

Guía Práctica de la Ley 11 /2007, de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP). Ayuntamiento de Leganés

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

- Publicación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Existencia de dificultades de interpretación y de implantación de la ley dentro del ámbito de las Administraciones Públicas, en concreto en Administraciones Locales y Diputaciones, dado que se trata de la Administración más cercana a la prestación de servicios públicos a los ciudadanos.
- Identificación de dificultades estratégicas, técnicas, organizativas, funcionales y presupuestarias para el despliegue de las soluciones que den cabida a las exigencias de la nueva ley.

Objetivos específicos

- Resolver la creciente sensación de que “la ley nos sobrepasa”.
- Facilitar la comprensión e interpretación de la nueva ley.
- Subrayar aspectos de especial relevancia.
- Identificar los deberes de cooperación inter-administraciones.
- Identificar el derecho a exigir en la relación inter-administración, el suministro electrónico de información.
- Presentar los derechos de los ciudadanos.

Recursos empleados

- Doña Virginia Moreno Bonilla. Directora de Sistemas de Información del Ayuntamiento de Leganés
- Don Valentín Pérez Almarza. Director de organización, Información, y Calidad del Ayuntamiento de Leganés
- Colaboración de otros Ayuntamientos

Implementación

Ofrecer cobertura a los principios de:

- Accesibilidad
- Simplificación administrativa
- Transparencia y publicidad
- Proporcionalidad
- Calidad de la Información
- Seguridad
- Protección de datos
- Documento original en papel y en electrónico

- Neutralidad tecnológica
- Integración de funcionalidades de interoperabilidad definidas por el Ministerio de Política Territorial
- Marcar la pauta para la implantación de sistemas de: [• Identificación
- Registro Electrónico
- Tramitación Electrónica
- Comunicaciones
- Notificación
- Archivo y permanencia
- Gestión documental (identificación, integridad, seguridad, acceso, validación, control de versiones, metadatos, Código de Identificación Única de Documento, etc.)]

Resultados

- Disponibilidad de un extracto sencillo y conciso de los puntos de interés para que cualquier entidad pueda planificar su adaptación a la Ley 11/2007.
- Disponibilidad de un patrón de referencia con actuaciones tipo.
- Transferencia del “Know How” de las entidades participantes en el proceso de elaboración.
- Mayor facilidad en la adaptación organizativa, normativa y tecnología de todos los Gobiernos Locales, Diputaciones y Cabildos a los requisitos que establece dicha Ley.
- Actuaciones de comunicación y divulgación a todos los Ayuntamientos y Diputaciones a nivel nacional, llegando a todo tipo de entidades con independencia del número de habitantes, recursos económicos ó técnicos disponibles.

Lecciones aprendidas y conclusiones

- Diversidad de puntos de partida para su implantación (• Estratégica; • Tecnológica; • Funcional; • Organizativa; • De gestión]
- Amplitud de oportunidades de aplicación
- La aplicación efectiva de la ley supone una real evolución hacia la e-administración
- La aplicación de la ley requiere de un tratamiento sistemático y riguroso
- El cumplimiento de la ley no requiere una tramitación 100% electrónica y que la tecnología no es el problema, sino desde el punto de vista de recursos organizativos y presupuestarios.
- La guía permite delimitar aquellos servicios electrónicos de riguroso cumplimiento.
- Gran impacto organizativo para la adopción de medidas exigidas por la ley
- Aplicación en las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas, todas ellas deberán intervenir de manera “casi obligatoria” en este proceso de modernización.
- Necesidad de promover esquemas uniformes de prestación de servicios públicos electrónicos.
- Mayor presencia de la exigencia y ámbito jurídicos regulados en RDLOPD
- Reconocimiento de las bases que sienta la ley para la adecuada cooperación entre las Administraciones Públicas y con el fin de impulsar la Administración Electrónica. [• Marco institucional de cooperación; • Interoperabilidad de sistemas y aplicaciones; • Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías]
- Puesta en común y transferencia del “Know How” de las siguientes administraciones locales: [• Ayto. de Madrid
- Ayto. de Leganés
- Ayto. de Villanueva de la Cañada
- Diputación de Almería
- Generalitat Valenciana
- Diputación de Badajoz
- Ayto. de Castellón
- Ayto. de Catarroja

- Ayto. de Elche
- Ayto. de Irún
- Ayto. de Málaga
- Ayto de Palma]

Referencias y enlaces

<http://www.leganes.org/leganes/pdfs/guia%20practica%20LAECSP.pdf>
http://www.femp.es/Portal/Front/Portada/Agenda/_n6VbwIVluCWCdyoK1fAq37AuUufrQvCw6cxccNEKDmM

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

- Colaboración de la Administración General del Estado. Administración desarrolladora y suministradora de herramientas de soporte para el cumplimiento de la ley (Localweb, @firma, etc.), responsable del Centro de transferencia Tecnológica (CTT), en el que se publica un directorio general de aplicaciones cuyo objetivo es favorecer la difusión y reutilización de soluciones por todas las Administraciones Públicas, y Administración líder en el proceso de transformación hacia la e-administración.
- Coordinación en el desarrollo de la Guía por parte del Ayuntamiento de Leganés, Administración Local de referencia en materia de nuevas tecnologías y en materia organizativa.
- Apuesta por un enfoque eminentemente práctico, en función de las experiencias de cada uno de los agentes y colaboradores intervinientes.

Aspectos de accesibilidad del servicio

- Publicación de la guía en soporte papel y soporte electrónico a través de la web de diferentes administraciones locales, revistas y áreas dedicadas a la administración electrónica, todo ello promovido por distintos organismos públicos y a través de la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias):
- <http://www.leganes.org/leganes/pdfs/guia%20practica%20LAECSP.pdf>
- Distribución de la guía en todos los eventos de administración electrónica en colaboración con socios tecnológicos en el área de administración local.

Aspectos de usabilidad del servicio

- Presentación de diferentes escenarios de uso para la aplicación de la ley.
- Presentación de experiencias prácticas de Administraciones Locales de referencia:
- Ayuntamiento de Madrid
- Ayuntamiento de Leganés
- Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada
- Diputación de Almería, y
- Generalitat Valenciana, entre otras

Características de inclusión del servicio

- Desde el punto de vista de la adopción de este término a la difusión de esta guía, puede decirse que “inclusión”, se entiende como la posibilidad de aplicación práctica de las especificaciones de la Guía, tanto por parte de una Administración Local de menor entidad, o con poca base tecnológica, como por parte de una Administración con gran despliegue de telecomunicaciones y sistemas, o con una estructura organizativa adecuada para soportar la gestión del cambio y la transición al nuevo modelo de prestación de servicios.

Características de participación ciudadana del servicio

- La Guía resalta los principios de la Ley que promueven la participación ciudadana desde el prisma de la:
 - o Accesibilidad
 - o Simplificación administrativa
 - o Transparencia y publicidad
 - o Proporcionalidad
 - o Calidad de la Información
 - o Seguridad
 - o Protección de datos
 - o Documento original en papel y en electrónico
 - o Neutralidad tecnológica

Datos de utilización del servicio

- La Guía ha tenido una gran aceptación y existen numerosas ponencias, foros y cursos específicos para su presentación y difusión.
- El número de ejemplares distribuidos en formato papel ha sido aproximadamente de 10.000 ejemplares.
- El alcance en formato electrónico ha llegado a 8.300 Ayuntamientos, diputaciones, comunidades autónomas y ministerios.

Datos del grado de satisfacción del servicio

- Dada la gran aceptación y niveles de distribución de la Guía, se valora como de gran satisfacción de esta aplicación práctica por parte de los responsables que siguen sus pautas de actuación.

Características de multiplataforma del servicio

- En la medida en la que puede emplearse este término para esta guía, puede decirse que se trata de una solución que fomenta “la multiplataforma” desde el momento en el que se realiza especial énfasis al principio de Neutralidad tecnológica

Características de multicanalidad del servicio

- En la medida en la que puede emplearse este término para esta guía, puede decirse que se trata de una solución que fomenta “el uso de diferentes canales” ya que los

procedimientos de solicitud, acceso, rectificación, reclamación, interposición, oposición, etc. no son necesariamente telemáticos, sino que se fomenta en la medida de las posibilidades de cada entidad, el mayor despliegue del número de canales posibles (SMS, TDT, presencial, telefónico, etc.).

Características de multilingüismo del servicio

- En la medida en la que puede emplearse este término para esta guía, debemos decir que se fomenta el multilingüismo dado que todas las soluciones publicadas desde el Centro de transferencia Tecnológica (CTT), son multilingua y como tal, la soporta el mejor exponente como puede ser LocalWeb, que permite disponer del mismo contenido en diferentes idiomas y publicados en diferentes webtabs.

Aspectos de reingeniería del servicio

- Entre los capítulos que desarrolla la guía existe uno dedicado a la evolución estructurada de los sistemas de gestión corporativos municipales, partiendo de una fase 0, hasta una fase IV de total tramitación electrónica.
- También, se desarrolla la adaptación del backoffice y frontoffice según las especificaciones técnicas que requiere la aplicación de la ley 11/2007.

Aspectos de simplificación del servicio

- Uno de los pilares de la Guía es la pauta de Simplificación Administrativa como paso previo a la definición e implementación electrónica de la tramitación, gestión documental, notificación y firma electrónica en el procedimiento administrativo.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

- El desarrollo de la Guía tiene como referencia y objetivo fundamental el de promover y asegurar la interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de todas las actuaciones encaminadas hacia la consolidación de la administración electrónica.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

- Con el objetivo de garantizar el acceso electrónico a las Administraciones Públicas, permitir la elección por parte del ciudadano del canal (de entre los disponibles) a través del cual relacionarse por medios electrónicos, así como respetar el principio de igualdad en el acceso electrónico a los servicios públicos, se hace necesario hacer uso, y así lo explicita la guía, del término de neutralidad tecnológica, lo que implica que los ciudadanos deben poder dirigirse a la Administración Pública por vías telemáticas sin que le sea impuesta, de facto o explícitamente, ningún tipo de tecnología específica, desinteresando así el marco tecnológico.

Características de reutilización del servicio

- Fomento de la transferencia tecnológica
- Fomento del uso de aplicaciones y herramientas públicas (CTT)