

# sabadell universitat

[www.sabadelluniversitat.org](http://www.sabadelluniversitat.org)

## ESTIU 2006

# S6. Expedients digitals a les administracions locals ha arribat el moment

Sabadell, 5 de juliol

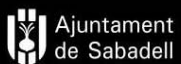
## AJUNTAMENT DE REUS: GESTIÓ HETEROGÈNIA DELS EXPEDIENTS DIGITALS. ÚS I CONVIVÈNCIA DE MÚLTIPLES SISTEMES DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS A LA MATEIXA ADMINISTRACIÓ LOCAL

Andreu Retamero, responsable del Departament de  
Desenvolupament de l'Ajuntament de Reus

Seminari patrocinat per



Organitzadors:



Fundació  
Parc Taulí  
Institut Universitari UAB



Universitat  
Autònoma  
de Barcelona



Centre d'Innovació i Formació  
Tecnològica  
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

UOC  
Universitat Oberta  
de Catalunya  
[www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)

Patrocinadors:

Fundació  
BancSabadell



OBRA SOCIAL  
Caixa Sabadell



1. Conceptes de la Gestió digital d'expedients

2. Model d'atenció al Ciutadà - Projecte AOR

3. Informació i tramitació diferida – tràmits atòmics

4. Ampliació del Model d'atenció al ciutadà

5. Tramitació On-Line – Iniciació d'expedients

6. Tramitació On-Line – Informació i seguiment d'expedients

7. Estat Actual – Reus 2006

8. Conclusions



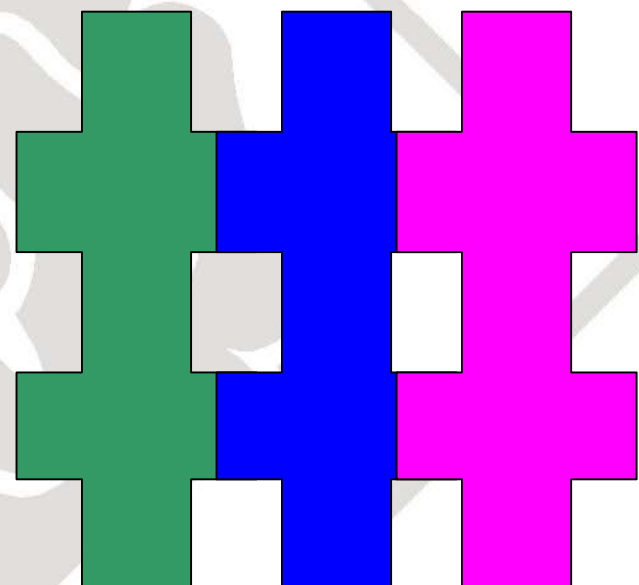
## 1. Conceptes de la Gestió digital d'expedients

- ❖ Tramitació administrativa - (Gestió d'expedients)
  - ❖ de relació amb el ciutadà.
  - ❖ de relació amb empreses i professionals.
  - ❖ de relació amb col·lectius i associacions
- ❖ Sistemes d'informació per a la tramitació - (Gestió digital)
  - ❖ gestió digital d'expedients durant molt de temps
  - ❖ NO hem eliminat els papers al ciutadà
  - ❖ NO hem eliminat els papers entre departaments
- ❖ Oportunitats pel canvi en la gestió - Nous paradigmes
  - ❖ Internet : (una revolució en els últims 10 anys)
  - ❖ Documents electrònics : Gestió digital dels expedients
  - ❖ Certificats digitals : noves tecnologies de signatura i identificació
  - ❖ Canvis en la legislació: cobertura legal de les noves tecnologies
  - ❖ Registres telemàtics 24 x 7 : Canvis en l'atenció al ciutadà

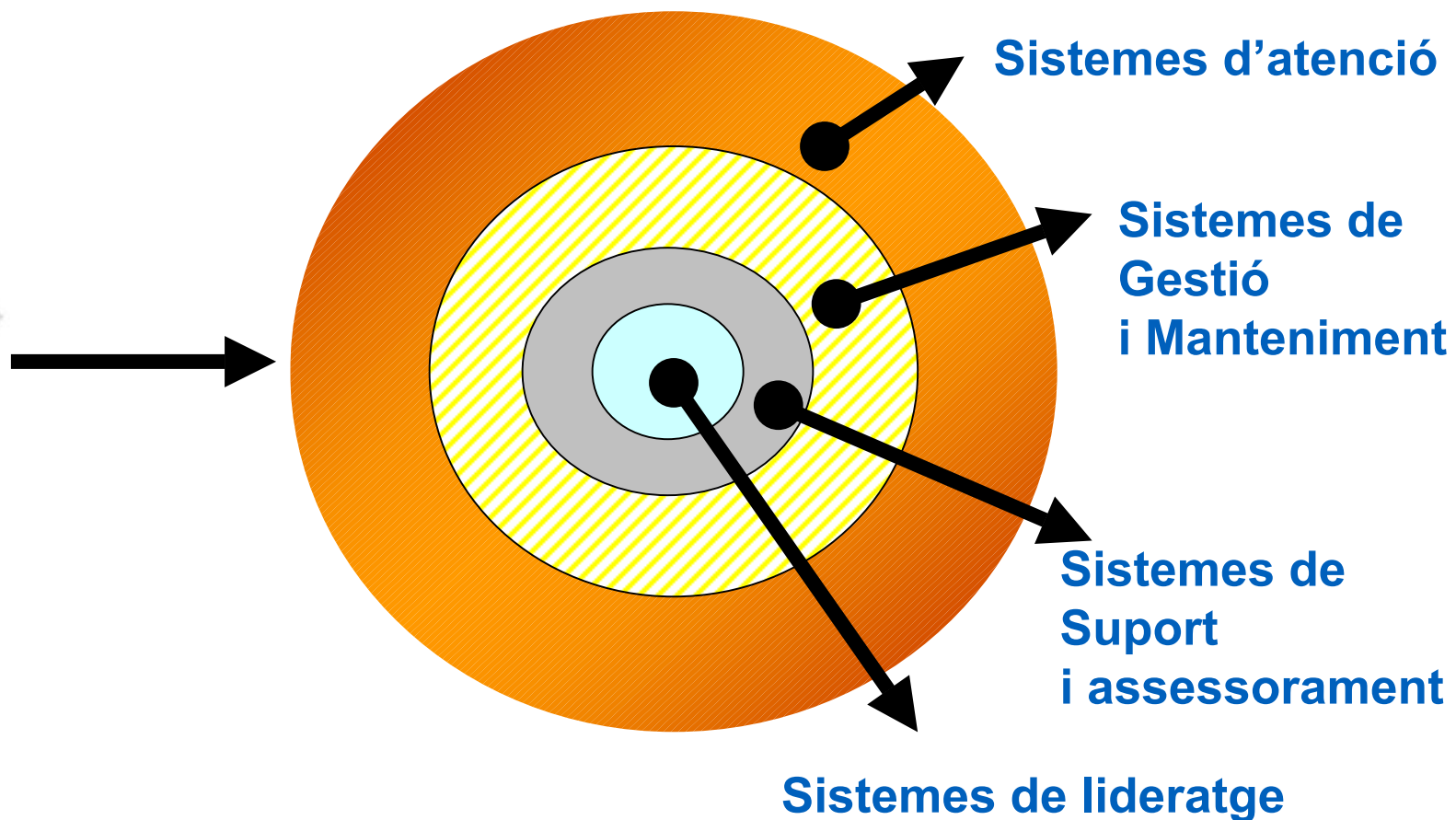


## 2. Model d'atenció al Ciutadà - Projecte AOR - Model

**Model de Gestió passat**



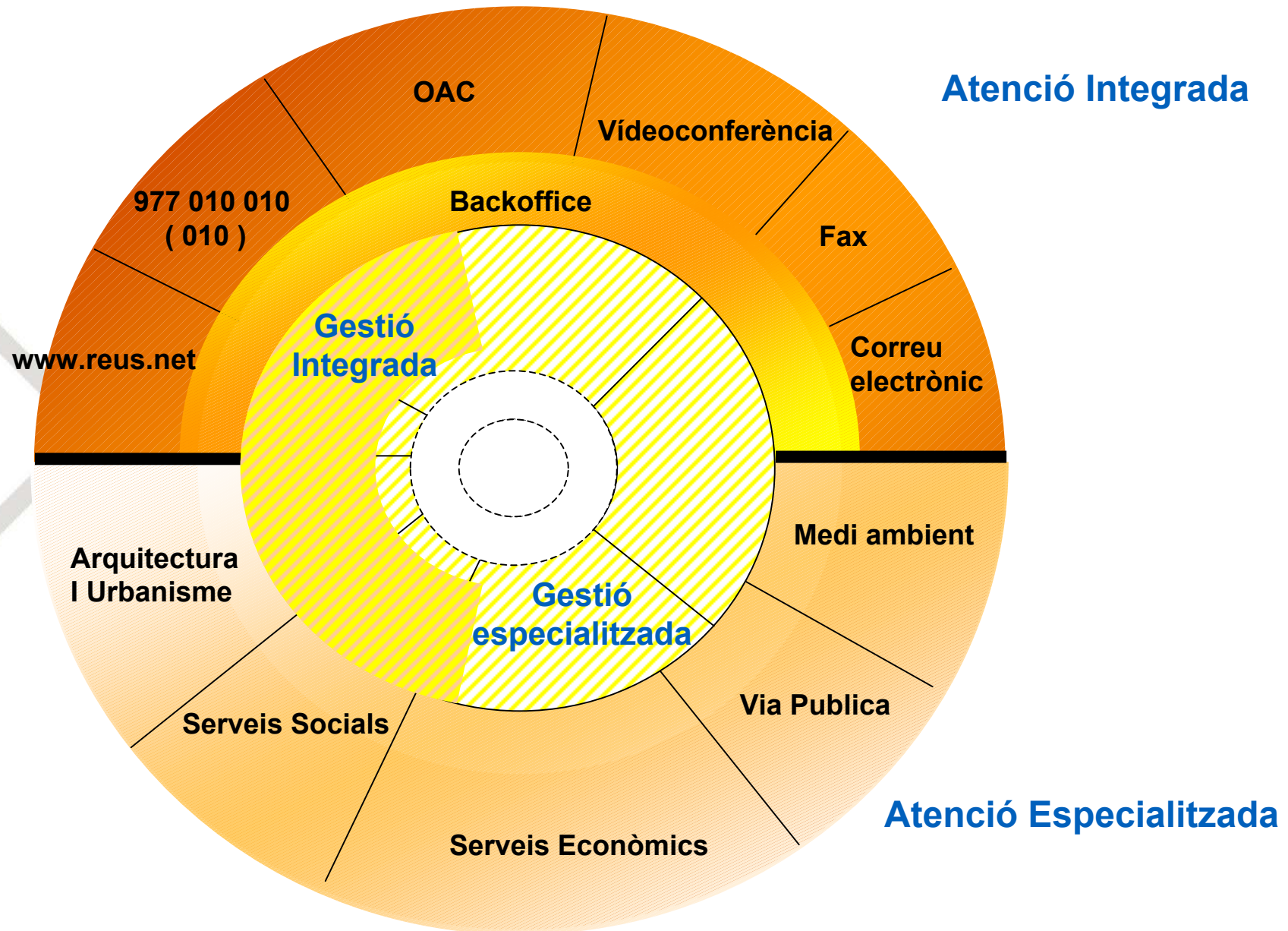
**Modelo de Gestió actual**





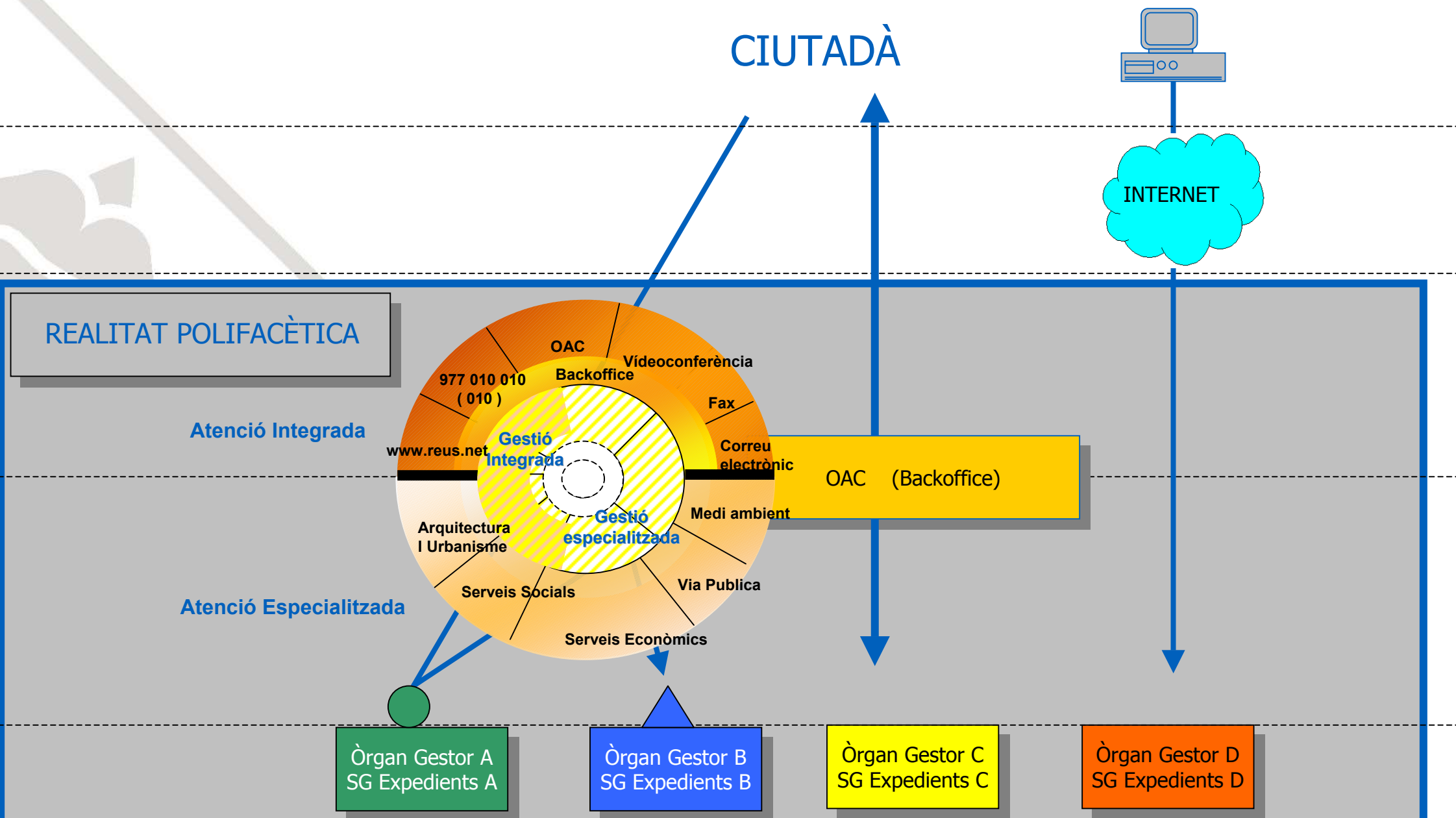
## 2. Model d'atenció al Ciutadà - Projecte AOR - Topologia

**Topologia  
del  
model  
d'atenció**



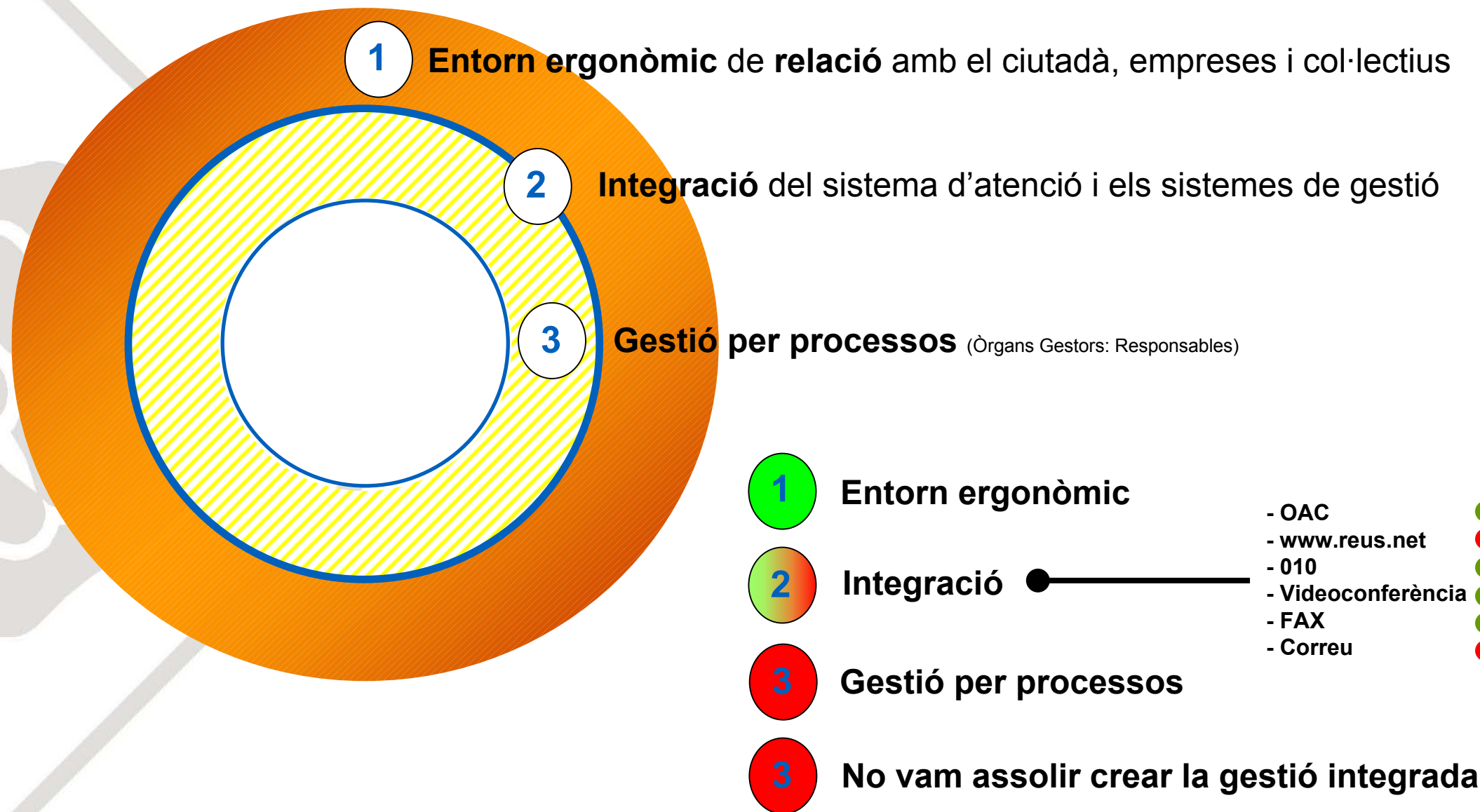


## 2. Model d'atenció al Ciutadà - Projecte AOR - Interacció Ciutadà



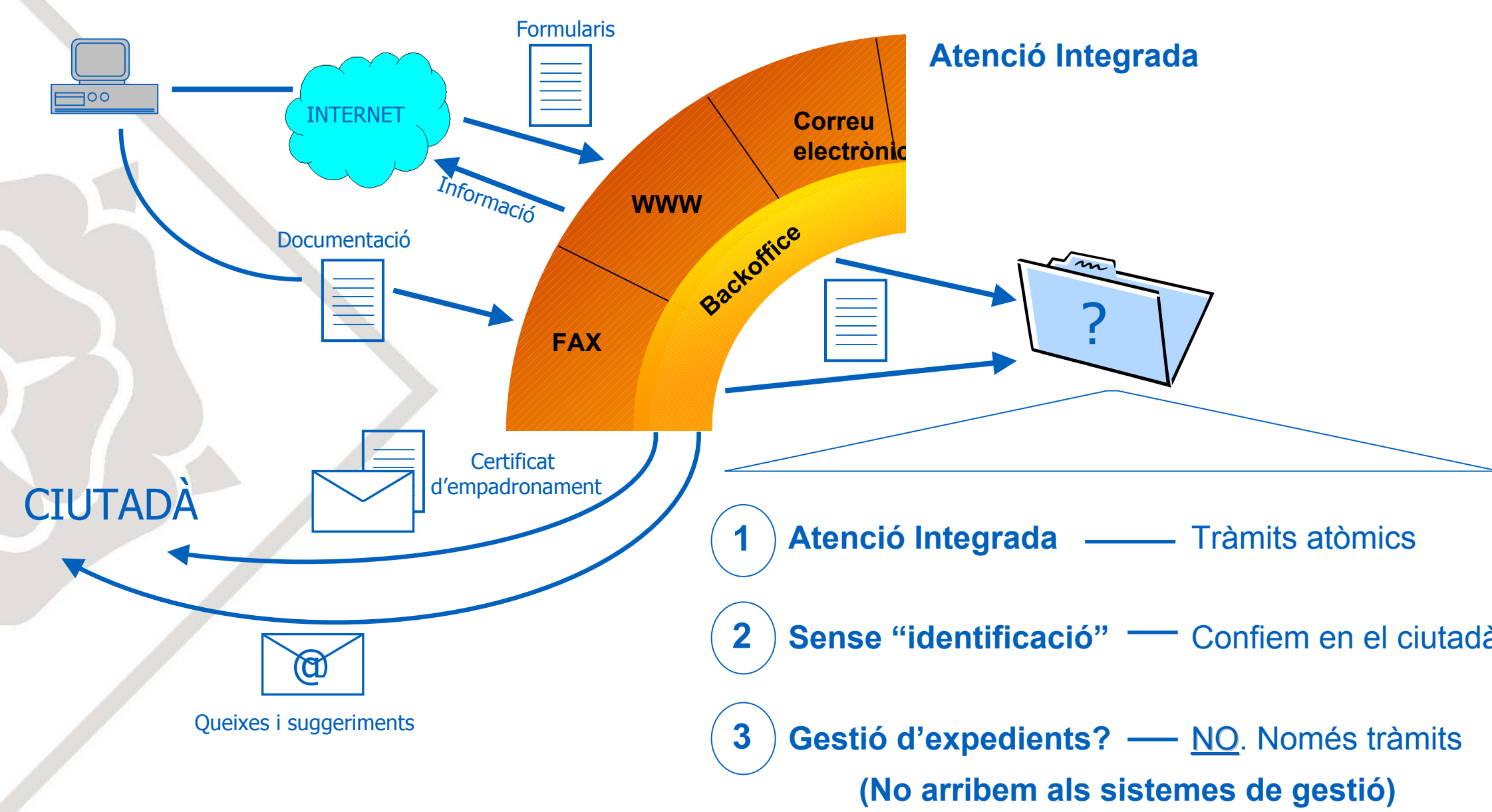


## 2. Model d'atenció al Ciutadà - Projecte AOR - Objectius 2002



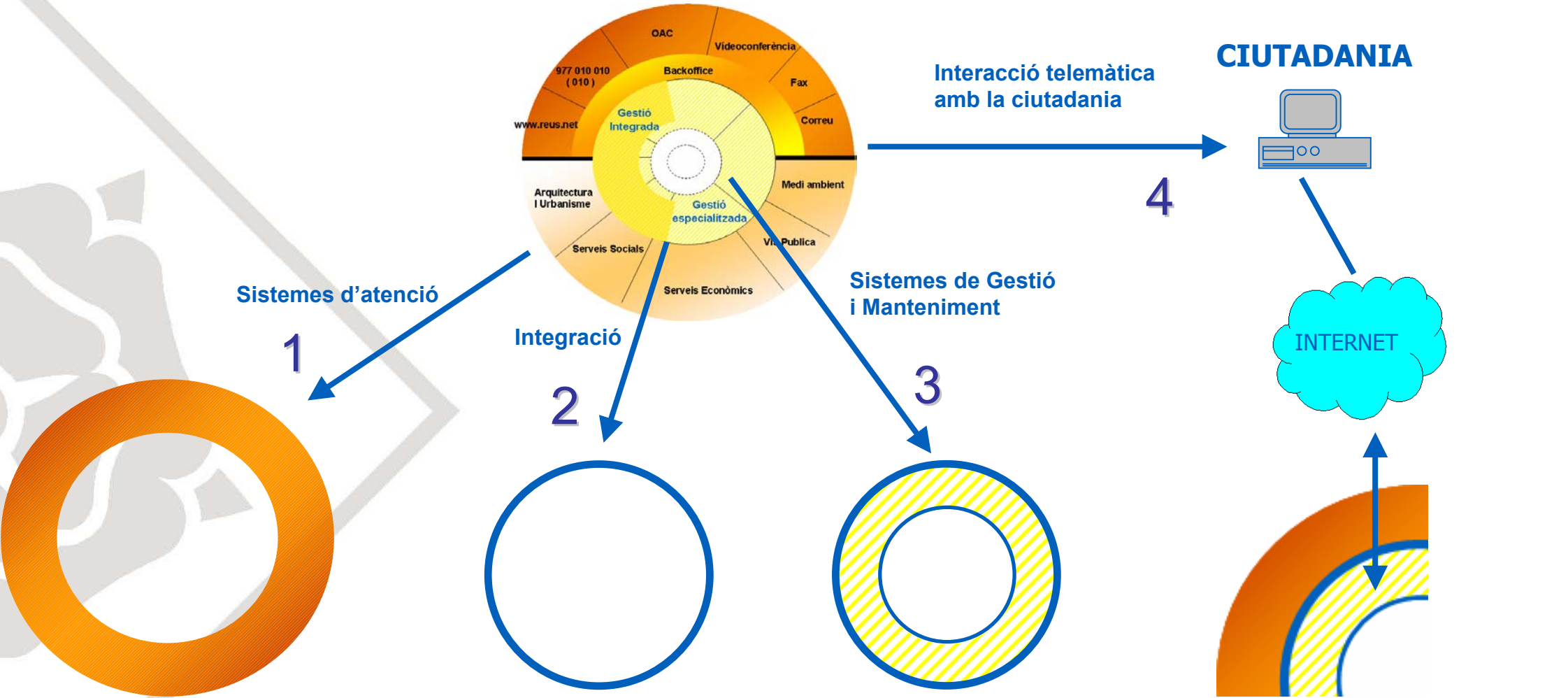


## 3. Informació i tramitació diferida – tràmits atòmics





## 4. Ampliació del Model d'atenció al ciutadà



- Actualització tecnològica
- Col·laboració amb altres administracions
- Utilització de registres telemàtics

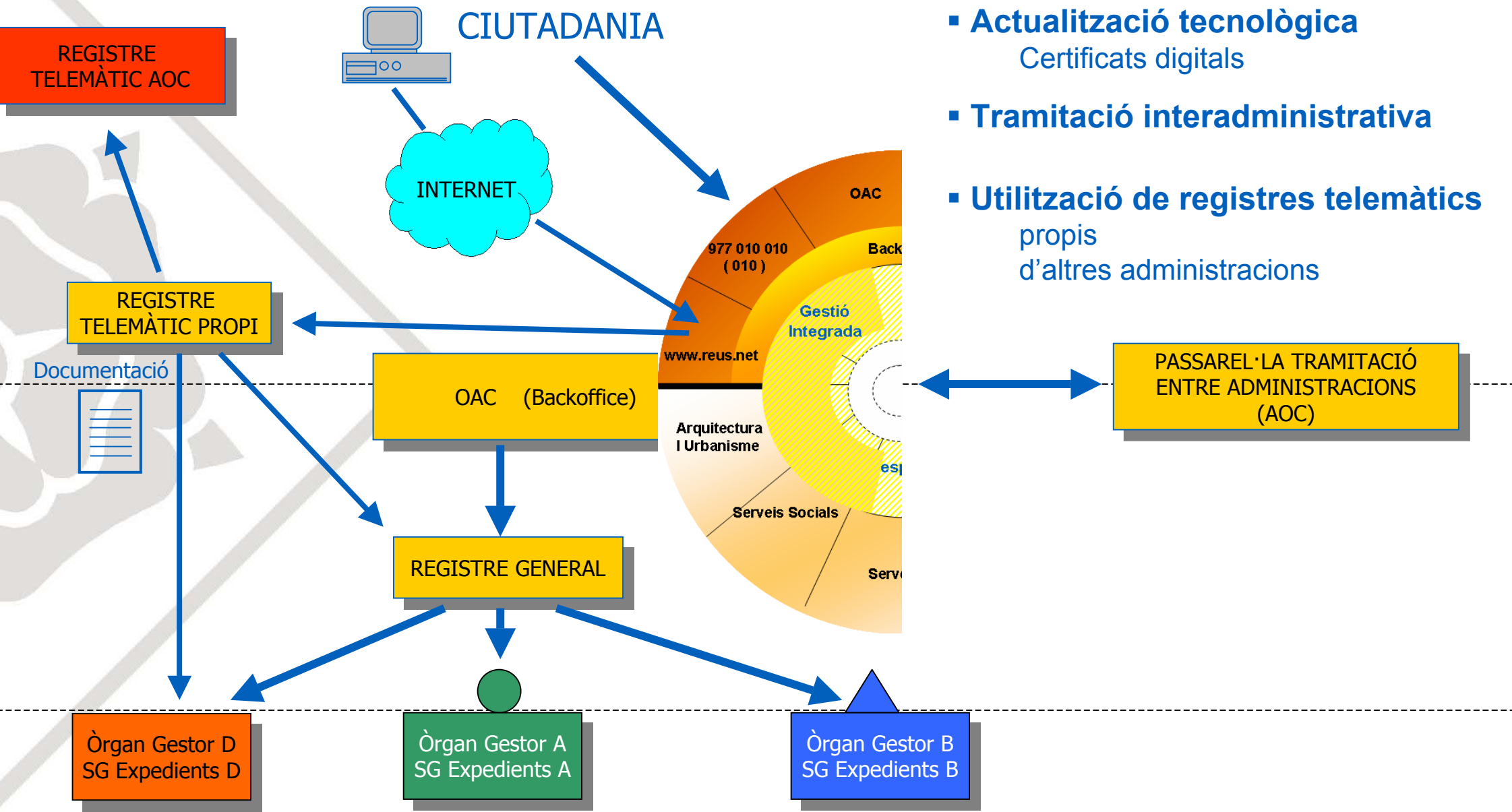
- Integració dels Sistemes d'atenció i els de Gestió i manteniment

- Gestió Integrada
- Col·laboració entre diferents sistemes de Gestió d'expedients

- Tramitació telemàtica real
- Interacció de la ciutadania amb els sistemes de gestió

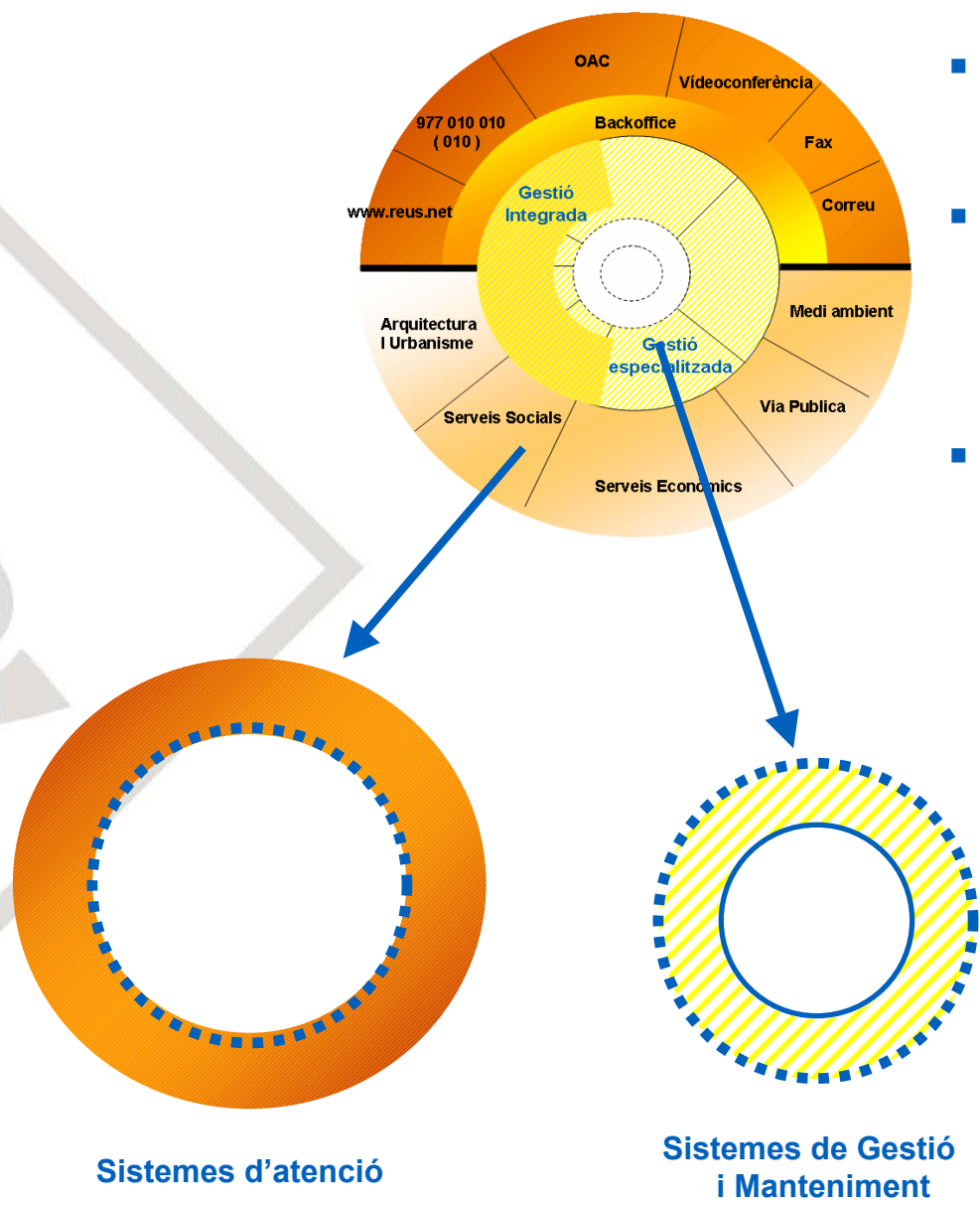


## 4. Ampliació del Model d'atenció al ciutadà – Sistemes d'atenció

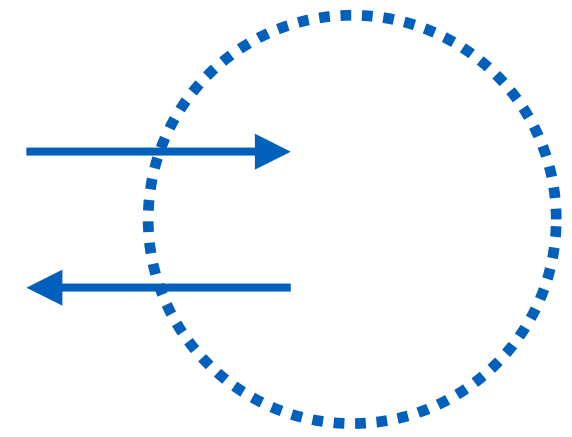




## 4. Ampliació del Model d'atenció al ciutadà - Integració



- **Sistema d'atenció → sistemes de gestió**  
Entrada per a tots els sistemes de gestió
- **Sistemes de gestió → Sistema d'atenció**  
Donar la informació necessària per a que els sistemes d'atenció (i la ciutadania) puguin saber l'estat dels seus tràmits i expedients.
- **Ciutadania → Sistema d'atenció**  
Millorar els canals d'entrada de documents i tramitació amb validesa legal
  - Internet (Registre telemàtic)
  - Correu electrònic (canvi cultural)



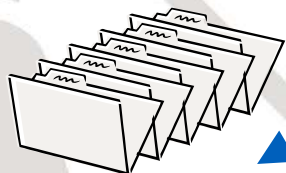


## 4. Ampliació del Model d'atenció al ciutadà – Sistemes de Gestió

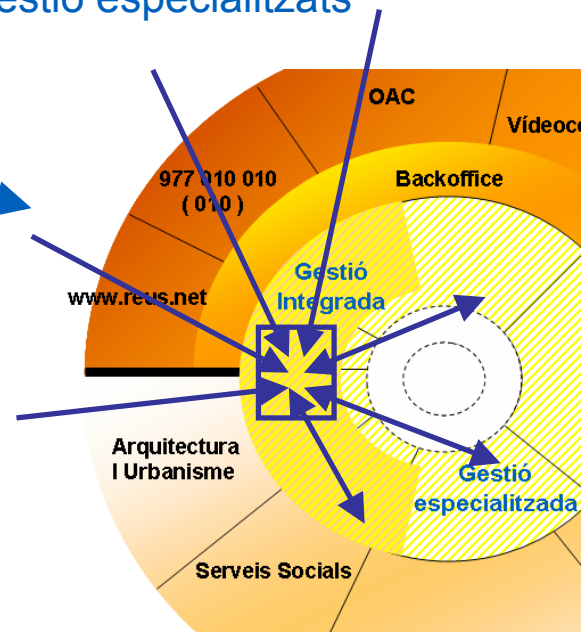
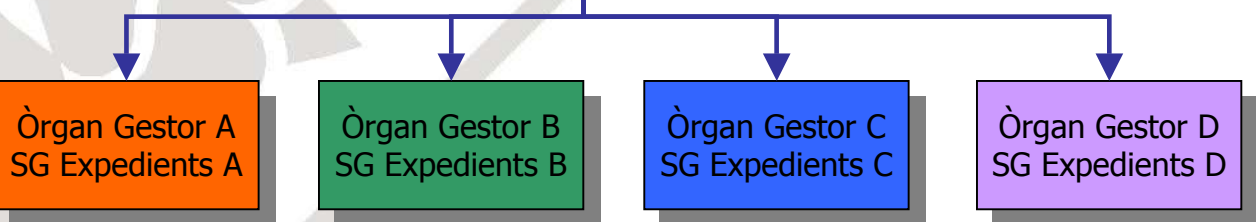
### Gestió Integrada – (Gestoria per a la ciutadania)

Gestió unificada i personalitzada de tràmits i seguiment d'expedients amb els diferents sistemes de gestió especialitzats

### Col·laboració dels Sistemes de Gestió



**Sistema Homogeni de gestió**  
per a la ciutadania, la gestió integrada i els sistemes d'atenció



- Heterogeneïtat dels sistemes de gestió d'expedients
- Heterogeneïtat de tecnologies
- Heterogeneïtat de models organitzatius
- Sistemes pensats per a resoldre problemes específics



- Homogeneïtzació de la gestió amb òptica externa
- Resolució de problemes des de la visió ciutadana



## 4. Ampliació del Model d'atenció al ciutadà – Interacció telemàtica



### Gestió d'expedients heterogènia

- Expedients de Serveis Econòmics
- Expedients d'arquitectura i urbanisme
- Expedients de via pública
- Expedients Mediambientals / Activitats
- Expedients de Contractació
- Expedients de Serveis Socials
- Expedients d'ocupació de via pública
- Expedients de cadastre
- ERP Serveis econòmics
- ERP Recursos Humans

### Tecnologies

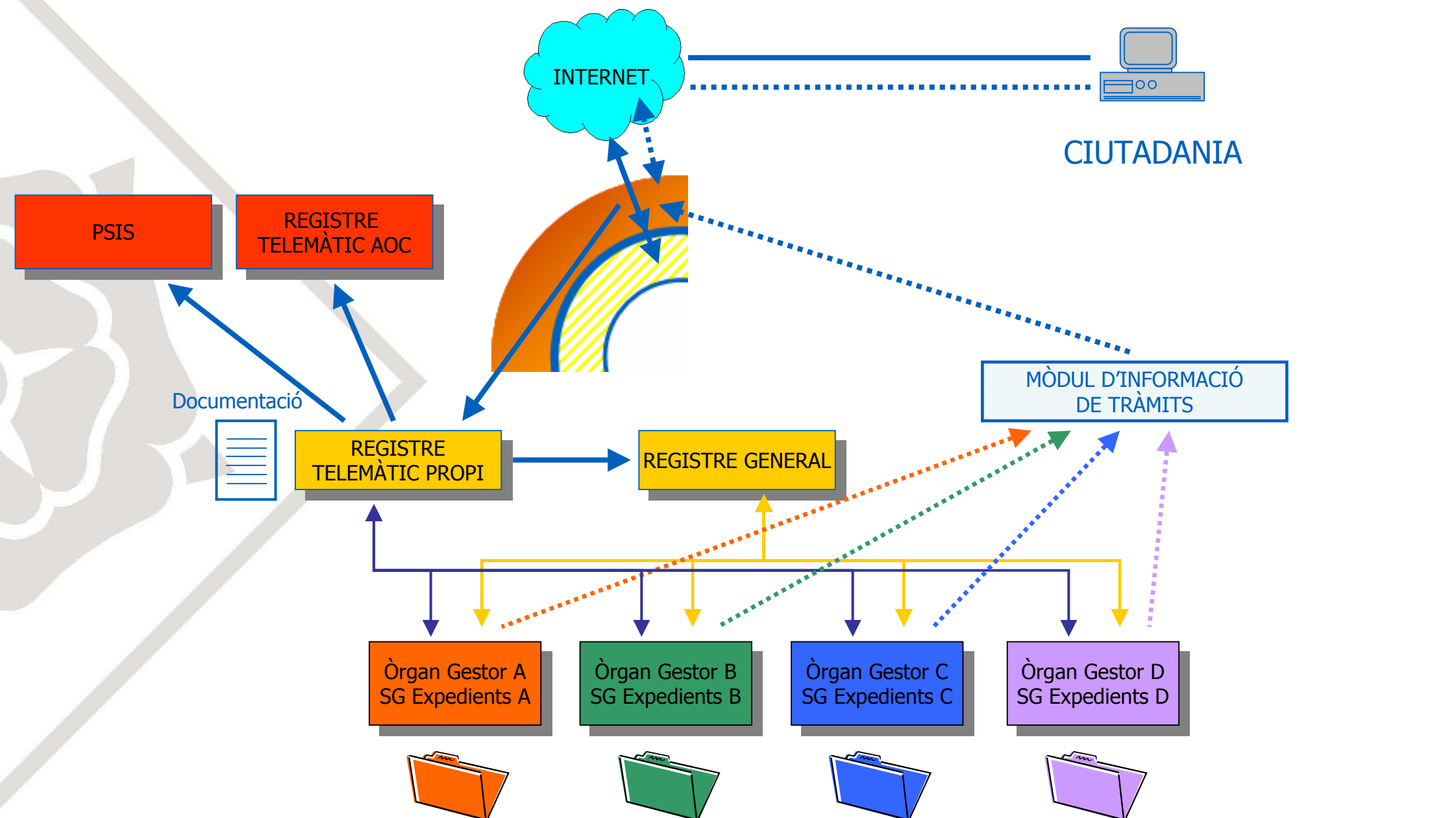
- Lotus Notes
- Java
- Visual bàsic
- Websphere, Apache i IIS
- Signatura i certificats digitals
- Access VBA
- Clipper / Dbase
- .NET
- PHP

### Base de dades i Informació

- Oracle
- ACCESS
- Documents Lotus Notes

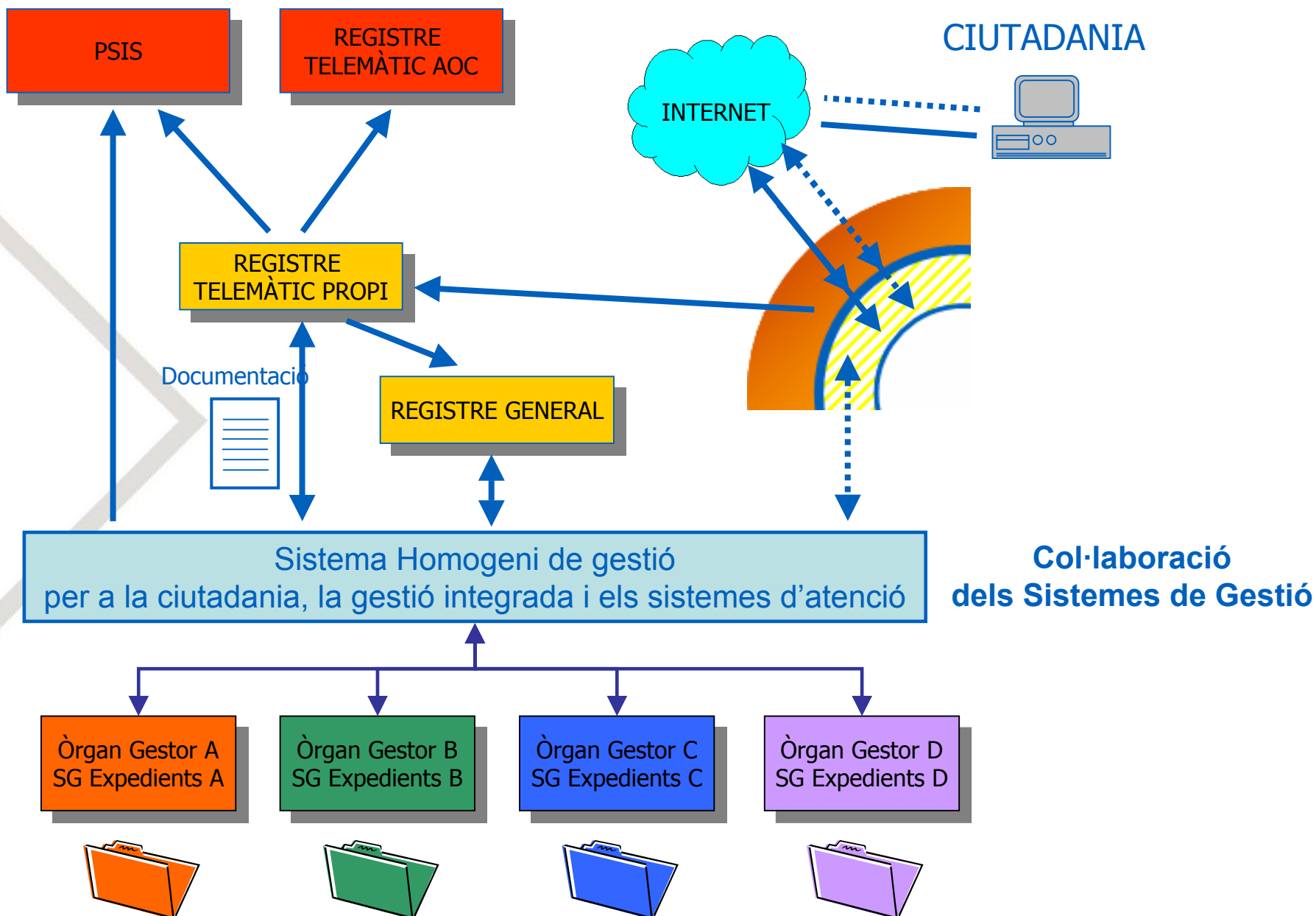


## 5. Tramitació On-Line – Iniciació d'expedients



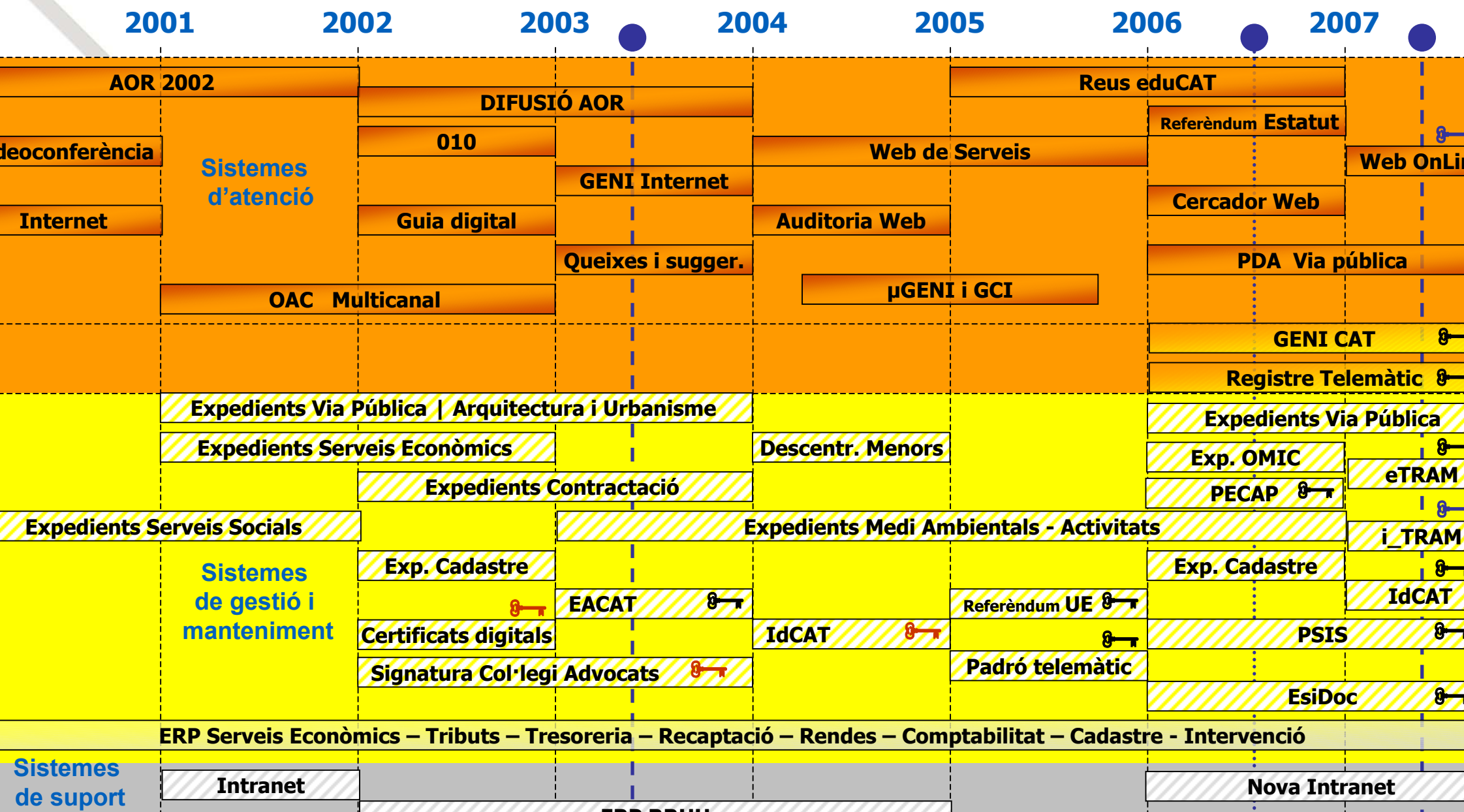


## 6. Tramitació On-Line – Informació i seguiment d'expedients





## 7. Estat Actual – Reus 2006





## 8. Conclusions

- Les noves tecnologies com **internet** i els **certificats digitals** i la **validesa legal de la signatura electrònica** han permès ampliar els sistemes d'atenció a la ciutadania i possibilitar l'ús de la **tramitació telemàtica**
- Els nous sistemes d'atenció necessiten **registres telemàtics** que permetin la interacció amb la ciutadania i contemplar la **tramitació entre administracions**
- La tramitació telemàtica implica la **interacció amb els múltiples sistemes de gestió interns** (gestió d'expedients). És difícil adaptar tots sistemes a les noves necessitats.
- Construir un **sistema homogeni de gestió d'expedients genèric** com a interfície entre la ciutadania i altres AAPP i els múltiples i heterogenis sistemes de gestió interns pot ser una bona estratègia. **No creiem en una única gestió homogènia d'expedients digitals**
- El món canvia, la societat canvia, les lleis canvien, les tecnologies canvien.... També ha de canviar la nostra gestió d'expedients
- **Queda molta feina per fer .....**

**Andreu Retamero Pallarès**

**Responsable Departament de Desenvolupament d'Aplicacions  
Servei de Sistemes d'Informació i Societat del Coneixement  
Ajuntament de Reus  
[andreu.retamero@reus.net](mailto:andreu.retamero@reus.net)**



**AJUNTAMENT DE REUS  
RECURSOS GENERALS**