

# E-ADMINISTRACIÓN

## La Gestión Corporativa del e-Expediente

El hecho más drástico e importante de lo que significa la Ley 39/2015 para los ayuntamientos y la Administración en general es que a partir del 2 de octubre los únicos documentos administrativos con validez jurídica para la Administración Pública serán los Electrónicos.

Todos sabemos que la mejor manera de cambiar las cosas es que nos obliguen a ello y ahora es el momento. Las administraciones que ya funcionan electrónicamente han mejorado su eficiencia. Y la que es paradigma de ello es la Agencia Tributaria. Todos recordaremos que hace tiempo presentábamos las declaraciones de renta con documentos que comprábamos en los estancos, después llegó el programa Padre, más tarde internet y ahora la Agencia Tributaria es la primera Administración realmente electrónica. Siempre ha ido por delante de las demás administraciones. Y es posible pensar que detrás de la Ley 39/2015 está la voluntad de la Agencia Tributaria de buscar y encontrar los posibles fraudes de los contribuyentes.

Es evidente que se trata de un paso difícil, pero cuando se alcanza, el tiempo de tramitaciones es mucho más rápido y los costes, sobre todo de personal, disminuyen de forma importante, al menos los destinados a realizar actuaciones de poco valor añadido: validar documentos, trasladar documentos, buscar documentos, etc.

Las herramientas que utilizamos hoy requieren mucho personal y con poco valor añadido. Pero cada vez más a menudo, el perfil de los funcionarios será más técnico y de más valor. Personas que analicen las informaciones y hagan actuaciones proactivas y, por tanto, cada vez más con el objetivo de atender mejor al ciudadano en tanto que asesores personales. La Administración avanza para ser proactiva y no reactiva, al disponer de toda la información en un formato fácil de gestionar y explotar.

A veces, todavía hoy, pedimos al ciudadano que nos traiga documentos que ya nos había traído e, incluso, que la propia Administración había generado, sin embargo, la Ley 22/2007 indicaba que no se habían de pedir documentos que ya se hubieran aportado. Con la Ley 39/2015 identificaremos si los documentos ya los tenemos para no volverlos a pedir.

## La nueva normativa y los beneficios de la Administración sin papeles

En la nueva Ley 39/2015, los artículos que ponen de relieve el cambio son el artículo 26 que indica que los documentos administrativos “son electrónicos” a

menos que su naturaleza exija que sea de otra manera y más adecuada; y el artículo 70 que prevé la formación de un “expediente administrativo electrónico”.

La introducción del documento y expediente electrónico como columna vertebral de la gestión administrativa puede comportar múltiples beneficios, además del propio cumplimiento normativo:

- Eliminación del uso del papel, y con ello los costes en tiempo y dinero derivados de su transporte, traslado y almacenamiento.
- Automatización de procesos, con la posibilidad de gestionar determinados servicios de manera automática.
- Reducción de tareas sin valor añadido, que podrán ser ejecutadas por herramientas tecnológicas, destinando los recursos humanos a tareas que aporten más valor a la organización y a los ciudadanos y que, a su vez, resulten más enriquecedoras.
- Mejor servicio al ciudadano a un coste inferior.
- Gestionar la interoperabilidad de forma eficiente.

### **Es preciso abordar el proyecto de forma corporativa y con un modelo predefinido**

Hay que mencionar que el proyecto de gestión del documento y expediente electrónicos debe ser abordado de forma corporativa y con un modelo predefinido, si no es así conlleva alguno de los siguientes problemas:

- Pérdida de validez del documento electrónico.
- Alta complejidad en la gestión de todo el ciclo de vida.
- Pérdida de algunas ventajas: reducción del tiempo y costes, no automatización de procesos, entre otros.
- Incremento de tareas sin valor añadido: gestión manual de los documentos electrónicos.
- No optimizar la gestión de la interoperabilidad.

### **Modelo de gestión del documento electrónico**

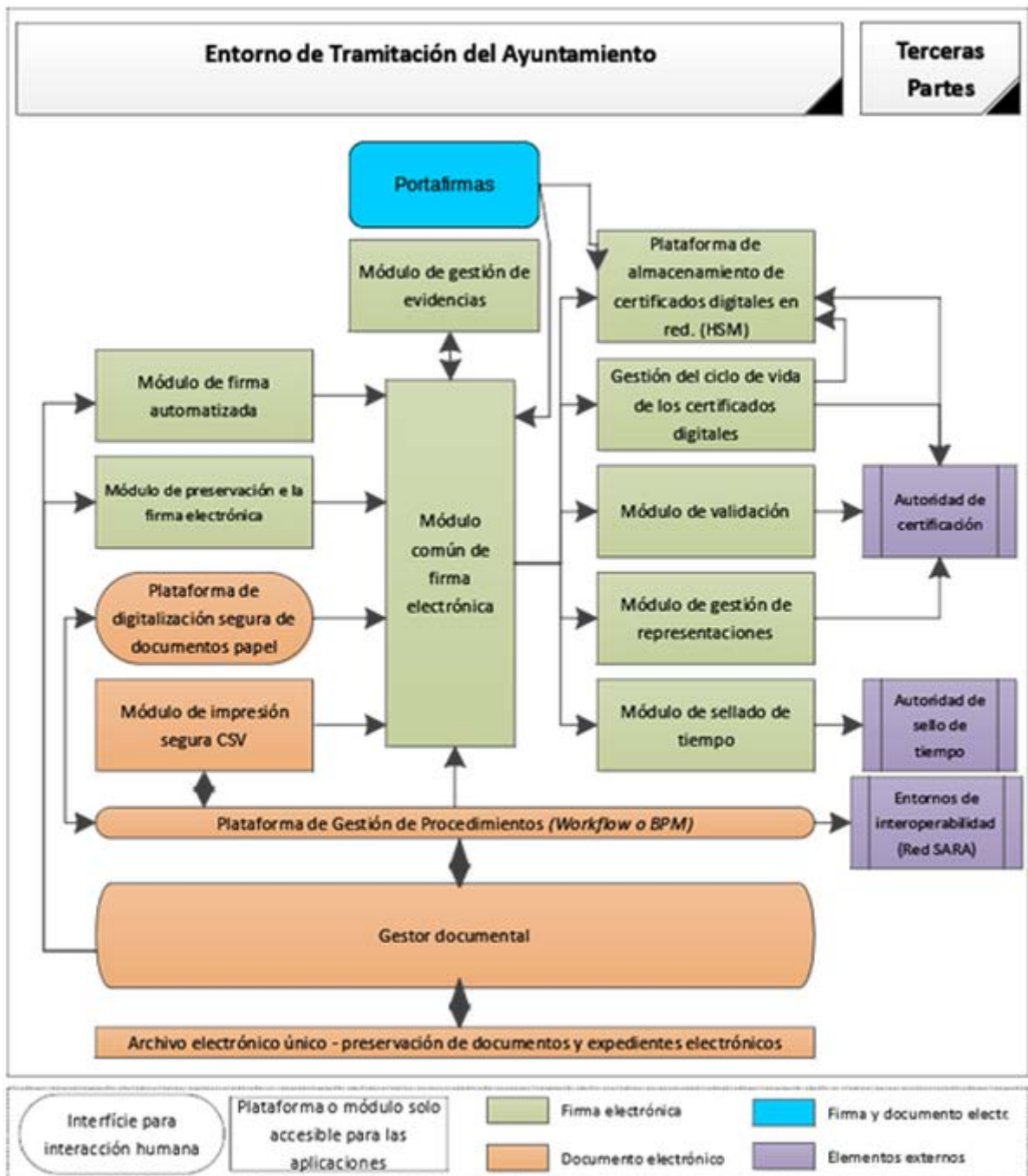
Las decisiones que hay que tomar a nivel corporativo son:

- ¿Cómo debe ser el ciclo de vida del expediente electrónico (creación, cierre, foliado, eliminación, envío a Archivo...)?
- ¿Cómo digitalizaremos un documento?
- ¿Qué firmas electrónicas generaremos y cómo garantizamos su conservación?
- ¿Qué metadatos han de complementar al documento y expediente electrónico?
- ¿Qué políticas de acceso daremos a los documentos y expedientes electrónicos a lo largo de su ciclo de vida?

- ¿Qué tareas podemos automatizar? ¿Cuáles podemos externalizar?
- ¿Qué responsabilidades tienen las personas que participan en el ciclo de vida?
- ¿Cómo preservaremos el documento electrónico?

Para garantizar que el documento y expediente electrónico sea seguro, gestionable, interoperable y preservable, es preciso definir dos herramientas importantes: el modelo de gestión del documento y expediente electrónico, y la política de gestión del documento electrónico.

Asimismo, será necesario que el Ayuntamiento disponga, entre otras, de herramientas de tramitación (firma electrónica) y herramientas de gestión que generen documentos electrónicos (digitalización); un gestor documental y un archivo electrónico único.



## El documento electrónico en la Administración

A continuación, indicamos cuáles son las principales herramientas que un Ayuntamiento debe tener para poder gestionar el expediente electrónico con todas las garantías jurídicas y cuál es el estado actual de los ayuntamientos, según nuestra experiencia:

Herramienta	Implantación
Herramientas de tramitación	Medio
Portafirmas	Medio/Bajo
Gestor documental	Bajo
Política y Modelo de gestión del documento y expediente electrónico	Muy Bajo
Acceso a Servicios de interoperabilidad	Bajo
Archivo electrónico único	Muy Bajo
Herramientas de resellado de firmas electrónicas	Muy Bajo
Evidencias electrónicas	Muy Bajo
Herramientas de digitalización e impresión segura (CSV)	Muy Bajo

## Estrategias de implantación del expediente electrónico

Básicamente son dos las estrategias para implantar el expediente electrónico, con las correspondientes ventajas e inconvenientes para cada una: la **reingeniería de procesos** y la **utilización de herramientas de gestión de expedientes** que ya encontramos en el mercado, con la participación intensa del trabajador público.

En lo que hace referencia a la reingeniería, la principal ventaja es que se automatiza mucho el proceso y, por tanto, se reducen el tiempo y el coste de tramitación. En cambio, el principal inconveniente es que el tiempo de la puesta en marcha es muy alto, no es tolerante a los casos especiales y es muy complejo realizar los cambios en el sistema que requiere la normativa.

En lo que se refiere a la utilización de herramientas de gestión de expedientes que se encuentran ya en el mercado, con la participación del trabajador público de forma intensa, destacaríamos que es más rápido de poner en marcha, tolerante a los casos especiales y a los cambios y más aceptado por la organización. En cambio, no se aprovecha al máximo la automatización y a veces el proceso no es el óptimo.

## Conclusiones

Ya que la Ley 39/2015 entrará en vigor el 2 de octubre, es preciso y obligatorio encaminarse hacia el documento y expediente electrónico y hacerlo de forma

organizada, sin precipitarse. Hemos de ser conscientes que no es necesario tenerlo todo el primer día, puede haber planes B, pero deben ser temporales.

Debemos aprovechar las herramientas que nos permiten hoy implantarlo, pero hay que tener muy en cuenta que el documento electrónico solo será eficiente, y por tanto válido, si su gestión es corporativa, estructurada y aplicando los estándares de la gestión documental.