Perfil del contratante
- Portal Multicanal (MOVIL/TDT)
- Aplicación y servicios e-learning
- Intranet
- Editor de plantilla



**SIGEM** realiza la **gestión del procedimiento administrativo de un expediente**. Permite que el ciudadano pueda solicitar telemáticamente desde su domicilio una subvención, una ayuda, una licencia, o realizar un pago; recibir noticias del estado de su petición, información sobre la falta de algún documento e indicaciones de cómo anexarlo, para recibir, finalmente, una notificación del resultado de sus gestiones.

Es un proyecto de modernización y actualización de las administraciones locales, dotándolas de un sistema, que pueda reunir en formato electrónico, toda la documentación de un expediente, integrando los tradicionales subsistemas de Registro, Expedientes y Archivo. En esta relación con su Ayuntamiento, el ciudadano podrá identificarse utilizando e-DNI, firma electrónica, o claves concertadas, garantizándose la confidencialidad y privacidad de sus datos.



Imagen 18. SIGEM, plataforma para la gestión del procedimiento administrativo de un expediente

A continuación detallamos brevemente los subsistemas incluidos en **SIGEM**:

- **Registro:** Aplicación de registro de documentos de entrada/salida, basada en la normativa SICRES v3 (para obtener información sobre esta normativa, consultar <http://www.csi.map.es/csi/pg5s40.htm>), que permite las siguientes funcionalidades:
  - Anexión de documentos en formato electrónico.
  - Sellado electrónico de documentos.

- Búsqueda/recuperación y almacenamiento de registros.
  - Impresión de justificantes o certificados de registro.
  - Emisión de listados e informes.
  - Mecanismos de cotejo y compulsión electrónica de documentos.
  - El sistema está dotado de los mecanismos necesarios de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados.
- **Tramitación Electrónica:** Conjunto de servicios a disposición del ciudadano que permiten su comunicación con su Ayuntamiento vía Web:
    - **Registro Telemático:** permite registrar, para diferentes procedimientos, las solicitudes de entrada de información del ciudadano, como parte del Registro, al que se vuelcan los apuntes válidos.
    - **Pago Electrónico:** permite el pago de tributos, tasas, etc., a través de un canal telemático, sin necesidad de desplazarse ni a las oficinas del Ayuntamiento, ni a una oficina de una entidad financiera. **SIGEM** está integrado con la plataforma de pago de red.es, y su desarrollo basado en Servicios Web le permite integrarse con otras plataformas de pago.
    - **Testigos Digitales:** permite el intercambio de certificados acreditativos de alguna circunstancia referente al administrado y entre diferentes organismos públicos
    - **Notificación Telemática:** permite al ciudadano recibir este tipo de notificación como alternativa a la notificación postal tradicional. **SIGEM** se integra, por defecto, con el servicio SNTS de la Secretaría de Estado para la Función Pública, y los Servicios Web permiten que se integre con otros servicios de notificación telemática.
  - **Gestión de Expedientes:** Aplicación que permite la simplificación de los procedimientos administrativos que se tramitan en las Entidades Locales. La Gestión de Expedientes en **SIGEM** incorpora:
    - Catálogo de Procedimientos: herramienta que permite el modelado de Procedimientos, así como el diseño de Fases y Trámites. A su vez, cada trámite se descompone en actividades, que tienen una documentación asociada (normalizada y reutilizable), que ha podido ser entregada por el ciudadano o generada por la propia administración.
    - Motor de WORKFLOW: sistema BPM (Business Process Management) que da soporte a los flujos de datos y documentos de la organización. Es el encargado de mantener las bandejas de entrada de los usuarios (tramitadores) del sistema (work queues), canalizar cada caso al participante que corresponda, notificar la expiración de plazos, etc.
    - Entorno de Tramitación: la aplicación de tramitación es la “cara visible” de la gestión de expedientes para los usuarios, y el entorno que les permite realizar las tareas necesarias para realizar su trabajo, mediante la implementación de las siguientes funcionalidades:
      1. Muestra a los usuarios los expedientes de cuya gestión se encargan, y les permite su organización.
      2. Proporciona un sistema de búsqueda.
      3. Permite consultar los datos y documentos de cada expediente. Proporciona un listado de expedientes abiertos y pendientes, responsabilidad de un determinado usuario o departamento. Proporciona un sistema de avisos.
  - Entorno de Publicación: creación de un modelo de datos específico, alimentado automáticamente por el sistema de Gestión de Expedientes, cuyos requisitos y objetivos son:
    1. Informar al ciudadano del estado actual de sus expedientes y fases que le quedan para finalizarlo.
    2. Proporcionar seguridad en la información que se publique de la tramitación, cumpliendo los requisitos de confidencialidad y exactitud.
  - **Archivo:** Aplicación para el archivo electrónico de la documentación del organismo, de acuerdo a las normas de descripción y categorización definidas para los archivos.
    - Esta aplicación Provee al gestor de archivos de una herramienta para realizar las funciones de:
      1. Descripción o Ficha del Expediente, conteniendo los datos más significativos del mismo: Título, Contenido y Fechas.
      2. Gestión de series, préstamos, transferencias, fondos y depósitos.
      3. Gestión de expurgos y custodia.
      4. Gestión de usuarios, órganos, roles, grupos y listas de acceso.
    - Facilita información y servicios a los usuarios del Archivo, y a los interesados que requieran información de antecedentes.
    - Permite la impresión de listados de los resultados de consultas y búsquedas.
    - Permite la trazabilidad y auditoría de actuaciones.
    - Garantiza la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos gestionados por la aplicación.
    - Se adecúa a las siguientes especificaciones:
      1. Norma ISO 15489, de Sistemas de gestión de documentos.
      2. Norma ISO 14721, de Sistemas de gestión de documentos electrónicos de Archivo.
      3. MoReq, (Modelo de Requisitos para los Sistemas de gestión de documentos electrónicos de Archivo).
      4. Normas internacionales de descripción archivística ISAD (G) y, en su caso, ISAAR-CPF.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio está desarrollando una ampliación de la aplicación **SIGEM**, **SIGEM2** que se llevará a cabo a lo largo del año 2009. Dicha ampliación dotará a la aplicación de las siguientes funcionalidades nuevas:

- Ampliación funcional **SIGEM2**, incluyendo mejoras en los módulos de Archivo, Registro Presencial, Tramitación Electrónica y Gestión de Expedientes, incorporando un diseñador gráfico de procedimientos.
- Nuevas CERTIFICACIONES del producto sobre Oracle, DB2, WebSphere y Jboss.
- Implementación de 15 nuevos procedimientos de Gestión de Expedientes.
- Desarrollo de interfases con RIA



SIGEM2, ampliación de la aplicación SIGEM



**LOCALGIS** es un sistema de **Información Territorial** basado en soluciones OpenSource, diseñado especialmente para el entorno de la Administración Pública y dirigido a las EE.LL. (Ayuntamientos, Mancomunidades, Diputaciones provinciales, Cabildos, Comunidades Autónomas uniprovinciales, etc.).

Las funcionalidades que aporta **LOCALGIS** son las siguientes:

- Facilita la gestión municipal favoreciendo la accesibilidad a la información de manera rápida y efectiva y a un menor coste, aumentando con ello la eficiencia y la efectividad de los Servicios Municipales.
- Suministra una plataforma de trabajo idónea que permite la actualización de la información propia del municipio y su gestión. Esta información es susceptible de ser intercambiada con otras instituciones.
- Permite la georreferenciación de tipos de informaciones que hasta ahora sólo se referenciaban textualmente a una dirección postal.



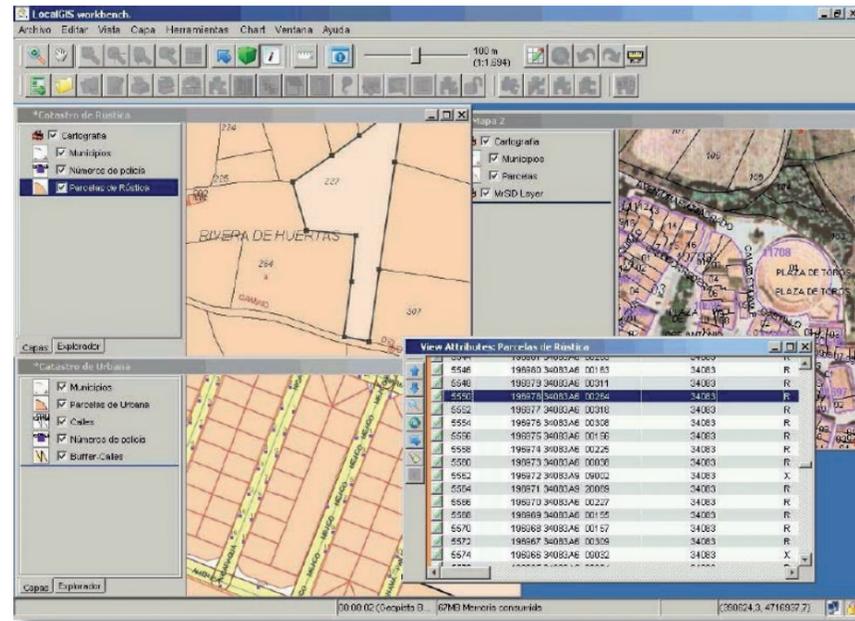


Imagen 19. LOCALGIS, Sistema de Información Territorial.

Este sistema dispone de las funcionalidades necesarias para la gestión territorial dentro del ámbito municipal: Planificación Urbanística, Catastro, Padrón, Actividades Contaminantes, Patrimonio, Infraestructuras, Licencias de Obra, Guía Urbana, etc.

Para ello combina la tecnología de los SIG (Sistemas de Información Geográfica) con funcionalidades administrativas y Web Services.

La normativa aplicada sigue las Indicaciones de la Directiva INSPIRE (INfraestructura for SPatial InfoRmation in Europe), la IDE (INfraestructura de Datos Espaciales) y la IDEE (INfraestructura de Datos Espaciales de España).

**LOCALGIS** presenta una estructura modular integrada por los siguientes componentes:

▪ **Módulos Básicos:**

1. Editor de cartografía.
2. Administrados de cartografía.
3. Servidor de mapas.
4. Extensión de Aplicaciones Comerciales.
5. Herramientas de Administración: Seguridad, Metadatos.

▪ **Servicios al ciudadano:**

1. Guía urbana.

▪ **Módulos de gestión municipal:**

1. Planeamiento urbanístico.
2. Catastro.
3. Patrimonio.
4. Infraestructuras.
5. Licencias de Obra Mayor y Menor.
6. Concesiones y autorizaciones.
7. Actividades contaminantes.
8. Información básica de referencia.



El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio está desarrollando una ampliación de la aplicación **LOCALGIS, LOCALGIS2** que se llevará a cabo a lo largo del año 2009. Dicha ampliación dotará a la aplicación de las siguientes funcionalidades nuevas:

- Espacio y Obras Públicas.
- Módulo de Movilidad.
- Enrutamiento.
- Gestión de Información Supramunicipal.
- Herramientas para el versionado histórico de la información.
- Herramientas para la Gestión de Datos Externos.
- Herramienta para la transformación de coordenadas al sistema de coordenadas geodésicas.
- Herramienta para exportar ficheros XML correspondientes a estilos SLD.
- Generación de permisos individualizados para cada capa.



La aplicación **e-Fácil**, cuyo desarrollo ha comenzado en 2009, tiene como objetivo desarrollar una plataforma de adaptación de los sistemas de gestión de las entidades locales a la recepción y tramitación de facturas electrónicas y a la constitución de empresas.

La plataforma permitirá la recepción, validación y tramitación de facturas electrónicas en formato Facturae.

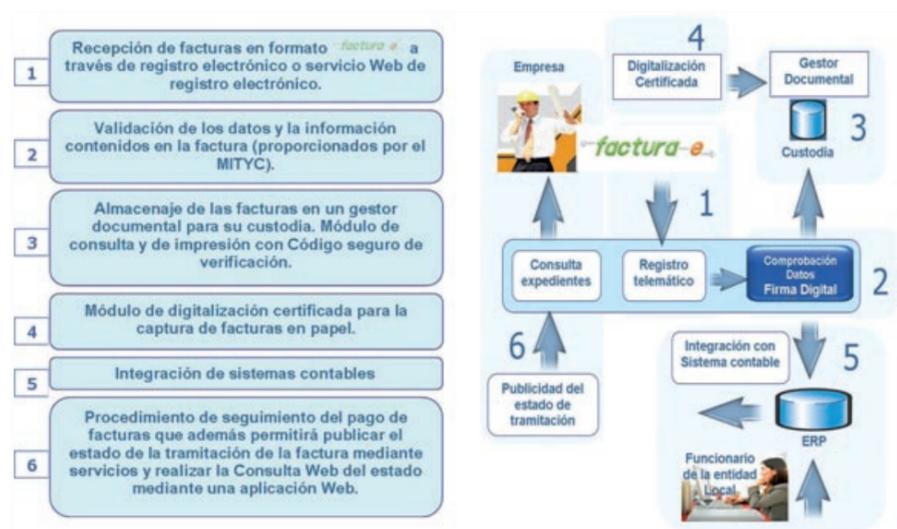


Imagen 20. Sistema de información para la recepción y tramitación de facturas electrónicas en formato factura-e y para la constitución telemática de empresas.

La línea de desarrollo de este proyecto completará los sistemas de procesos administrativos de las Administraciones Locales con la plataforma CIRCE que actualmente se encuentra operativa en la AGE y que posibilita el proceso electrónico que sustenta la constitución de una nueva empresa.

**e-Fácil** permitirá al empresario emprendedor realizar desde la Web municipal las siguientes acciones:

- Iniciar en el sistema de gestión de expedientes el procedimiento para la constitución de una nueva empresa.
- Consultar los datos de la tramitación.
- Iniciar otros trámites relacionados con su nueva empresa.



El portal **CITA**, cuyo desarrollo ha comenzado en 2009, es un catálogo desarrollado para el Intercambio y Transferencia de Aplicaciones cofinanciadas por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y las Entidades Locales.

Su objetivo es fomentar la coordinación, la transferencia y el intercambio de herramientas entre Entidades Locales de todo el territorio nacional a través del MITYC.



### 16.3. Herramientas alternativas en el mercado

Además de las herramientas antes señaladas, cabe mencionar la existencia de múltiples herramientas en el mercado, que en virtud del presupuesto de que se disponga, la inversión previamente realizada y los recursos humanos disponibles, son alternativas que pueden adoptarse y solucionar por otra vía, no exenta de costes, la implantación de la Ley 11/2007 en nuestros Gobiernos Locales.

Se trata de herramientas, cuyas compañías desarrolladoras, pueden adaptar a cada caso particular, y que normalmente su contratación viene acompañada de la Asesoría Técnica que facilita su puesta en funcionamiento. Son empresas especializadas en la gestión de la administración pública y que permiten también implementar soluciones o productos ajustados a las necesidades de cada ayuntamiento o diputación y hacerlo extensible a otros.

No es objeto de esta guía dar publicidad a dichas empresas, únicamente, mostrar esta alternativa que, ofrece ventajas tales como el acompañamiento en todo el proceso de implantación.

Es importante resaltar que cualquiera de las soluciones escogidas no esta exentas de costes, en el caso de herramientas estándares de los ministerios porque aunque no hay licenciamiento es necesario labores de optimización de procesos, parametrización, adaptación de versiones y formación al personal municipal y en el caso de herramientas de mercado ( muchas veces sus proyectos apoyados es estas herramientas estándar) porque su servicio son proyectos completos que te ayudan a su implementación y parametrización según necesidades.

Es personal la decisión pero se aconseja cotejar resultados en organismos o ayuntamientos ya iniciados, ya que esto permitirá conocer el alcance de los problemas y las ventajas de cada implantación.

Para el conocimiento de más herramientas se recomienda consultar o chequear con los ayuntamientos o diputaciones que exponen su experiencia real en esta guía.

## 17. SUMARIO

A continuación presentamos un pequeño índice de términos en el que se incluyen las definiciones del anexo de la Ley 11/2007 así como otros términos que hemos creído podrían resultar de interés.

- **Actuación administrativa automatizada:** Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.
- **Aplicación:** Programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.
- **Aplicación de fuentes abiertas:** Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.
- **Autenticación:** Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.
- **Canales:** Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.).
- **Certificado electrónico:** Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad».
- **Certificado electrónico reconocido:** Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: «Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten».
- **Ciudadano:** Cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.
- **Dirección electrónica:** Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
- **Documento electrónico:** Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- **Estándar abierto:** Aquel que reúna las siguientes condiciones:
  - \* Sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso,
  - \* Su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.
- **Firma electrónica:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante».

- **Firma electrónica avanzada:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control».
- **Firma electrónica reconocida:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma».
- **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
- **Medio electrónico:** Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
- **Punto de acceso electrónico:** Conjunto de páginas Web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de a una institución pública.
- **Sistema de firma electrónica:** Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.
- **Sellado de tiempo:** Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.
- **Espacios comunes o ventanillas únicas:** Modos o canales (oficinas integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) a los que los ciudadanos pueden dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones.
- **Actividad de servicio:** Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.
- **Prestador de actividad de servicio:** Cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.

## 18. REFERENCIAS

- Sociedad de la información: <http://www.socinfo.info/seminarios/leyAE.htm>
- Principios de la Ley de una Ley de Administración Electrónica: [http://www.map.es/documentacion/iniciativas/mejora\\_de\\_la\\_administracion\\_general\\_del\\_estado/moderniza/Administracion\\_Electronica/parrafo/01/document\\_es/Principios%20LAE%20v1.0.pdf](http://www.map.es/documentacion/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza/Administracion_Electronica/parrafo/01/document_es/Principios%20LAE%20v1.0.pdf)
- Plan moderniza: [http://www.map.es/documentacion/iniciativas/mejora\\_de\\_la\\_administracion\\_general\\_del\\_estado/moderniza.html](http://www.map.es/documentacion/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza.html)
- (Proceso de desarrollo de LAECSP: [http://www.map.es/iniciativas/mejora\\_de\\_la\\_administracion\\_general\\_del\\_estado/moderniza/Administracion\\_Electronica.html](http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza/Administracion_Electronica.html) [http://www.map.es/documentacion/iniciativas/mejora\\_de\\_la\\_administracion\\_general\\_del\\_estado/moderniza/Administracion\\_Electronica.html](http://www.map.es/documentacion/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza/Administracion_Electronica.html))
- Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, una necesidad de seguridad: Plan Director de Seguridad del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: <http://www.tecnimap.es/documentos/Departamentos/Coordinacion/Tecnimap/Comunicaciones%20definitivas/TCO-243-2007OL/Comunicaci%F3n%20TCO-243-2007OL.pdf>
- Administración Pública Electrónica: [http://www.certicamara.com.co/proyectos/foro\\_tram\\_pub/certicamara.pdf](http://www.certicamara.com.co/proyectos/foro_tram_pub/certicamara.pdf)
- Información Plan Avanza: <http://www.planavanza.es/>
- Consejo superior de administración electrónica <http://www.csae.map.es/>
- Desarrollo de la Administración Electrónica: [http://www.map.es/documentacion/consejo\\_superior\\_de\\_administracion\\_electronica/administracion-electronica.html](http://www.map.es/documentacion/consejo_superior_de_administracion_electronica/administracion-electronica.html)
- Servicios Comunes de la AGE a disposición de las EELL: <http://www.csae.map.es/csi/eModel/servicios.htm>
- Red.es: <http://www.red.es/index.action>
- Observatorio de la Administración Electrónica: <http://www.obsae.map.es/jahia/>
- Proyectos: <http://www.csi.map.es/csi/pg5i10.htm>
- Documento “Propuesta de recomendaciones a la Administración General del Estado sobre utilización del Software libre y de fuentes abiertas”: [http://www.csae.map.es/csi/pdf/Recomendaciones\\_sw1\\_200505\\_final.pdf](http://www.csae.map.es/csi/pdf/Recomendaciones_sw1_200505_final.pdf)
- Página 060, zona de descarga del plan de desarrollo de la LAECSP: [http://www.060.es/guia\\_del\\_estado/programas\\_de\\_la\\_administracion/administracion\\_electronica/LAECSP\\_11\\_2007/zona\\_descarga-ides-idweb.html](http://www.060.es/guia_del_estado/programas_de_la_administracion/administracion_electronica/LAECSP_11_2007/zona_descarga-ides-idweb.html)
- Oficina de Proyectos de la Generalitat Valenciana: Correo electrónico: [proyectoell@gva.es](mailto:proyectoell@gva.es)
- Ayuntamiento de Castellón. Servicios a la ciudadanía: <http://www.castello.es/seccion.php?cod1=383>
- Guía Urbana del Ayuntamiento de Catarroja: <http://www.catarroja.es/ilive/srv.vivirCatarroja.localgis>
- MITYC, información sobre cada uno de los módulos que integran la plataforma LOCALWEB: <http://www.planavanza.es/AvanzaLocal/Aplicaciones/LOCALWEB/LOCALWEB.htm>
- MITYC, url para ver la hoja técnica del proyecto LOCALWEB o realizar la solicitud de descarga: <http://www.mityc.es/Colabora/LocalWeb/Descargas/>

- MITYC, Avanza Local Soluciones: <http://www.planavanza.es/AvanzaLocal>
- Más información sobre la Red SARA:
  - \* <http://www.csae.map.es/csi/pg5r12.htm>
  - \* <http://www.ctt.map.es/web/proyectos/redsara>
- Información relacionada con @firma:
  - \* <http://www.csi.map.es/csi/pg5a12.htm>
  - \* <http://www.ctt.map.es/web/cache/offonce/proyectos/afirma>
  - \* [http://www.dnielectronico.es/seccion\\_aapp/platform.html](http://www.dnielectronico.es/seccion_aapp/platform.html)
- Ayuntamiento de Madrid: <http://www.munimadrid.es>
- Ayuntamiento de Leganés: <http://www.leganes.org>
- Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada: <http://www.ayto-villacanada.es>
- Diputación de Almería: <http://www.dipalme.org/>
- Generalitat Valenciana: <http://www.gva.es>
- Diputación de Badajoz: <http://www.dip-badajoz.es>
- Ayuntamiento de Castellón de la Plana: <http://www.castello.es>
- Ayuntamiento de Catarroja: <http://www.catarroja.es>
- Ayuntamiento de Elche: <http://www.elche.es>
- Ayuntamiento de Irún: <http://www.irun.org>
- Ayuntamiento de Málaga: <http://www.malaga.eu>
- Ayuntamiento de Palma de Mallorca: <http://www.palmademallorca.es>
- Federación Española de Municipios y Provincias: <http://www.femp.es>