

## Diputación de Teruel

### Innovación Práctica y Co-opetition aplicada a la Modernización Administrativa

#### Introducción

Como introducción a la exposición, veamos primero la definición de los términos manejados a lo largo de la misma

- **Innovación:** [DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA - Vigésima segunda edición]. Creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.
- **Innovación Práctica:** o como no "Reinventar la Rueda". Aplicación práctica de lo ya innovado con resultados tangibles.
- **Co-opetition:** Cooperación Competitiva, o como aprovechar la cooperación entre conceptos competitivos para un mejor resultado global.
- **Modernización Administrativa:** Proceso continuo de adaptación a las exigencias del entorno, efectuando la transición de un sistema burocrático a otro de gestión, capaz de definir objetivos, optar por la mejor forma de alcanzarlos y evaluar los resultados obtenidos
- **Administración Electrónica:** También denominada como "**eGovernment**", se define como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

Una vez introducidos los conceptos manejados en la exposición vamos a plantearlos dentro del ámbito de la **Diputación de Teruel** y su gestión de la **Modernización Administrativa**, más concretamente en el campo de la **Administración Electrónica**

#### La Provincia de Teruel y la Administración Electrónica

La sociedad ha dado un giro total en las últimas décadas gracias a las TIC. En una provincia como la de Teruel es fundamental incorporar el uso de las nuevas tecnologías para avanzar en este camino para el que ya no hay marcha atrás.

La **Administración Electrónica** se configura como una nueva forma de "Atención al Ciudadano" al que debemos facilitarle una posibilidad más para la realización de gestiones telemáticas. El objetivo no es otro que acercar la administración a cada uno de los ciudadanos y ciudadanas que residen en los 236 municipios turolenses. Hemos dado ya pasos de gigante en este proceso, pero todavía queda un largo trecho por recorrer. Conseguirlo es un objetivo común para todos y ese es el reto que hoy tenemos por delante.

Los ciudadanos nos exigen a las diferentes instituciones públicas que arbitremos los medios que faciliten y garanticen el acceso a la **Administración Electrónica**. Esta demanda está amparada por ley y la **Diputación de Teruel** está trabajando de manera

constante en este proceso. No es tarea fácil, pero queremos hacer realidad la adaptación a la ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a la **Administración Electrónica**.

## **El papel de la Diputación de Teruel**

**Diputación de Teruel** ha puesto en marcha desde 2002 programas que garanticen que todas las gestiones administrativas puedan realizarse de manera electrónica. Muchas de ellas ya son una realidad que posicionan a la provincia de Teruel a la cabeza de la **Modernización Administrativa** de las AALL en España. Sólo depende del esfuerzo y empeño de todos, ayuntamientos y comarcas de la provincia, que el proceso sea rápido y de calidad, tal y como demandan los ciudadanos.

El Plan Director de **Diputación de Teruel** persigue la modernización de las Entidades Locales y la **Diputación de Teruel** mediante el desarrollo de la **Administración Electrónica** en la provincia, de forma que un conjunto de relaciones jurídico administrativas y los actos administrativos asociados, entre los ciudadanos, empresas y los distintos Ayuntamientos de la provincia y la **Diputación de Teruel**, se puedan producir por medios electrónicos.

Los ayuntamientos, generalmente no disponen de medios suficientes (humanos y tecnológicos) para implantar estos servicios, por lo que en éste ámbito, el Plan Director de la **Diputación de Teruel** apuesta por el desarrollo y difusión de los Servicios Públicos Digitales y la **Administración Electrónica** en las Entidades Locales de Teruel, Municipios y Diputación, siendo ésta la impulsora y promotora de su implantación a nivel provincial, por el mero hecho de presentarse como organismo intermunicipal y tener las competencias suficientes.

## **Plan Director de la Diputación de Teruel**

El **Plan Director de la Diputación de Teruel** para conseguir el desarrollo de la **Administración Electrónica** y la **Modernización Administrativa** persigue los siguientes objetivos:

- Asumir las infraestructuras necesarias (técnicas y humanas) para que las Administraciones Locales de la provincia tengan acceso a las TIC sin necesidad de invertir recursos propios.
- Dotar al personal de ayuntamientos y comarcas de la provincia de las herramientas, y servicios informáticos necesarios para el desempeño de su labor.
- Centralizar toda la funcionalidad en un único punto (Portal), disponible en cualquier momento y desde cualquier lugar a través de Internet.
- Poner a disposición de cada usuario, a través del Portal la información que necesite en función de su Rol dentro de la entidad a que pertenece.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico, respetando a la vez la independencia de los datos de cada administración.
- Formación continua tanto en herramientas como en servicios y soporte multicanal.

## Innovación Práctica y Co-opetition

En todo este largo camino que se ha emprendido y que queda aún por recorrer, **Diputación de Teruel** ha planteado su estrategia desde una serie de puntos básicos, uno de los cuales es la **Innovación Práctica**.

Tal como se define al inicio de esta exposición, entendemos Innovar como crear o modificar un producto, e introducirlo en un mercado. Aunque dentro del grupo de administraciones pioneras en el ámbito de la **Administración Electrónica**, **Diputación de Teruel** ha apostado por el concepto de **Innovación Práctica**, entendiendo éste como aplicar lo ya “inventado”, y huyendo del concepto de “Reinventar la Rueda”.

En este escenario, las principales alternativas ya existentes en materia tecnológica que **Diputación de Teruel** o cualquier otra administración pueden plantearse son:

- Software Libre (a través de la múltiples iniciativas existentes, W@nda, SIGEM, ...)
- Software Propietario de diferentes fabricantes
- Desarrollos Propios
- Servicios ofertados por Administraciones Públicas (CCAA, AGE, ...)

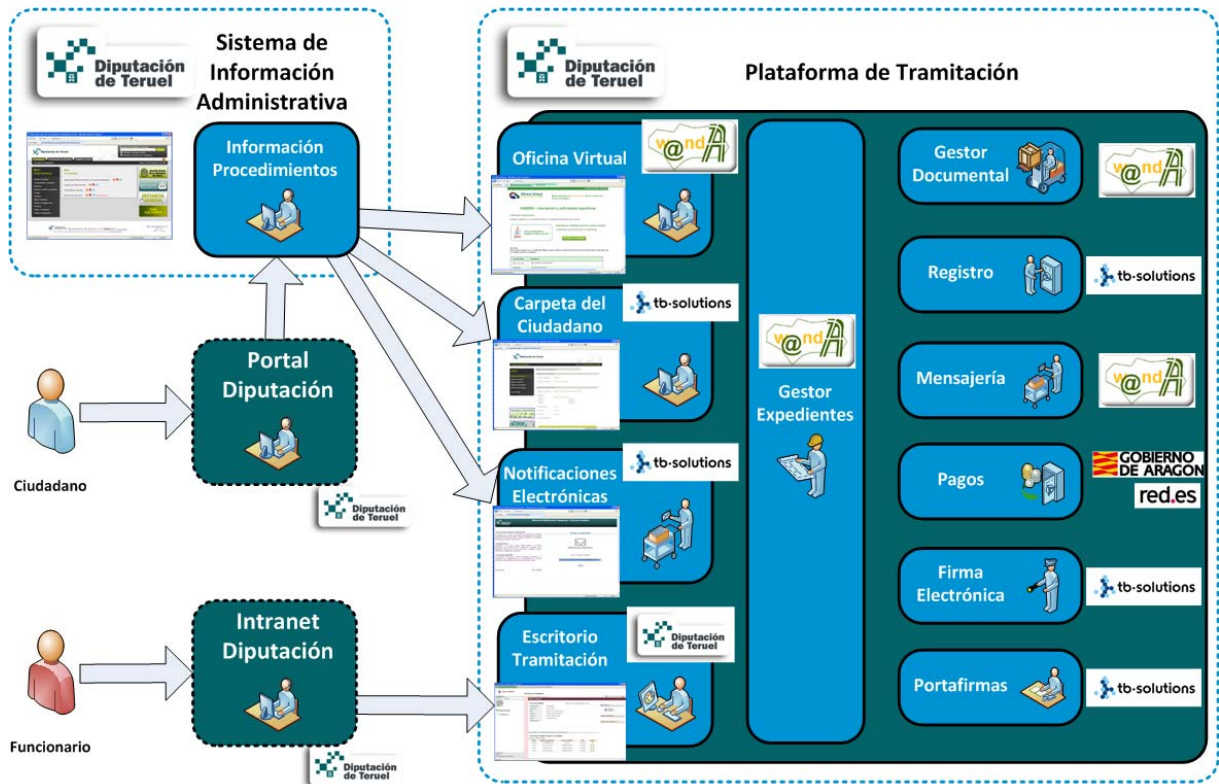
¿Cuál es la mejor opción, dado que son competidores entre sí? Para **Diputación de Teruel** la respuesta está clara, todas y ninguna. ¿Por qué ser defensores acérrimos de cualquier de estas opciones si todas pueden aportar lo mejor de cada una a un resultado óptimo conjunto?

Este concepto de colaboración entre opciones competidoras con objeto de lograr una solución óptima global y conjunta es lo que denominamos **Co-opetition**. **Diputación de Teruel** ha evaluado y elegido los mejores componentes de cada una de las partes con objeto de construir (o Innovar de manera Práctica) una solución que cubra con garantías de presente y futuro las necesidades de su **Modernización Administrativa** en lo relativo a **Administración Electrónica**.

**Diputación de Teruel** apuesta por este concepto, y su plataforma tecnológica de Administración Electrónica se estructura de la siguiente manera:

- Software Libre
  - Adaptación de diferentes módulos de la plataforma W@nda de la Junta de Andalucía.
- Software Propietario
  - Integración de la tecnología de TB·Solutions “Suite ASF” para dotar de mayor seguridad y funcionalidad a la plataforma
- Desarrollos Propios
  - Desarrollo propio de diferentes módulos como el Sistema de Información Administrativo, Gestión de Representantes, etc.
- Servicios ofertados por Administraciones Públicas
  - Servicios de Pagos Telemáticos de Gobierno de Aragón/Red.es
  - Servicio de Validación de Certificados del Gobierno de Aragón
  - Servicio de Sellos de Tiempo de FNMT

La siguiente imagen muestra esta arquitectura:



Bajo nuestro punto de vista, es mucho más eficiente desarrollar soluciones compartidas de Administración Electrónica que pueda ser utilizada por todas las EELL que lo deseen. Existe además un claro compromiso de continuidad de los proyectos, por lo que la sostenibilidad, la evolución y el mantenimiento de los mismos están ligados a la propia naturaleza de la Diputación.

### Plataforma Multi-Entidad de Administración Electrónica de Diputación de Teruel

En las diferentes iniciativas y proyectos llevados a cabo por **Diputación de Teruel** hasta el momento, se ha puesto en marcha una plataforma multi-entidad para dotar de manera integral a la propia Diputación, Ayuntamientos y Comarcas de la provincia, de un servicio de Administración Electrónica para el pleno cumplimiento de la Ley 11/2007. Además la plataforma será la base para implementar los futuros servicios públicos electrónicos

La plataforma se ha concebido como un conjunto de módulos que actúan de manera conjunta y coordinada para dotar a la plataforma de la funcionalidad completa. Dichos módulos son los siguientes:

- **Sedes Electrónicas**
  - **Sistema de Información Administrativa.** Pone a disposición de los ciudadanos y empresas toda la información relativa a los procedimientos administrativos que la administración ofrece.

- **Oficina Virtual.** A través de ella, los ciudadanos y empresas pueden relacionarse electrónicamente con la administración correspondiente. Permite tanto el inicio de procedimientos administrativos, como el seguimiento y finalización de los mismos.
  - **Carpeta del Ciudadano.** Punto de información centralizada donde el ciudadano puede consultar íntegramente la información que la administración tiene de él, desde los objetos tributarios, hasta la información de padrón, pasando por el estado de los procedimientos que el ciudadano tiene o ha tenido abiertos con la administración.
- **Escritorio de Tramitación del Funcionario.** Herramienta de trabajo de los funcionarios y trabajadores de la administración a través de la cual gestionan el ciclo de vida electrónico de los diferentes expedientes y solicitudes recibidas a través de la Oficina Virtual, o a través de papel mediante el sistema tradicional.
- **Gestión Electrónica de Expedientes.** Sistema base que dota de Funcionalidad al escritorio de Tramitación del Funcionario, y punto de integración del resto de componentes que forman la plataforma.
- **Registro Electrónico.** Permite el registro electrónico fehaciente de documentación, consolidando la información con los registros E/S de la administración.
- **Notificaciones Electrónicas.** Permite la comunicación electrónica fehaciente entre la administración y el ciudadano o empresa en relación a los procedimientos administrativos.
- **Gestión Electrónica de Documentos.** Permite tanto el almacenamiento electrónico de los documentos aportados en los procedimientos administrativos, como los generados durante el ciclo de vida de dichos procedimientos.
- **Gestión de Firma Electrónica.** Gestiona la identidad digital de los diferentes actores que participan en la plataforma, así como la integridad y autenticidad de la información intercambiada. Permite además el almacenamiento e inclusión de evidencias para determinar también el momento de tiempo exacto de los diferentes eventos, documentos y fases de los procedimientos.
- **Portafirmas Electrónico.** Gestiona el flujo de documentos electrónicos entre firmantes para definir y gestionar las firmas necesarias en un documento de manera completamente electrónica.
- **Gestión de Pagos Electrónicos.** Permite el pago telemático de las tasas asociadas a determinados procedimientos.

## **Futuros Proyectos de Continuidad**

Lo realizado hasta el momento es sólo una parte inicial de un proyecto más amplio que comprende no sólo la ampliación de las funcionalidades de la plataforma, sino también aumentar el alcance de la misma. Entre las acciones y futuros proyectos a acometer están:

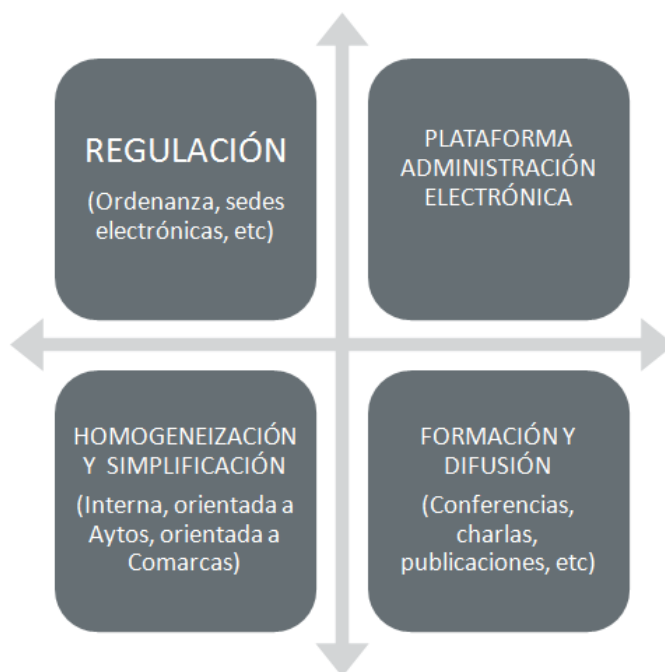
- Extensión a todos los ayuntamientos de la provincia menores de 20.000 habitantes de las actuaciones realizadas a modo de piloto en diez municipios.
- Adición de canales a la plataforma de Administración electrónica, en concreto, comunicaciones móviles seguras.
- Factura electrónica para la Diputación, las EELL y las empresas de la provincia.

- Mejora de la integración entre la Plataforma de Administración Electrónica y las aplicaciones informáticas de gestión.

### Aspectos no Tecnológicos de la Modernización Administrativa

Aunque hasta el momento en esta exposición, sólo se han detallado los aspectos tecnológicos relacionados con la Modernización Administrativa, **Diputación de Teruel**, dentro de su Plan Director ha desarrolla otras acciones dentro de su Convenio Marco de TeleAdministración para sus entidades locales.

Gráficamente, los ejes de actuación han sido los siguientes:



Al margen de la puesta en marcha de la plataforma multi-entidad de **Administración Electrónica**, **Diputación de Teruel** ha trabajado y puesto en marcha proyectos en los otros tres ejes de actuación:

- **Regulación Normativa.** Diputación de Teruel ha apoyado la redacción y puesta en marcha de las diferentes normativas necesarias para dar validez legal a la plataforma de Administración Electrónica y a los procedimientos implantados sobre ella.
- **Homogeneización y Simplificación.** La simplificación de la tramitación de procedimientos es necesaria para poder reducir los plazos y el esfuerzo necesario.
- **Formación y Difusión.** Dentro de las iniciativas llevadas a cabo, **Diputación de Teruel** ha incluido la realización de jornadas de formación y difusión de las acciones realizadas, con objeto de buscar la manera óptima de poner en marcha las iniciativas acometidas. Entre las acciones de formación y difusión se encuentran:
  - **Publicación y distribución de diversos materiales como:**
    - Trípticos con información general sobre la Ley 11/2007.
    - Ejemplares con el texto íntegro de la Ley 11/2007.

- Cuadernos de Formación Tecnológica. Este material contiene información básica, explicada de manera didáctica, de las herramientas informáticas más necesarias para la actividad diaria y que permiten dar respuesta a las demandas de los ciudadanos, tales como tratamiento de texto, hojas de cálculo, presentaciones, bases de datos, navegador, correo electrónico, etc.
- **Jornadas de Difusión denominadas “Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos”**. Durante dos años consecutivos se han realizado estas jornadas de difusión con objeto de dar a conocer los avances de **Diputación de Teruel** en su Modernización Administrativa. En la URL (<https://236ws.dpteruel.es/eadmon>) se puede consultar toda la información de la última de las ediciones de estas jornadas.

## Conclusiones

La **Innovación Práctica** y **Co-opetition** aplicada a la **Modernización Administrativa**, y más en concreto a la **Administración Electrónica** ha sido la piedra angular de la **Diputación de Teruel** durante los últimos ocho años dentro de su Convenio Marco de TeleAdministración para sus Entidades Locales.

Para este fin ha destinado en total casi siete millones de euros en los diferentes conceptos, desde infraestructura tecnológica propias hasta difusión y formación de los proyectos realizados.

La singular distribución geográfica de la provincia de Teruel, unida a su estructura económica, hace que el entorno de desarrollo del proyecto esté constituido por municipios de muy pequeño tamaño y escasos recursos, pero que aglutinan a la mayoría de la población de la provincia.

La **Diputación de Teruel** tiene la responsabilidad de asegurar la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal según marca la Ley de Bases del Régimen Jurídico Local.

La **Diputación de Teruel** es una de las diputaciones con menor presupuesto de España, por lo que prestando los mismos servicios que otras diputaciones con más recursos, debe hacerlo con mayor eficiencia en el uso de los mismos.

Bajo todos estos criterios, el alcance conseguido hasta el momento, los proyectos en marcha, e incluyendo también a **Diputación de Teruel** dentro del grupo de las primeras administraciones en abordar la **Modernización Administrativa**, se puede considerar a **Diputación de Teruel** como pionera y referente de caso de éxito.