



El duro camino de la Administración Electrónica

Situación en las Entidades Locales de ANIMSA



Retos y Oportunidades

- Planificación
- Formación a Empleados Públicos
- Adecuación de los sistemas informáticos
- Adecuación de las líneas de comunicaciones
- Identidad digital
- Tramitación Electrónica
- Gestor Documental y Archivo Digital
- Seguridad y Trazabilidad
- Adaptación y Catalogación de los Procedimientos
- Trasladar el cambio a la Ciudadanía
- Acceso desde Internet
- Interoperabilidad





Planificación

HAY UNA GRAN CANTIDAD DE TEMAS SOBRE LA MESA

Es preciso tener una **HOJA DE RUTA**, que permita avanzar de forma ordenada y asequible y no a impulsos.

- ANIMSA ha entregado **159 HOJAS DE RUTA** a las EE.LL. de Navarra.
- **98 EE.LL.** han aprobado las hojas de ruta propuestas y comenzado a andar el camino.





Formación a Empleados Públicos

LOS EMPLEADOS MUNICIPALES SON LOS MOTORES DEL CAMBIO.

Se deben abordar proyectos de índole organizativa y formativa. Es importante tener un **soporte, no solo de uso de aplicaciones, sino también de conceptos.**



- Publicación mensual con **artículos divulgativos.**
- Hemos realizado **12** Sesiones zonales divulgativas.
- **179** cursos sobre herramientas y nuevas funcionalidades.
- **1,152** personas formadas.
- **7,515** solicitudes de soporte atendidas.



Adecuación de Sistemas

DEBEMOS ACTUALIZAR EL HARDWARE Y SOFTWARE BASE

La mayoría de las EELL tienen **servidores de hace más de 10 años**, y un rendimiento poco adecuado a la cantidad de información que se debe manejar actualmente (documentos, videos, email...)

La renovación del Hardware puede ser un proceso con un coste elevado, que no siempre dispone de financiación.

- Realizados **64** Estudios de Adecuación
- **284** PCs instalados
- Cambiados los servidores de **19** EELL (adecuación completa)
- En la página web de ANIMSA se puede consultar los precios de los artículos que se consiguen en base a Acuerdos Marco con proveedores





Adecuación de Comunicaciones

GRAN PARTE DE NAVARRA ES ZONA BLANCA.

Hay EELL que no llegan a 1 Mbps.

Este factor limita de forma importante la interoperabilidad, y los servicios telemáticos.



- Convenio de colaboración con **NASERTIC** para el **despliegue de Banda Ancha** en aquellas Entidades que no disponen de operadores que la ofrezcan. Las Entidades accionistas de ANIMSA pueden encargarnos el enganche de su red municipal a las infraestructuras de la red de Gobierno de Navarra.
- Es preciso realizar **cambios en las redes** de las EELL.
- Mejorada la **velocidad** en Webs y Sedes Electrónicas alojadas en los servidores de ANIMSA (300 Mbps).



Identidad Digital

ESTÁN CAMBIANDO LAS FORMAS DE ACREDITAR LA IDENTIDAD DE LAS PERSONAS.

Los certificados emitidos hace unos años es preciso renovarlos.

Existen **nuevos conceptos a partir del eIDAS** (Sellos electrónicos, certificados cualificados, extranjeros...)

Es preciso vincular estas nuevas formas de identidad a los "terceros" de las BBDD de gestión.

Es preciso dotar a los trabajadores municipales de certificados que les permitan acceder a determinadas aplicaciones.

- Hemos montado la solución **ANIMSA SignCloud** como **almacén de confianza de certificados**, para mejorar la seguridad, y posibilitar **la firma en movilidad**, o en el CSR sin usar lectores de tarjetas.
- Se está trabajando para sustituir el actual sistema de acceso a la Carpeta Ciudadana de las Sedes Electrónicas (basado en la exigencia de certificados y cotejarlos con @firma) por el sistema **CL@VE**. Se prevé su puesta en producción en el primer semestre del 2019





Tramitación Electrónica

LAS APLICACIONES DE GESTIÓN Y LAS DE TRAMITACIÓN DEBEN ESTAR INTEGRADAS

La información y los documentos pueden ser generados y compartidos indistintamente por unas y otras, en distintas fases.

Hay que evitar introducir los mismos datos dos veces en distintos formularios. Concepto de Dato Único

Este es el espíritu del "rediseño funcional", y es un reto que puede llevar años

- Estamos adaptando todas las aplicaciones de ANIMSA según este concepto.
- Ejemplo: Factura Electrónica





Gestor Documental y Archivo Digital

LOS DOCUMENTOS DEBEN QUEDAR ALMACENADOS EN UN ARCHIVO ELECTRÓNICO ÚNICO

Debe incorporar la capacidad de firma electrónica, compartición del documento entre diferentes aplicativos, incorporación de CSV si se imprimen, capacidad de obtención de copias desde la Sede Electrónica, y se deben disponer de herramientas para su clasificación archivística, espurgo y eliminación, cuando proceda.

Todo lo que hoy se genera en papel es preciso guardarlo electrónicamente

- En ANIMSA, se dispone desde hace años de un sistema de almacenamiento documental (ALMADOC) integrado con Registro, Gestión de Expedientes, Notificaciones, Sede Electrónica, y otras aplicaciones de gestión. Se está ultimando **una nueva aplicación (SIGEDA)** para dotarle de funcionalidades centralizadas de operación, búsqueda y organización basada en la Clasificación de Archivo de Gobierno de Navarra





Seguridad y Trazabilidad

A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA SE LE EXIGEN MAYORES NIVELES DE CONTROL QUE A LA DE PAPEL.

Es obligatorio cumplir las medidas exigidas por el **Esquema Nacional de Seguridad**.

Es preciso almacenar y custodiar evidencias de utilización y acceso, garantizar la disponibilidad y confidencialidad de los medios electrónicos. Definir los Responsables, las Políticas y Normas de Seguridad, cumplimentar INES...

No se deben utilizar usuarios "genéricos"

- Todas las aplicaciones de ANIMSA incorporan **sistemas de seguridad y trazabilidad** a nivel de cada registro de cada tabla. El Gestor Documental, la Carpeta Ciudadana y la Gestión de Expedientes llevan medidas de seguridad y trazabilidad adicionales.
- **Pamplona ya tiene aprobada la Política de Seguridad**, y está realizando los trabajos para cumplir el ENS, inicialmente a nivel Básico, y progresivamente el Medio.
- En ANIMSA se ha realizado el **Plan de Adecuación al ENS**, y se están poniendo los medios para que los servicios ofrecidos, bien de forma centralizada desde el CSR, o las Sedes Electrónicas bien en cada Entidad, cumplan las exigencias del ENS.
- Se está trabajando en la preparación de una **documentación específica para las EELL**, basada en nuestros sistemas, políticas y normas de funcionamiento, para que puedan adecuarse con relativamente poco esfuerzo, al ENS.





Adaptación y Catalogación de los Procedimientos

ES PRECISO CONSTRUIR EL CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS QUE SE GESTIONAN EN LA ENTIDAD

Deben estar vinculados al cuadro de clasificación establecido por el Servicio de Archivos y Patrimonio Documental de Gobierno de Navarra.

El Catálogo de Procedimientos se debe cargar en el Sistema de Información Administrativa (SIA), para favorecer la interoperabilidad entre administraciones



- Dentro del Plan Director del Documento Electrónico, estamos colaborando en la realización del **Catálogo de Procedimientos** del Ayto. de Pamplona y su vinculación al Cuadro de Clasificación.
- También hemos obtenido el **acceso a SIA**, para poder hacer la carga de los Procedimientos



Trasladar el Cambio a la Ciudadanía

LA TRANSFORMACIÓN INTERNA DE LAS EELL NO ES SUFICIENTE.

Los cambios deben percibirse por la ciudadanía, publicando información en los Portales de Transparencia, creando nuevas Ordenanzas, creando las oficinas de atención en materia de registros, e incorporando sistemas de digitalización certificada y firma biométrica.



- Hemos colaborado en la adaptación de **Ordenanzas** como las de Pamplona o Bera.
- Hemos adaptado Registro y el Gestor Documental para la captura automática de metadatos de los **sistemas de digitalización certificada**.
- Se ha incorporado en Registro la posibilidad de **firmar con una tablet biométrica** los documentos escaneados, y se está incorporando esa funcionalidad en Padrón y en la Oficina de Atención al Contribuyente del Ayuntamiento de Pamplona.
- **108 EELL** disponen de Portal de Transparencia integrado en su página web. Problema: Hay que alimentarlo.



Acceso desde Internet

LA INFORMACIÓN PUBLICADA DEBE SER VERAZ, Y ESTAR ACTUALIZADA PERMANENTEMENTE

Hay que adaptar y cuidar las páginas **web municipales**, manteniendo al día sus contenidos.

Las Sedes Electrónicas deben proporcionar **nuevos servicios de gestión y tramitación**.

Deben cumplir los **nuevos requisitos de Accesibilidad Universal** (Ley Foral 12/2018 de 14 de junio).

- Las **Páginas Web y Sedes Electrónicas** desarrolladas en ANIMSA cumplen las exigencias legales. Hay que tenerlo en cuenta al actualizar su contenido
- Se ha cambiado el sistema de generación de Sedes Electrónicas a WordPress para **facilitar su mantenimiento**.
- Se está trabajando en el despliegue de un **asistente de tramitación** similar al de Pamplona en las sedes del resto de EELL.
- Se han implantado **105 Sedes y 130 webs**





Interoperabilidad

CADA VEZ HAY MÁS EXIGENCIAS DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES

Los requisitos burocráticos (permisos, identificación de usuarios, derechos de acceso) pueden ser un freno importante.

El objetivo es mejorar la integración automática de las aplicaciones a través de RED SARA.



- En ANIMSA hemos creado sistemas automatizados de envío de información a Hacienda (SIIIVA), BDNS, Portal de Contratación, envío de morosos a la DGT, envío al TEU, Consulta del Título de Familia Numerosa ...
- Estamos trabajando en la comunicación automática a NOTIFIC@, @PODERA, Verificación de identidad y otros servicios de la Plataforma de Intermediación de Datos
- Pamplona ha solicitado acceso a ORVE



Conclusiones

Las Entidades Locales se enfrentan a un reto de gran complejidad, y amplias repercusiones.

4 aspectos fundamentales: Organizativo, Jurídico, Tecnológico y Económico.

El puzzle de la e-admón debe basarse en la cohesión e integración de todas las soluciones.





GRACIAS – MILA ESKER