

Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica

Conxita Riasol Altisent
Ayuntamiento de Barcelona



El “Modelo Barcelona”

...la utilización de Internet para incrementar la eficiencia de la Administración Local, la mejora de los servicios públicos y la reformulación de los procesos de *governance* de la ciudad. Lo específico del modelo, en esta ocasión, sería la **actuación institucional consciente** a favor de Internet como instrumento para la relación con los ciudadanos, la mejora de los servicios, la gestión interna y la participación en el “gobierno” de la ciudad...

M.Castells (2003). **Internet en Barcelona**

Características de nuestro modelo

- ▶ La robustez y sofisticación de la oferta de servicios en línea
- ▶ La transformación de los procesos y la creación de nuevos servicios basados en las TIC.
- ▶ La adopción interna dentro de la Administración municipal, a través de cambios jurídicos, organizativos y tecnológicos
- ▶ La cooperación con otras Administraciones y con terceros, para compartir datos y procesos.
- ▶ La adopción social masiva, que permita efectivamente sustituir los canales de atención y reducir los costes de entrega del servicio.

Enfoque estratégico

- ▶ Integración en el área de Presidencia y Hacienda y en la Gerencia Municipal
- ▶ Comisión de Administración Electrónica
- ▶ Plan Estratégico de Sistemas de Información
- ▶ Ordenanza de Administración Electrónica
- ▶ Refuerzo de las estructuras directivas
- ▶ Modelo de gestión de proyectos
- ▶ Cultura de 'valor para el cliente'

Programa de impulso de la Administración ~~Electrónica~~ Fácil

Estrategia: mix de productos y canales; notoriedad y adopción

Usabilidad: acceso simplificado; mejorar la experiencia del usuario

Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica

Portales de tramitación por segmentos

Interoperabilidad con las Administraciones

Gestión de Incidencias y Reclamaciones

BCN en el móvil

Servicios comunes de Administración Electrónica

Nueva infraestructura técnica de desarrollo, producción y gestión

Reporting: registro, sistema de objetivos y publicación de resultados

Objetivos de la Ordenanza

- ▶ “Rutinización”: promover la adopción interna y externa, con garantías legales
- ▶ Implementar y desarrollar la Carta de los e-Derechos
- ▶ Cambiar el ‘chip’ de un servicio (voluntario) a un derecho (obligatorio) a la información y los e-servicios
- ▶ Adaptar las normas y los procesos administrativos generales a entornos electrónicos
- ▶ Asentar los principios, las reglas y la hoja de ruta rules para implementar plenamente la e-Administración en el Ayuntamiento, siendo consistentes con nuestra estrategia

Estructura y Contenidos

1 Preámbulo, 8 Capítulos, 37 Artículos, 6 Disposiciones Transitorias y 6 Disposiciones Finales

- Exposición de motivos
- Cap.1 Disposiciones generales, ámbito de aplicación
- Cap.2 Derechos y deberes de la ciudadanos
- Cap.3 Principios generales de actuación
- Cap.4 Identificación y acreditación de la voluntad
- Cap.5 Difusión de la información administrativa
- Cap.6 El procedimiento administrativo electrónico
- Cap.7 Registro, archivos y acceso a los documentos
- Cap.8 Incorporación de procedimientos y trámites a la tramitación electrónica
- Disposiciones Transitorias
- Disposiciones Finales

▶ Aprobada en Marzo de 2006

Ordenanza de la Administración Electrónica

Derechos de los ciudadanos

- I. Dirigirse a la Administración Municipal por medios electrónicos
- II. Exigir que la Administración se le dirija por estos medios
- III. No presentar documentos que ya tiene el Ayuntamiento u otras Administraciones
- IV. Disponer de contenidos electrónicos de calidad
- V. Acceder a la información administrativa
- VI. Participar en las decisiones y en la mejora de la gestión municipal
- VII. Acceder y utilizar la Administración electrónica con independencia de las disminuciones
- VIII. Disponer de formación y ayuda
- IX. Acceder y utilizar la Administración electrónica con independencia de las herramientas tecnológicas utilizadas
- X. Confidencialidad y protección de datos
- XI. Privacidad y seguridad de las comunicaciones

Ámbitos destacables

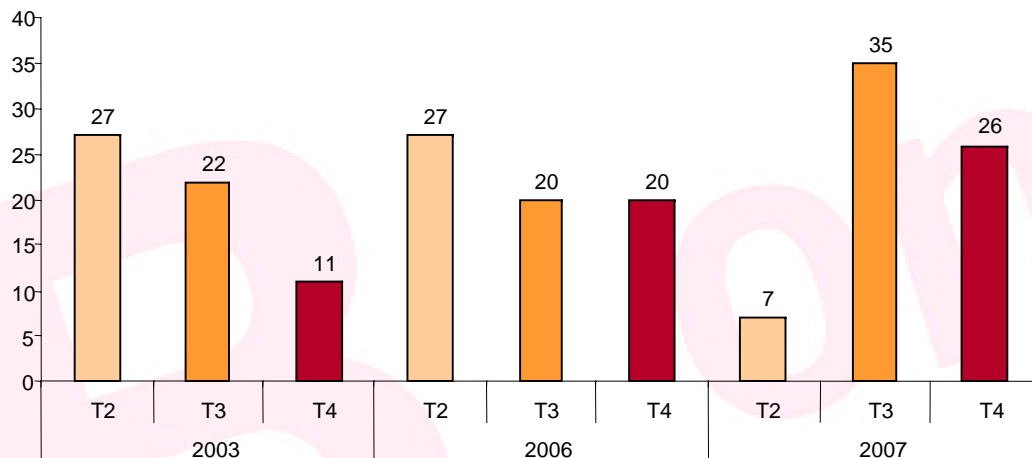
- ▶ Difusión obligatoria de información legal/administrativa:
el Tablón de Edictos Electrónico
- ▶ Accesibilidad y pleno acceso y operatividad para los usuarios open-source
- ▶ Medio de identificación y autenticación:
el Documento Nacional de Identidad Digital
- ▶ Acceso a la información y a los archivos personales
- ▶ El *Procedimiento Administrativo Electrónico*
- ▶ Registro, Archivos y acceso a los e-Documentos
- ▶ Cooperación e Interoperabilidad
- ▶ Incorporación de procedimientos al
Catalogo de Trámites y Procedimientos Electrónicos y Proyecto de Incorporación

Situación actual

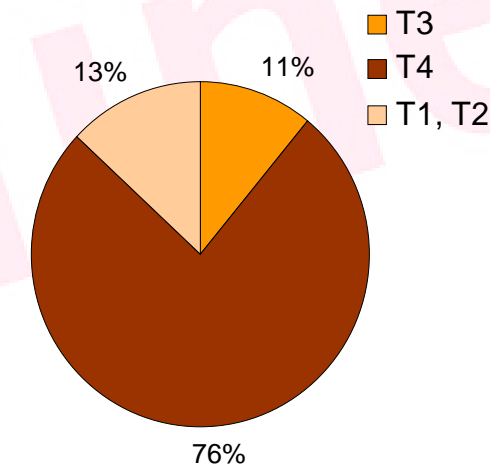
Item	Status, comentarios
Información Legal/Administrativa	85%, sin work-flow, dificultad para integrar todas las Entidades Municipales .
Medios de Identificación	Aceptados los Certificados Digitales importantes. Usuario-password municipal.
Acceso a la información particular	No generalizada, sólo nuevas aplicaciones. La <i>Carpeta del Ciudadano</i> y la <i>Carpeta de las empresas y entidades</i> .
Registro, Archivos y acceso	Para procedimientos ya catalogados. Solución integrada en construcción.
Cooperación e Interoperabilidad	Acuerdos firmados. Censo telemático.

El nuevo “Portal de Trámites”

Evolución de la oferta de trámites desde 2003



Porcentaje sobre el volumen total de tramitación multicanal (2007)

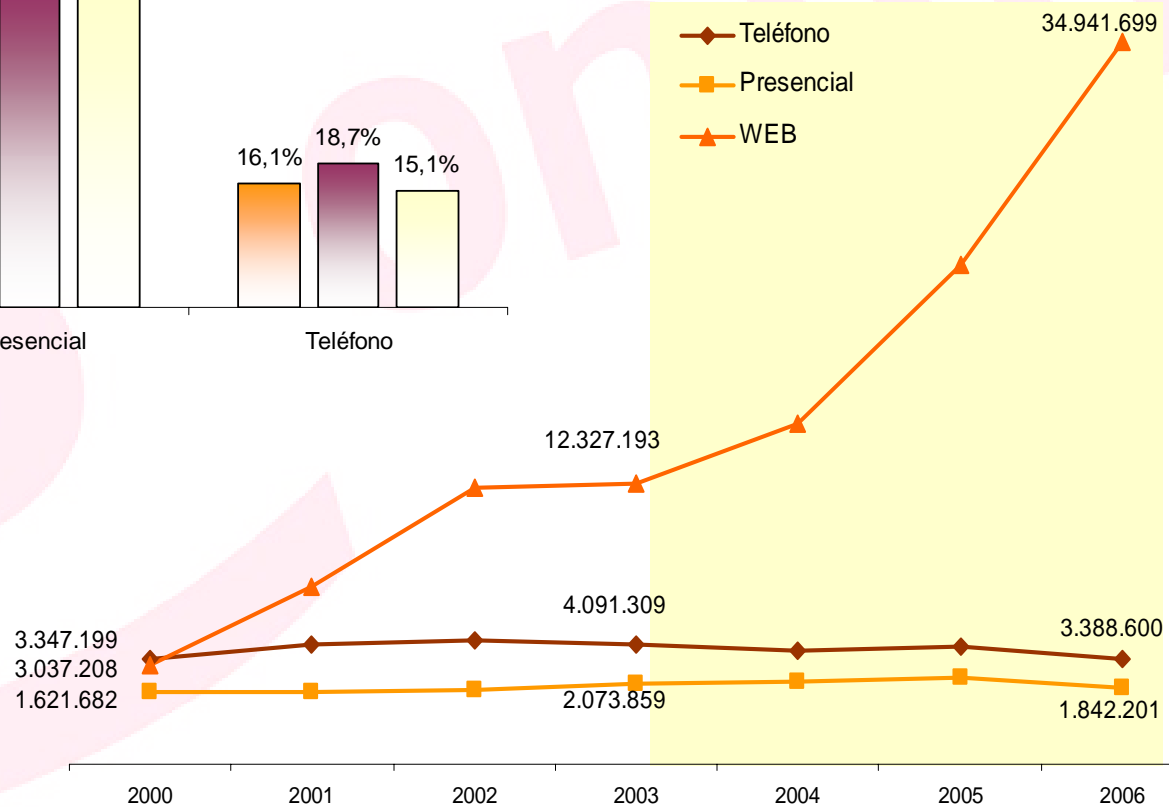
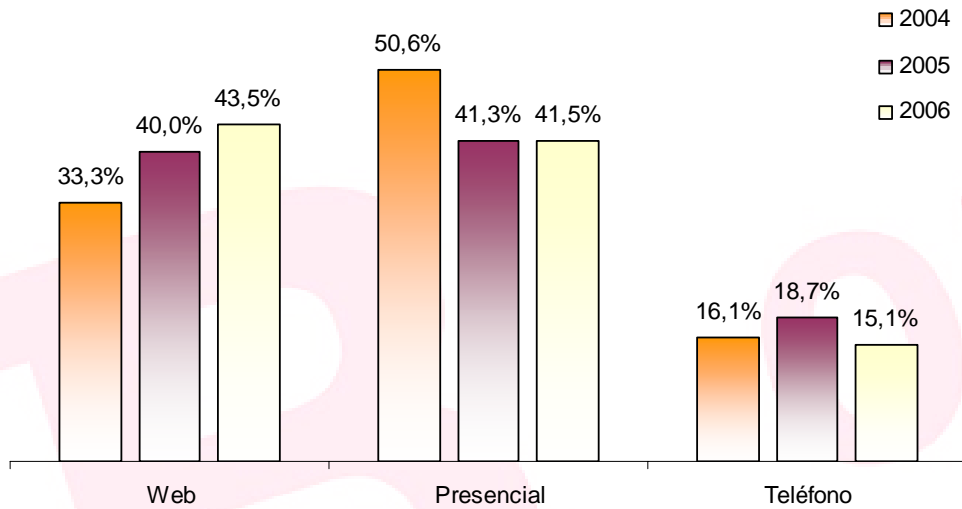


- T1:** información en línea de los servicios públicos
- T2:** interacción en una dirección, descarga de formularios
- T3:** interacción en dos direcciones: procesado de formularios
- T4:** transacción completa del trámite

Nuevas prestaciones (Marzo 2007)

- ▶ Diferentes portales para ciudadanos y empresas
- ▶ Accesibilidad AA completa
- ▶ Compatibilidad OS
- ▶ Nuevo diseño y usabilidad
- ▶ Nueva Arquitectura tecnológica
- ▶ Gestión y seguimiento del expediente

Sistema multicanal de Atención al Ciudadano



2003-06

+184%

-17%

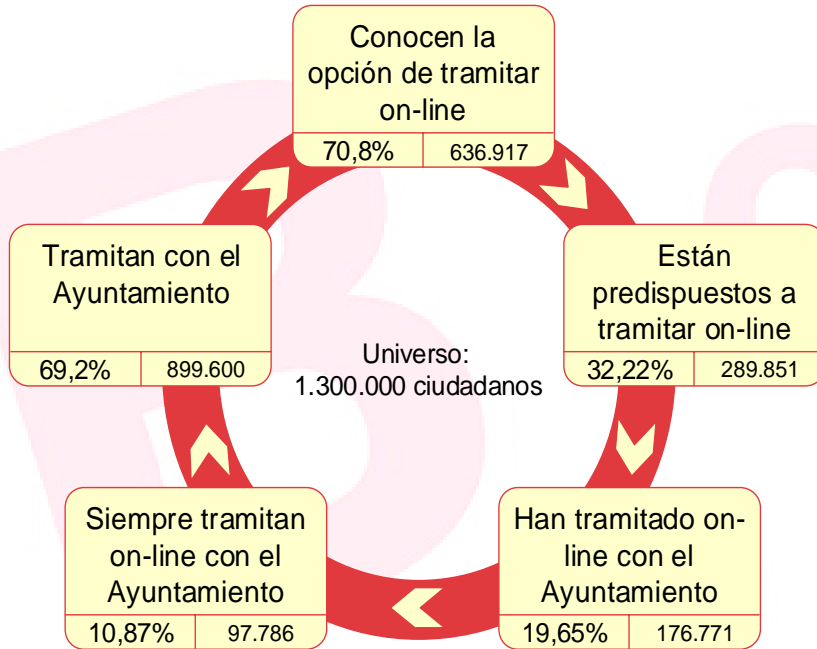
-11%

Fuente: Ajuntament de Barcelona, Enero 2007

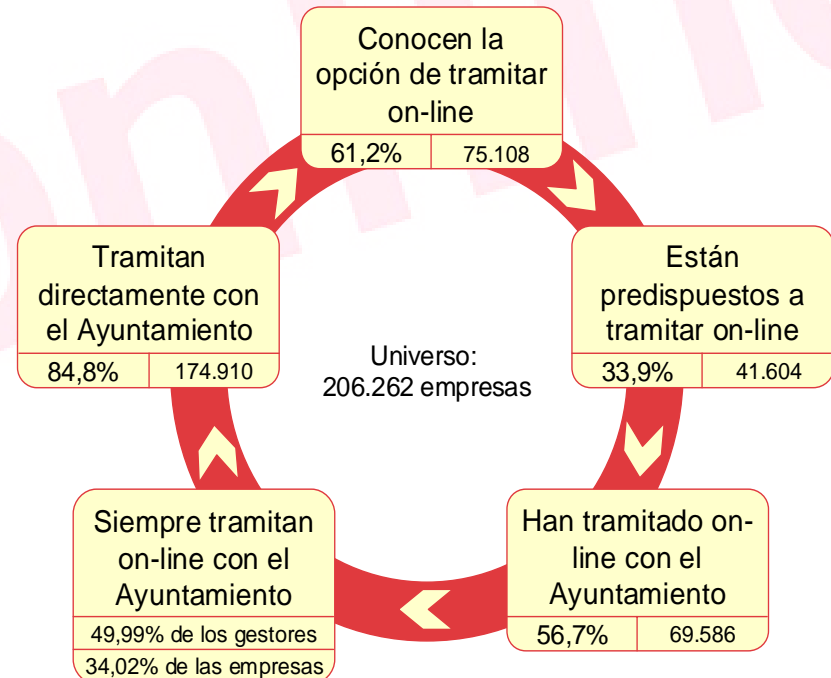


Ciclo de adopción de la tramitación

por parte de los ciudadanos



por parte de las empresas y los profesionales



Fuente: Ajuntament de Barcelona; Enquesta quantitativa públic empreses, Junio 2006; Enquesta d'Usuaris IMH (entrevista in situ), 2005; Enquesta Tràmits on-line, 2006; Òmnibus Municipal, Marzo 2006

Retos

- ▶ Clarificar la “autenticación”
- ▶ Extender la identificación digital a través del DNI
- ▶ Promover la interoperabilidad entre diferentes administraciones, superando las barreras organizativas y culturales
- ▶ Integración completa de los procesos internos, mediante reingeniería y gestión del cambio
- ▶ Incentivos reales (obligaciones?) para acelerar la adopción interna y externa
- ▶ Lo más simple es lo más complejo: p.ej. registro abierto para toda clase de documentos; no presentar documentos que ya tenemos; anexar documentos a las transacciones; eficiencia en el archivo digital,...
- ▶ El mejor trámite es aquel que no se hace:
interoperabilidad, eliminación

Bonline
Barcelona en xarxa