

## eAdministración en EELL de la Comunidad Valenciana

La Comunidad Valenciana está a la vanguardia de la e-Administración. Su proyecto enfocado a las entidades locales "Tu Municipio en Red" busca el cumplimiento de la Ley 11/2007 y, para ello, se creó un modelo de administración electrónica que centraliza la implantación de la infraestructura tecnológica, cuyos frutos empiezan a materializarse. La Generalitat Valenciana, la Diputación de Valencia y los ayuntamientos de Valencia, Castellón, Elche, Orihuela y Denia detallan sus trabajos. *Por Marta Carro.*

### AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

Alfonso Grau Alonso. Primer Teniente de Alcalde y Concejal Delegado del Área de Economía y Grandes Proyectos. **"Hemos invertido más de 3 millones de euros para adaptarnos a la Ley 11/2007 y todavía nos queda camino por recorrer"**

1. La Administración Electrónica, y en general la incorporación de las TIC en las entidades locales, ha supuesto una mejora de los servicios que se prestan a los ciudadanos. En la mayoría de los casos, se aumenta la capacidad de ofrecer servicios, se ofrecen unos servicios de mayor calidad, mejor gestionados en menor tiempo y superando las barreras de tiempo y espacio que requieren los servicios tradicionales.

2. A finales de 2009, se puso en funcionamiento la Oficina Virtual, que es la que aglutina los servicios telemáticos dirigidos al ciudadano. En ella, el ciudadano puede realizar, entre otros servicios, la consulta de sus datos padronales; obtención de certificado de empadronamiento; la gestión de su información tributaria o el inicio de trámites utilizando el registro electrónico. Actualmente, desde el registro electrónico, se pueden iniciar 19 tipos de trámites. Se pretende que todos los procedimientos del catálogo de trámites del Ayuntamiento de Valencia (alrededor de 300), se vayan incorporando a la Oficina Virtual. En la próxima actualización, se van a publicar 6 nuevos trámites electrónicos.

Entre los servicios más utilizados por los ciudadanos destacan la obtención de certificados de empadronamiento; la domiciliación de tributos periódicos; la solicitud general o la solicitud de utilización de las Salas de Exposiciones en Centros Municipales de Juventud.

3. El Ayuntamiento de Valencia está activo en cualquier foro de cooperación en el desarrollo de administración electrónica. En el ámbito de la Comunidad Valenciana, existe un proyecto catalizador de la cooperación de las entidades locales en relación con este tema. Este proyecto es el de "Plataforma de administración electrónica para las EELL de la Comunitat Valenciana" donde el Ayuntamiento de Valencia se ha hecho cargo del

desarrollo y puesta a disposición de los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana del módulo de la pasarela de pagos electrónica, imprescindible para el desarrollo de la Administración Electrónica. En este módulo están cooperando otros ayuntamientos como Orihuela o La Eliana.

4. La Administración Electrónica se está desarrollando con la colaboración de multitud de empresas en diferentes ámbitos que podríamos estructurar en:

- Los proveedores de equipamiento y software básico como IBM, Software AG, HP, Oracle, ESRI, Documentum, VMWare, Novell y Microsoft.

- Los proyectos, integradores o desarrolladores de aplicaciones de gestión, entre los que se encuentran

Steria, Cap Gemini, GTT, Telefónica, Indenova, Sogeti, Seidor, Iver y SCC.

Desde la aprobación de la Ley 11/2007, en el primer apartado, hemos realizado una inversión que supera los 5 millones de euros y, en el apartado segundo, una inversión que supera los 10 millones de euros.

5. La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos es una ley ambiciosa en sus objetivos que no ha venido de la mano del acompañamiento presupuestario y del desarrollo reglamentario que se requiere para facilitar la interoperabilidad. Conseguir la Administración Electrónica requiere una fuerte inversión en el tiempo tanto en recursos materiales como humanos.

En el Ayuntamiento de Valencia, hemos estado invirtiendo más de 3 millones de euros adicionales de presupuesto en los últimos tres ejercicios para adaptarnos a dicha Ley y todavía nos queda camino por recorrer.

Los derechos electrónicos de los ciudadanos requieren de interoperabilidad tanto interna como externa.

El cumplimiento de la Ley 11/2007 requiere la introducción de nuevos sistemas basados en una simplificación administrativa, lo que implica cambios en la forma y los conceptos de trabajo de los funcionarios municipales. La gestión del cambio es uno de los grandes retos de la Administración Electrónica; en este ámbito, la formación en la gestión de identificaciones y archivos electrónicos es básica para la consecución exitosa del cambio.

6. En el plan director de sistemas de información realizado a principios

### CUESTIONARIO

1. ¿Qué ventajas ofrece para las entidades locales valencianas la e-Administración?
2. ¿De cuántos servicios telemáticos dirigidos al ciudadano disponen? ¿Podría detallar los más utilizados?
3. ¿Cooperan con otras entidades locales de la Comunidad Valenciana? ¿Tienen algún proyecto en común?
4. ¿Qué empresas tecnológicas han ayudado a desarrollar los proyectos de e-Administración y qué inversión ha supuesto?
5. ¿Qué obstáculos encuentran para cumplir con lo dispuesto en la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos?
6. ¿Qué proyectos futuros tienen en e-Administración?
7. ¿Algo más que añadir?

de 2008, se desarrolló un mapa global de sistemas de información donde se identificaron los ámbitos de actuación de los proyectos de administración electrónica.

En el presente año, se van a iniciar múltiples proyectos en los distintos ámbitos de actuación descritos. En infraestructuras: aseguramiento de disponibilidad de sistemas críticos municipales; aseguramiento de la calidad de los servicios electrónicos; y mejora de la Infraestructura de Red en edificios municipales. En información corporativa: unicidad de datos en la gestión de la representación electrónica. En la renovación de las aplicaciones de gestión: padrón; elaboración y edición del presupuesto; registro y gestión de actividades; y gestión de cementerios. En producción administrativa: archivo electrónico de documentos; gestión Integral de expedientes urbanísticos; y digitalización certificada. En tramitación electrónica: gestión integral de sugerencias y comunicaciones y gestión del catálogo de procedimientos. En atención multicanal: interoperabilidad con ciudadanos y administraciones; oficina de atención integral urbanística; mejora de la participación y transparencia electrónicas; gestión unificada del fichero 34; presentación telemática de liquidación de presupuestos XBRL; generación automática de cuenta general XML; y factura electrónica y registro general de proveedores.

## AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN

**Juan José Pérez Macián.**  
Concejal de Modernización, Calidad de los Servicios Municipales e Innovación y Desarrollo.

### "Los vecinos/as de Castellón cuentan con casi 100 servicios para la ciudadanía a un solo clic"

1. Se trata de una revolución en cuanto a la relación con nuestros ciudadanos y ciudadanas. Con la e-administración, se eliminan las barreras del espacio y del tiempo.



**Alfonso Grau (Ayuntamiento de Valencia).**

Una administración local, un ayuntamiento, abierto las 24 horas del día, los 365 días del año. Gracias al importante proceso de modernización que ha impulsado el equipo de gobierno del consistorio, hemos logrado poner al alcance de nuestros vecinos y vecinas soluciones de futuro. Hoy en día, la informática permite optimizar y reducir los trámites burocráticos por los que tienen que pasar los ciudadanos o las empresas prestadoras de servicios al ayuntamiento.

2. El Ayuntamiento de Castellón puso en marcha hace unos años el "Portal Ciudadano". Con una solicitud de alta registrada y la firma electrónica, cualquier ciudadano o ciudadana puede acceder a este servicio electrónico orientado a facilitar los trámites on line con el ayuntamiento: información, certificados, recepción de notificaciones, avisos municipales....

También podemos destacar otros servicios a través de la web municipal como los de cita previa, vía informática AtentiCS, la autoliquidación de los impuestos y tasas municipales, con el servicio Autoliquidación C-60, etc.

Los vecinos y vecinas de Castellón cuentan con casi 100 servicios para la ciudadanía a un solo clic. Entre los más utilizados, tenemos las sugerencias sobre el SMC (Servei de Manteniment de la Ciutat), donde los ciudadanos y ciudadanas avisan de los desperfectos, mejoras o incidencias en la prestación de servicios públicos en el día a día de la ciudad, desde la reposición de una bombilla en una farola, pasando por la reparación de aceras o limpieza de calles. Es un servicio que permite que sean los propios ciudadanos los que tengan el protago-



**Juan José Pérez Macián (Ayuntamiento de Castellón).**

nismo a la hora de vigilar que Castellón está todos los días del año en las mejores condiciones.

Otro de los servicios que tiene una gran aceptación y que los vecinos, o asociaciones vecinales utilizan como vía de comunicación o de difusión de sus ideas, es el servicio Bloggeate, donde nos podemos dar de alta para gestionar nuestra bitácora o blog. Este fenómeno se ha convertido en una de las formas de expresión más populares en la actualidad, sobre todo entre la gente joven, justo antes del *boom* de las redes sociales.

Por otro lado, hay servicios municipales como el de préstamo gratuito de bicicletas Bicas, del que se puede ver a través de la web el estado de las 48 bases repartidas en la ciudad, cuántas bicis hay y dónde están a tiempo real.

Y, aunque no sea una de las aplicaciones más atractivas en cuanto a su forma, las llamadas Licencias Express suponen un antes y un después para los vecinos y vecinas de Castellón que se acercan hasta el ayuntamiento para resolver sus dudas o tramitar cualquier permiso o petición. Con este nuevo sistema, hemos conseguido reducir la espera y la solución de los diferentes expedientes. Las principales tramitaciones de la ciudadanía son los primeros servicios que se han incorporado a su versión on line. Así, las licencias de obras menores se desarrollan y conceden ahora en menos de una semana gracias a la posibilidad de informarse y obtener toda la documentación por Internet, haciendo posible que con una sola visita a las oficinas municipales, se pueda conseguir la licencia.

3. Impulsamos la creación de una "asociación" de ayuntamientos,

a través de un convenio de colaboración con otros ayuntamientos de la provincia de Castellón (Vila-real, Almassora, Burriana, Nules, Segorbe, Peñíscola...). También hacemos lo mismo organizando reuniones de presentación de buenas prácticas con otros ayuntamientos de la Comunidad Valenciana y del resto de España (Denia, Jávea, Torrent, Bilbao...). Compartimos conocimientos y experiencias, tanto con el contacto directo con responsables TIC de ayuntamientos como a través de foros. En particular, cooperamos en el proyecto de reingeniería e implantación de procedimientos en el gestor de expedientes electrónico, compartiendo flujogramas y diseños de procedimientos, obteniendo un beneficio mutuo claro.

4. Las empresas que colaboran con el Ayuntamiento de Castellón son: Indenova (gestor de expedientes electrónico, portal ciudadano, movilidad para gestión de multas), RMU, Computalia (desarrollos para PIMS), IN2 (Gestión documental y de archivo electrónico), Capgemini (oficina técnica de gestión de proyectos de e-Administración), MMC (campañas de difusión de contenidos web en movilidad), ASA Design (desarrollo aplicaciones web), Emeka (diseño web y publicidad), Absys (desarrollo productos web Mapaciudad, PGOU, etc.), Cámara de Comercio (proveedor de certificados digitales y firma digital), Ovelan (herramienta de gestión de proyectos (incluidos e-admon), Nanfor (formación PHP) y Ultimobyte (formación OpenOffice) y La Agencia (publicidad).

5. El principal problema es la inmadurez en el mercado en relación a la disponibilidad de productos software para solucionar las necesidades y conocimiento profundo de la legislación y necesidades de la AAPP a este respecto por parte de la mayoría de proveedores, a quienes podemos considerar 'inexpertos' en la mayoría de los casos. Tampoco podemos olvidar que, en el contexto de crisis económica que estamos sufriendo todos, por supuesto también los

# C. Valenciana

ayuntamientos, la disponibilidad presupuestaria no es la mejor en este sentido.

Existe también una compleja adaptación de la organización y procesos de gestión consolidados durante décadas con la gestión manual en papel de los medios de comunicación tradicionales. Requiere un cambio cultural que se conseguirá con años de maduración de herramientas y procesos.

Por otro lado, resulta insuficiente la concreción en el desarrollo normativo que genera dudas serias en el enfoque de soluciones. Por ejemplo, la regulación nacional y autonómica para la adaptación a la Directiva de Servicios hace esperar severos cambios que pueden ocasionar la necesidad de rehacer rediseños de procedimientos que ahora se están llevando a cabo.

Desde el punto de vista técnico, podemos destacar la entrada en vigor del Esquema Nacional de Seguridad, que tampoco tiene un apoyo estatal acorde a la ambición en la redacción del esquema.

Desde el punto de vista jurídico, no se han aclarado suficientemente, ni hay un órgano de apoyo centralizado al que se le puedan consultar, cuestiones como, por ejemplo, la aplicación práctica del sello de órgano, ya que la normativa de firma electrónica está orientada a la documentación electrónica de los actos jurídicos por personas físicas.

6. Entre los proyectos que el área de modernización del Ayuntamiento de Castellón tiene en marcha, podemos destacar la ampliación del catálogo de trámites on line para ciudadano y empresas, la puesta en marcha del nuevo Tablón de Anuncios Electrónico, la licitación electrónica, la Gestión de archivo electrónico longevo seguro, desarrollo de bus de integración de interoperabilidad (catálogo de servicios web a disposición de otras AAPP), mejorar el uso y provecho de la interoperabilidad con servicios ofrecidos por otras AAPP, implantación de herramientas colaborativas para terceros (asociaciones, etc). Creo que debemos apostar por realizar

proyectos conjuntos con otras entidades locales. Aunar esfuerzos y reaprovechar resultados de proyectos nos permitiría abordar proyectos más ambiciosos y rentabilizar mucho mejor las inversiones.

## DIPUTACIÓN DE VALENCIA

José Manuel Haro Gil. Alcalde de Chiva y Diputado de Modernización.

**"Estamos implantando una Plataforma de e-Administración de Entidades Locales de la Comunidad Valenciana de forma gratuita para todos los ayuntamientos"**

2. La Diputación está generando servicios electrónicos tanto para que los ciudadanos y empresas se relacionen con ella, como para proporcionar a aquellos ayuntamientos de la provincia que lo deseen servicios electrónicos en diversas materias. Actualmente, entre los servicios propios y los que proporcionamos a los ayuntamientos tenemos en marcha 62 servicios catalogados en distintas áreas, registro telemático, servicios de atención al ciudadano, estadísticas y padrón, policía, secretaría general, urbanismo y medio ambiente, etc. En breve, se incorporarán 40 servicios más.

Entre los más utilizados, se encuentran el de instancia general, quejas y sugerencias, volante de certificado de empadronamiento y licencias de obra. Otros servicios que cuentan con gran demanda son los servicios tributarios y pago de impuestos municipales.

3. La Diputación de Valencia tiene una larga tradición de colaboración con las entidades locales valencianas. En estos momentos, independientemente de las colaboraciones puntuales con los ayuntamientos, estamos cooperando, como no podría ser de otra forma, con la Generalitat Valenciana, la Diputación de Alicante, la Diputación de Castellón y con los tres ayuntamientos de las capitales de provincia (Valencia, Castellón, Alicante), además de la FVMP (Federación Valenciana de Municipios y Provincias) y el Colegio de Secretarios e



José Manuel Haro (Diputación de Valencia).

interventores de la Comunidad Valenciana. En estos momentos, junto con estas entidades, estamos implantando una Plataforma de Administración Electrónica de Entidades Locales de la Comunidad Valenciana, que se ofrece desde las diputaciones y de forma gratuita a todos los ayuntamientos interesados.

4. La implantación de la administración electrónica ha sido la gran apuesta de la diputación de Valencia en la presente legislatura, conscientes de la importancia que alcanza para el correcto desarrollo de la relación cotidiana con el ciudadano al que servimos. La diputación ha invertido más de 2,6 millones de euros para la puesta en marcha de diversos procesos. Las empresas en las que nos hemos apoyado para poner en marcha estos proyectos son Everis (Plataforma de Administración Electrónica), Indra (Procesos internos de e-administración en la Diputación de Valencia, proyecto e-diputación), SCC (Specialist Computer Center Solutions, Proyecto del Centro de Referencia para el desarrollo de servicios avanzados de administración electrónica, para la Diputación y las entidades locales de la provincia, encargado tanto del almacenamiento y custodia de la documentación electrónica generada, como de su recuperación y actualización de formatos), SCC (equipamiento hardware para la Plataforma Administración Electrónica) y Altia Consultores (análisis de procedimientos para la Plataforma Administración Electrónica).

En resumen, podemos hablar de una inversión de 2,61 millones de euros dedicados a implantar la e-administración en lo que llevamos de legislatura.

5. El proceso de incorporación de las administraciones públicas a la

Sociedad de la Información y en particular a la administración electrónica, es un proceso gradual y que avanza muchas veces más lento de lo que quisiéramos. Los motivos son diversos, por un lado la necesidad de un cambio de cultura en las organizaciones acostumbradas a la rigidez de los procesos tradicionales. Por otro lado, en muchas de las ocasiones se está exigiendo a los procedimientos electrónicos más seguridad que a los manuales, lo que técnicamente introduce dificultades para su desarrollo tecnológico y además los encarece. Unido a todo esto, está el hecho de que para que los servicios que se desarrollen se utilicen, la incorporación del uso de las tecnologías entre los ciudadanos y las empresas debe de avanzar al menos al mismo ritmo y, actualmente, ni la incorporación de las tecnologías a la sociedad, ni lo que es más importante, la costumbre de utilizar medios electrónicos, están sincronizadas con el desarrollo de servicios por parte de las administraciones.

En cualquier caso, no debemos ser excesivamente críticos, y debemos mirar atrás y ver como estábamos en 2007 y cómo estamos ahora. El avance es muy grande y, sobre todo, es irreversible.

6. El proceso de incorporación de nuevos servicios a la plataforma de administración electrónica es un proceso sin discontinuidad donde se siguen analizando y desarrollando nuevos servicios electrónicos. Servicios vinculados tanto con la gestión relacionada directamente con ciudadanos y empresas como con el back-office de la propia diputación.

En estas líneas de actuación, estamos poniendo en marcha una nueva plataforma de portales municipales, y seguir así ayudando a los ayuntamientos en las nuevas necesidades que demanda los ciudadanos a través de la red de internet.

También, en colaboración con la Generalitat y las otras diputaciones valencianas, se avanzará en la mejora y evolución de la plataforma de administración electrónica.

En cuanto al proyecto de e-diputación, se prevé una importante inversión en el desarrollo de nuevos servicios electrónicos para la dipu-

Paula Sánchez de León Guardiola. Consejera de Justicia y AAPP. Generalitat Valenciana.

## “Tendremos 160 servicios electrónicos disponibles para junio de 2010”

El proyecto "Tu Municipio en red" tuvo su origen a mediados del año 2008, cuando la Generalitat de la Comunidad Valenciana (en concreto la Dirección General de Modernización adscrita a la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas) y las tres Diputaciones Provinciales de la Comunidad Valenciana comenzaron a mantener contactos con el objetivo de alinear esfuerzos de cara al cumplimiento de la Ley 11/2007 en los municipios de la Comunidad Valenciana. La ley, aprobada a finales del año 2007 y con entrada en vigor en 2010, suponía, y continúa suponiendo, un gran reto para la administración local obligando a establecer el canal electrónico como un nuevo canal de interacción con los ciudadanos con las mismas garantías que el canal presencial tradicional.

En la Comunidad Valenciana, existen más de 500 ayuntamientos y para la gran mayoría de ellos la administración electrónica era un horizonte muy complicado de alcanzar. La minoría restante comenzaba a asumir importantes inversiones, en algunos casos con el apoyo de subvenciones, y afrontaban proyectos de forma individual que comenzaban a ofrecer servicios electrónicos a los ciudadanos. Éste es el punto de partida del proyecto, que tiene como impulso principal la colaboración de las diferentes administraciones públicas mencionadas a las que se incorporó la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

El primer objetivo del proyecto fue diseñar un modelo de administración electrónica donde participaron los técnicos de las entidades públicas colaboradoras. La suma de las experiencias de las personas involucradas dio como resultado un



Paula Sánchez de León.

modelo de arquitectura tecnológica abierta y desagregada en componentes que reutilizara los resultados de otras iniciativas públicas y que fuera compatible y complementaria a las soluciones ya existentes en los ayuntamientos. Además, se tomó la decisión de centralizar la implantación de esta infraestructura tecnológica en las diputaciones y la Generalitat evitando que los ayuntamientos tengan que dotarse de infraestructura y asegurar la alta disponibilidad del servicio.

Llegados a este punto de consenso, se abrieron tres líneas de trabajo principales:

1. Plataforma de Administración Electrónica. En un primer lugar, fue necesario poner en práctica el modelo de administración electrónica, por lo que se distribuyó la responsabilidad de incorporación de cada uno de los componentes identificados entre las entidades participantes. Esto se traduce en liderar su desarrollo, o bien la adaptación necesaria para reutilizar un desarrollo ya disponible. La plataforma resultado es la suma de los componentes principales: oficina virtual, carpeta ciudadana, archivo electrónico, registro electrónico, etc., y todos ellos orquestados a través de

una figura central denominada bus de integración.

2. Servicios electrónicos. Los componentes tecnológicos no son suficientes, constituyen la estructura sobre la que construir la administración electrónica, son las herramientas, mientras que el resultado esperado lo forman los servicios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar (por ejemplo, certificado de empadronamiento, domiciliación bancaria de recibos, comunicación de incidencias en la vía pública, etc).

En este caso, el trabajo comenzó con una catalogación de servicios municipales a partir de trabajos previos aportados por los colaboradores. Se recopiló del orden de 200 servicios que, a su vez, fueron priorizados y vueltos a revisar hasta componer un catálogo de alrededor de 160 servicios. De éstos, las propias diputaciones, junto con la Generalitat, asumieron el desarrollo de los más prioritarios y se abrieron líneas de colaboración con los ayuntamientos para que también pudieran participar en el desarrollo, que es precisamente lo que están haciendo actualmente.

3. Contratos de integración. Desde el principio, se consideró fundamental asegurar la integración de la Plataforma con las aplicaciones de gestión de los ayuntamientos (padrón de habitantes, gestión tributaria, policía, etc.). De otro, las peticiones electrónicas de los ciudadanos tendrían que ser gestionadas manualmente para su incorporación a los sistemas de información. Por este motivo, la arquitectura se ha diseñado para permitir la integración con dichas aplicaciones de gestión municipal automatizando y agilizando de este modo las solicitudes y trámites de los ciudadanos.

El trabajo desarrollado comenzó a ofrecer sus frutos a principios de 2009 con la puesta en marcha del Perfil de Contratante para ofrecer electrónicamente a las empresas las publicaciones de los procesos de contratación de todas las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana. Esta herramienta cubre todos los requerimientos técnicos exigidos por la Ley de Contratos de Sector Público en cuanto al perfil de contratante, especialmente en lo referido a la constancia fehaciente de la publicación de la información.

Con esta herramienta, la Generalitat y las diputaciones provinciales dieron una solución técnica a una problemática compartida por todos los ayuntamientos. Los primeros ayuntamientos comenzaron a ofrecer servicios electrónicos a ciudadanos a finales de 2009 y los planes de implantación, liderados por las diputaciones, prevén incorporar más de 100 ayuntamientos durante el primer semestre de 2010, y extender este número hasta el 90% de los ayuntamientos de la comunitat para finales de año.

Llegar a acuerdos entre diferentes administraciones es una labor lenta y compleja; definir de forma exhaustiva un modelo de arquitectura también lo es, pero ahora se comienza a recoger los frutos del trabajo realizado y se percibe el éxito gracias al interés despertado no sólo en los ayuntamientos, sino también de universidades y de administraciones de otras comunidades autónomas que ven en *Tu Municipio en Red*, una solución a sus necesidades de administración electrónica.

Pueden encontrar más información en el portal del proyecto <http://proyectoell.gva.es> o bien contactar con la Oficina de Proyecto (proyectoell@gva.es). ☒

# C. Valenciana

tación. Por lo que respecta a los servicios del back-office, está previsto el desarrollo de un portafirmas que permita agilizar la firma a los cargos públicos en los trámites electrónicos. Y está en fase de estudio la implantación de un proyecto de facturación electrónica para la diputación y las entidades locales de la provincia.

## AYUNTAMIENTO DE ELCHE

Emilio Martínez Marco.  
Teniente de Alcalde de Hacienda, Organización, Recursos Humanos y Seguridad Ciudadana.

### "La e-Administración convertirá al empleado público en el auténtico protagonista de la modernización y mejora de las AAPP, fomentando la cultura de Servicio Público"

1. Son innumerables las ventajas que tiene la e-administración para todas las entidades públicas, independientemente de su ámbito de actuación, las cuales repercuten directa e indirectamente en sus ciudadanos.

En los últimos años, estamos asistiendo a lo que se ha dado a conocer como procesos de reforma o de modernización administrativa, en respuesta a la preocupación creciente por conseguir la eficacia pública, la búsqueda de la calidad en la prestación de servicios y una mayor orientación al ciudadano. La ciudadanía ha cambiado, progresivamente, el papel pasivo que tenía, en el que simplemente recibía los servicios públicos y en el que se conformaba con resolver sus asuntos. Hoy compara la calidad del servicio que recibe por parte de una institución pública con el que pueden proporcionar otras administraciones, e incluso con los que recibe de las empresas privadas.

El fundamento de la implantación de la e-Administración responde tanto al surgimiento de nuevas necesidades por parte del ciudadano, como a las distintas obligaciones que el ordenamiento jurídico vigente impone a la Administración, y que giran en torno a la eficacia, eficiencia, economía y mayor acercamiento al ciudadano.

Muchos sectores económicos han vivido ya esta revolución digital; sectores como el financiero, el sistema bancario o el de las líneas aéreas, nos tienen ya acostumbrados como clientes a unos niveles de servicio on line fiables y cómodos. Se pretende ahora incorporar en la Administración Pública este mismo proceso de avance tecnológico, sobre todo en lo referente a la creación de aplicaciones web y seguridad de transacciones.

La implantación de esta administración electrónica en los ayuntamientos requiere, en primer lugar, que se garantice el acceso a toda la población a los medios técnicos necesarios; en segundo lugar, que se arbitren todas las medidas necesarias para que el nuevo método genere confianza en los usuarios; en tercer lugar, que se adapte el procedimiento administrativo tradicional a las nuevas situaciones creadas por las nuevas tecnologías; y, en cuarto lugar, que se apueste por la dotación material y la formación de los recursos humanos empleados en las distintas Administraciones Públicas.

Además, una mejor accesibilidad de los servicios pasa también por un refuerzo del enfoque multiplataforma (acceso a los servicios por medio de distintas plataformas: ordenadores personales, televisión digital, terminales móviles, puntos de acceso a internet públicos, etc.), ya que se facilita tanto la extensión como el uso de estos dispositivos, al poder elegir el ciudadano el que mejor se adapta a sus circunstancias personales.

Con la implantación de la e-administración, los ayuntamientos inician el proceso de transformación de la administración municipal que redundará en diferentes ventajas para los ciudadanos, para el trabajo interno de la administración local y para la mejora del sistema de comunicaciones con el resto de administraciones.

Entre las ventajas de esta nueva forma de administración están:

- Administración pública más cercana al ciudadano: servicios de calidad orientados a la ciudadanía. Logro del pleno acercamiento e integración del ciudadano en la Administración Pública, que satisfaga las necesidades y expectativas de los ciudadanos.



Emilio Martínez (Ayuntamiento de Elche).

- El empleado público como dinamizador del cambio: implicación y participación activa de los recursos humanos de la organización. Convertir al empleado público en el auténtico protagonista del proceso de modernización y mejora de la Administración Pública fomentando, además, la cultura de servicio público. Conseguir una organización moderna, ágil, eficaz y eficiente, capaz de crear valor en las personas.

- Mejoras de ámbito organizativo y de gestión administrativa: Introducir acciones innovadoras (reingeniería de procesos, gestión del conocimiento, gestión del cambio...), que favorezcan la simplificación y normalización de los procedimientos administrativos y mejoren la relación entre los recursos disponibles, la forma de coordinarlos y la forma de conocerlos y utilizarlos. Favorecer la sostenibilidad a partir de la digitalización documental en la actividad administrativa, haciendo uso de la firma digital.

- Cooperación y coordinación con las Administraciones Públicas y promoción exterior: Establecer mecanismos internos y externos adecuados para la coordinación de todas las iniciativas y acciones a llevar a cabo, fomentar el espíritu de cooperación entre las diversas Administraciones Públicas y, en particular, con las Administraciones Públicas que presentan este proyecto en colaboración, favoreciendo la transferencia tecnológica entre las distintas Administraciones reaprovechando desarrollos y experiencias.

2. Dado que la situación está cambiando continuamente, puesto que se están incorporando nuevos procedimientos de forma progresiva, contabilizar los servicios de los que disponemos no tiene mucho sentido. Es mejor que todas aquellas personas que estén

interesadas, entren en nuestra página web ([www.elche.es](http://www.elche.es)), la visiten, vean sus contenidos y, dentro del apartado Área ciudadana/trámites, encontrarán todos los procedimientos que tenemos, clasificados por trámites on line, áreas, temática, etc.

Además, disponen de una carpeta ciudadana en la cual se están incorporando todos los trámites que los ciudadanos inicia de forma telemática. Su acceso, por motivos de seguridad y de protección de datos, se realiza a través de medios de identificación seguros (DNI, firma electrónica de diversas entidades, etc.).

Los próximos procedimientos a incorporar en el apartado on line son los relacionados con las licencias de aperturas, obras, contratación, personal, etc. A lo largo del año, también se incorporarán trámites como las solicitudes de reserva de instalaciones deportivas, petición de cursos o aulas informáticas, etc.

En cuanto a los procedimientos más demandados, son todos los relacionados con el padrón (alta, cambio de domicilio y volante o certificado de empadronamiento), domiciliación de recibos, duplicados de recibos, etc.

3. En la actualidad, tenemos diversos proyectos a nivel de la Comunidad Valenciana, incluso a nivel de la Diputación de Alicante. Además, estamos abiertos a colaborar en todos los proyectos en los que se nos invite a participar y que supongan beneficios para los ciudadanos.

También a nivel nacional se colabora con el Ministerio de la Presidencia, el de Industria, Turismo y Comercio, con la FEMP, etc, con proyectos como el de "Reducción de cargas administrativas", "Ventanilla única empresarial", "Hechos vitales", etc.

4. Nombrar a empresa o empresas que han colaborado podría generar un sentimiento de "menosprecio" de aquellas que me pudiera olvidar, incluso no estaría siendo justo con otras empresas que en todo momento han presentado al Ayuntamiento de Elche su predisposición a colaborar, pero a las que no se les ha adjudicado ningún proyecto porque se ha considerado por los técnicos municipales, que había mejores ofertas dentro del proceso de contratación. Hay

# El Ayuntamiento de Valencia moderniza su infraestructura TIC con ErmesTel

DENTRO de una clara voluntad de ofrecer cada día mejores servicios, de dar a conocer proyectos y objetivos, y aprovechar todas las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, la ciudad de Valencia ha demostrado sobradamente su deseo de ocupar un papel de liderazgo y protagonismo, con la fuerza de los hechos, en la sociedad de la información.

Es por ello que el Ayuntamiento de Valencia está afrontando un profundo proceso de modernización tecnológica que afecta entre otras actuaciones a proporcionar robustez a los servidores soporte de las aplicaciones municipales y, así, poder ofrecer un buen servicio al ciudadano.

#### PROPUESTA DE ERMESTEL

Para poder dar cobertura a todas las necesidades, el Ayuntamiento de Valencia contaba con la siguiente infraestructura TI:

- Cabina de Almacenamiento IBM DS8100, con disponibilidad de 1 Tb. de almacenamiento.
- Cabina de Almacenamiento HP MSA1500, con disponibilidad de 500 Gb. de almacenamiento.
- 4 servidores blade HP Proliant BL460c con un procesador y 10 Gb. de Ram.
- 4 servidores HP Proliant DL380 G5, con un procesador y 8 Gb. de Ram.

ErmesTel plantea dos objetivos claros: Por un lado, mejorar el rendimiento de los equipos existentes y, por otro, preparar la plataforma tecnológica necesaria para dar un mejor servicio al ciudadano en cuanto a la administración electrónica. Así, se proponen tres líneas de actuación:

- Utilizar estos servidores y la cabina IBM DS8100, como entorno de producción consolidando servidores existentes.
- Además, se ve necesario ampliar los servidores HP Proliant DL380 G5 a 2 procesadores y 32 Gb. de Ram, así como tarjetas de fibra para la conexión al almacenamiento en SAN y



Fachada del Ayuntamiento de Valencia.

**“Dado el éxito y la seguridad que nos da esta tecnología, la idea es seguir virtualizando más servicios”.**

ampliar la conectividad Ethernet.

- Finalmente, utilizar los servidores HP Proliant BL460c y la cabina MSA1500 como entorno de desarrollo y preproducción.

Ante esta propuesta, “se decide llevar a cabo el proyecto que ErmesTel nos planteaba durante el tercer trimestre de 2009. Como cualquier contrato de las Administraciones Públicas, el factor fundamental es el económico. Se tuvo en cuenta también la experiencia de ErmesTel en este tipo de implantaciones en otras Administraciones, así como el conocimiento por parte del personal encargado de realizar el proyecto”, apunta Francisco Javier Martínez Cervera, Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicación del Ayuntamiento de Valencia.

#### SOLUCIÓN DE VIRTUALIZACIÓN

Para el entorno de producción, se optó por la opción de VMware Enterprise Plus, que nos permite, como

característica principal, la funcionalidad de vmotion. Al poder mover máquinas virtuales en caliente, podemos dar una solución óptima para el entorno de producción, sobre todo teniendo en cuenta que la administración electrónica nos va a exigir un entorno productivo 24x7. Además, nos permite una alta disponibilidad en caso de avería de un servidor físico.

Por otro lado, se optó por un producto de copias de seguridad de máquinas virtuales vRanger, para mayor seguridad.

Para el entorno de desarrollo/preproducción se eligió la opción de VMware Standard, ya que en este caso los requisitos de funcionamiento son menores, pero aún así la funcionalidad es 100% la exigida.

#### FASES DEL PROYECTO

La implantación se llevó a cabo en el último trimestre de 2009. La duración fue de unas 2 semanas.

#### 1. Implantación

- Instalación del HW necesario.
- Configuración de la SAN.
- Configuración de VLANS en los switches de red.
- Comprobación de funcionamiento.

#### 2. Virtualización

- Instalación y configuración del SW de virtualización.
- Generación de Plantillas.
- Gestión de Roles.

#### 3. Integración de Back-up.

#### 4. Formación.

#### 5. Migración.


- Migración de máquinas físicas y virtuales actuales, tanto Windows 2003, como Suse Linux.
- Verificación del funcionamiento.
- Migración y creación de máquinas virtuales nuevas:
  - 10 Windows Server.
  - 10 Suse Linux.

#### PRÓXIMAS ACCIONES

Las expectativas del Ayuntamiento de Valencia se han cumplido completamente y, de hecho, ha sido tal la satisfacción con el nuevo entorno, que hemos seguido creciendo en máquinas virtuales en el actual entorno hasta:

- Entorno de pruebas: 5 máquinas virtuales.
- Entorno de desarrollo: 10 máquinas virtuales (5 Windows, 5 Suse Linux).
- Entorno de producción: 37 máquinas virtuales (22 windows, 15 Suse Linux).

“Esto nos ha animado a afrontar nuevos proyectos ya que, dado el éxito y la seguridad que nos da esta tecnología, la idea es seguir virtualizando más servicios. Además, queremos tener una plataforma de Disaster Recovery, que nos permita poner en marcha toda la infraestructura actual, en un CPD secundario del modo más rápido posible y transparente para el ciudadano”, afirma Francisco Javier Martínez. ☒

 ErmesTel España. Tel. 917-440-577.

[www.ermestel.com](http://www.ermestel.com). [comercial@ermestel.com](mailto:comercial@ermestel.com)

# C. Valenciana

que pensar que todos los proyectos, tanto los más pequeños como los más ambiciosos, han sido publicados y adjudicados conforme lo establece en cada caso la Ley de Contratos. A estos pliegos, que han sido públicos, se han presentado multitud de empresas, a las que aprovecho para agradecer el interés que han tomado en todos los casos.

Además, son continuas las peticiones de reuniones por parte de empresas de ámbito, tanto local, como nacional e incluso internacional, para presentar su gama de productos relacionados con la administración electrónica.

5. Uno de los grandes obstáculos es, indudablemente, la situación económica actual que estamos viviendo a nivel mundial. Esta situación hace que los presupuestos de las diferentes entidades públicas sean más austeros y encaminados a la ayuda de sus ciudadanos, con lo que no se cuenta con todos los medios técnicos y humanos que quisiéramos destinar a cumplir dicha ley. Ya la propia ley recogía esta posibilidad, supeditando su cumplimiento a las posibilidades presupuestarias de cada organismo.

Además, todos los organismos públicos estamos desarrollando aplicaciones para su cumplimiento. Esto repercute de forma directa en las administraciones locales que son receptoras de servicios de otros organismos de orden superiores (ej. diputaciones, consellerías, ministerios, etc). El desarrollo de aplicaciones por estos organismos no siempre son compatibles entre ellos, incluso utilizan medios de identificación segura diferentes, con lo que nos genera un trabajo de adaptación de todas estas aplicaciones a las bases de datos municipales.

Por último, también existen las dificultades, normales por otro lado, de lo que se ha denominado gestión del cambio. En muy poco tiempo se está intentado modificar la forma y los medios técnicos de los trabajadores, con una amplia gama de webs, lenguajes informáticos, etc., así como la sustitución del papel por el archivo informático.

6. Seguir trabajando en la misma línea de lo hecho hasta ahora, incor-



**David Costa Botella (Ayuntamiento de Orihuela).**

porando nuevos procedimientos telemáticos a la amplia carta de trámites que tenemos ya publicados, así como de medios para la gestión de éstos, como la posibilidad de hacerlos a través del teléfono móvil.

Por otro lado, también estamos intentando en la medida que la legislación actual lo permita, incorporar zonas wi-fi en la ciudad, así como medios técnicos (quioscos, aulas informáticas, etc.) que acerquen aún más el ayuntamiento a sus ciudadanos para facilitar y agilizar sus relaciones con él, todo ello con la finalidad de eliminar la brecha digital.

## AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA

**David Costa Botella. Concejal Delegado de Calidad y Modernización de la Administración.**

### **"Vamos a desarrollar una plataforma web virtual tridimensional denominada Orihuela Futura"**

1. Ofrece un nuevo vínculo de interacción con el ciudadano. Los servicios que el ciudadano demanda de su ayuntamiento ahora los tiene en la puerta de su casa, en la pantalla de su ordenador.

2. Actualmente, estamos en proceso de implantación del Registro Telemático, así como la solicitud de licencias y comunicaciones ambientales, lo que va a posibilitar al ciudadano iniciar este trámite y seguir el expediente de manera electrónica, desde casa.

3. Actualmente, estamos trabajando en un proyecto que inició el Ayuntamiento de Valencia y que nosotros vamos a complementar. El Ayuntamiento de Valencia desarrolló un módulo de la pasarela de pagos, que posteriormente se cedió a la Platafor-



**Francisco Vicente Signes Grimalt (Ayuntamiento de Denia).**

ma de Administración Electrónica de la Generalitat Valenciana y que posibilitaba el pago de tasas e impuestos municipales a través de internet mediante cuenta bancaria. Nosotros vamos a desarrollar una capa para permitir que el pago se haga, también, mediante tarjeta de crédito.

4. Hemos trabajado con el CIGIP (Centro de Investigación, Gestión e Ingeniería de Producción) de la Universidad Politécnica de Valencia, que ha realizado todas las labores de consultoría. Además, estamos trabajando con Andago en el desarrollo de nuestra plataforma de administración electrónica. Nuestro Plan CyMA de Calidad y Modernización para la Administración electrónica, basado en nuestro plan estratégico, comprende unas inversiones por valor de dos millones de euros en el período 2007-2011.

5. En mi opinión, abordar este proceso de modernización administrativa supone un esfuerzo necesario para actualizar la administración y acercarla a las demandas de los ciudadanos. Éste es un proceso complejo de actualización de la forma de trabajo, de análisis de las mejores alternativas, de puesta en marcha de nuevas herramientas, etc. Quizás donde estamos haciendo más hincapié es en la gestión del cambio.

6. Estamos trabajando en diferentes líneas que van desde la consolidación de la red corporativa municipal, hasta la implantación de nuevos procedimientos electrónicos. Como proyecto innovador, vamos a desarrollar una plataforma web virtual tridimensional denominada *Orihuela Futura*, que integre los servicios, tanto públicos como privados, que ofrece la ciudad de Orihuela en un entorno 3D. Particularmente, va a permitir, por

ejemplo al tejido empresarial, tener su propio espacio de feria virtual en 3D donde ofrecer sus productos y servicios.

## AYUNTAMIENTO DE DENIA

**Francisco Vicente Signes Grimalt. Concejal de Recursos Humanos y Telecomunicaciones.**

### **"Estamos en fase de implantación de la Oficina de Atención Ciudadana Virtual"**

1. Permite mejorar el servicio a los ciudadanos facilitando el acceso a la información y la realización de distintas gestiones administrativas sin restricciones horarias y sin desplazamientos; todo ello sin que el ayuntamiento necesite ampliar los recursos humanos dedicados a estas funciones.

2. Actualmente, disponemos de 6 servicios telemáticos. Los más utilizados son: Obtención de documento de pago de autoliquidación, pago on line, y participación ciudadana.

4. Una parte de los servicios se ha desarrollado desde el propio ayuntamiento y otros por parte de la empresa ABS Informática. La inversión ha sido de aproximadamente medio millón de euros.

6. Actualmente, estamos en fase de implantación de la Oficina de Atención Ciudadana Virtual-Carpeta Ciudadano, y tenemos en desarrollo un proyecto para la implantación del Portal del Proveedor-eFactura que va a permitir a los proveedores del ayuntamiento la remisión de facturas en formato electrónico y su posterior seguimiento.

7. Sólo quisiera destacar la importancia de poner las nuevas tecnologías al servicio del ciudadano como medio para acercar la administración a los administrados. Creo que es un reto que debemos asumir todas las administraciones y, en el caso de Dénia, estamos avanzando a paso seguro en este aspecto y tenemos proyectado ir introduciendo las mejoras y los servicios necesarios para que la comunicación y las gestiones con el ayuntamiento sean eficaces y útiles a la ciudadanía. ☒

Roberto González Rojo. Consultor Senior. Marketing Servicios en Red. Telefónica.

## Outsourcing de los procedimientos administrativos: Una realidad con todas las garantías

TELEFÓNICA dispone de una nueva generación de servicios desde la red que automatizan los procesos de relación extremo a extremo. Esto ayuda a optimizarlos y permite a las AAPP ahorrar costes y ganar eficiencia en sus procedimientos y eficacia de cara al ciudadano.

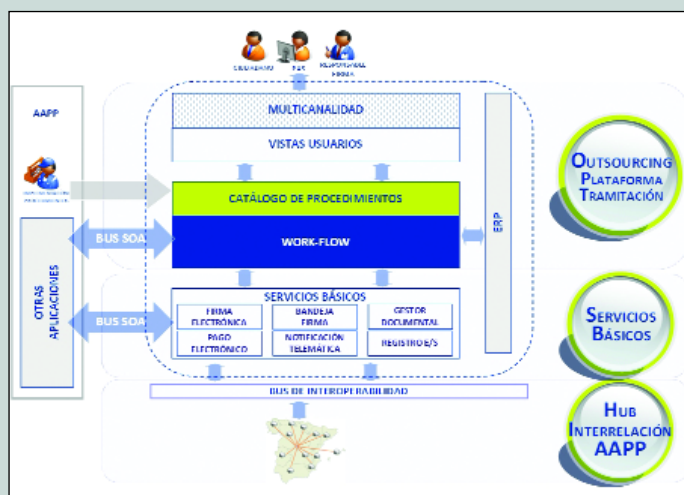
La tecnología ha evolucionado y los modelos tradicionales (*in house*) dan paso a nuevos modelos de negocio en los que resulta más eficiente externalizar. Confiar esta tarea a una empresa especializada supone un ahorro de costes considerable y el que sea Telefónica quien presta estos servicios ofrece garantías en el cumplimiento de la LOPD, la conservación de la información almacenada, la realización de back-ups o la recuperación de la misma frente a desastres, con unos acuerdos concretos de nivel de servicio (SLAs) según las necesidades de cada administración.

En estos momentos, las TIC son capaces de proporcionar todo lo necesario para externalizar un procedimiento extremo a extremo, con nuevas capas de valor añadido, que cubren:

- La infraestructura básica: servidores, routers, firewalls, es decir, todo el hardware necesario.

- Las plataformas de software básico: sistemas operativos, bases de datos, motores de workflow, gestores documentales, es decir, todo el software comercial de soporte.

- El soporte a un procedimiento: la lógica del negocio es particular en



Plataforma de e-Administración.

cada administración según su actividad. Por ejemplo, la petición de un volante del padrón, o gestionar de forma eficiente el consumo energético para sedes dispersas de una misma organización.

Telefónica ofrece servicios desde la red para dar soporte a los dos primeros puntos mencionados, y para el soporte a un procedimiento dispone de servicios como **LocalTIC**, **Inmótica (Eficiencia energética)** o **Unitramita**, que resuelven extremo a extremo un procedimiento.

### LOCALTIC, INMÓTICA Y UNITRAMITA

**Inmótica** permite gestionar desde una consola central unos procesos de control y análisis de la información (de dispositivos de control de la iluminación y del aire acondicionado generalmente) de las sedes de la administración.

**LocalTIC** proporciona un conjunto de servicios a las Administraciones Locales bajo un modelo de pago por uso (cuota de alta y un pago recurrente mensual), sin necesidad de ninguna inversión por su parte.

**Unitramita** realiza el soporte a la tramitación electrónica de los procedimientos específicos de la Universidad.

Los servicios LocalTIC y UniTramita surgen al amparo de la Ley 11/2007. Ambos se orquestan alrededor de una plataforma de gestión de expedientes que funciona como núcleo del sistema de Tramitación Electrónica que se denomina **Tramit@**. Es un producto de software libre desarrollado por Telefónica y se trata de una solución robusta, fiable y segura, que se encuentra actualmente implantada y funcionando en distintas Administraciones. El sistema permite la integración en el portal institucional del organismo público de forma completamente transparente para los usuarios de la aplicación y, además, presenta una interfaz gráfica de fácil manejo, accesible vía navegador (interfaz web).

**Tramit@** permite gestionar de forma electrónica procedimientos administrativos de diversa complejidad y los expedientes que de ellos se derivan.

Proporciona distintos tipos de beneficios:

- Disminución del tiempo de tramitación de los procedimientos.
- Comunicación ágil entre ciudadano y Administración con servicios disponibles 24 x 7.
- Implantación de un servicio de gestión de expedientes integrado con

firma electrónica y archivo digital, con un módulo de cuadro de mando como herramienta de apoyo a la toma de decisiones.

- Ahorro de costes y tiempo derivado de una tramitación automatizada y eliminación del uso del papel. Es más barato y rápido un correo, un mensaje corto y la consulta en la web que una llamada de teléfono, el envío postal o la visita de notificadores al domicilio del ciudadano.

- Posibilidad de que los empleados puedan realizar las tareas desde cualquier puesto de trabajo dotado de un navegador y con acceso al sistema con su certificado digital que les acreditará como tramitadores.

- Mejora de la formación de los empleados públicos y facilidades para el desarrollo de su trabajo.

- Fomento del uso de Internet. Los valores que aporta Telefónica con los servicios LocalTIC o UniTramita son:

- Afronta de forma global la implantación de la e-Administración.

- Es un servicio en continua evolución, que incorpora nuevos procedimientos administrativos a la plataforma, independientemente de su complejidad y del organismo que se trate.

- Cumple la norma de accesibilidad AA de exigido cumplimiento a todos los portales de la Administración pública, así como las condiciones que impone la LOPD para el tratamiento de datos personales.

- Se proporcionan los medios necesarios para que los ciudadanos consulten sus datos, el estado de sus expedientes y realicen cualquier fase de la tramitación que le corresponda por medios electrónicos: inicio, recepción de documentos, notificaciones electrónicas, pagos electrónicos, aporte de documentos en cualquier fase del expediente previa al trámite de audiencia, etc. ☒



Roberto González Rojo.