

# Un modelo de Ayuntamiento **DIGITAL**

**Son numerosos y diversos los municipios en nuestro país y la irrupción de las TIC en estas administraciones ha originado circuitos digitales de información con unas etapas comunes, que han pasado a sustituir las tradicionales carpetas de expedientes y los tablones de anuncios situados en la entrada de las Casas Consistoriales. En el presente artículo analizaremos algunas de las fases por las que se ha pasado hasta conformar lo que sería un modelo de ayuntamiento digital.**

---

**JORGE DÍAZ-GARCÍA  
HERRERA**

Jefe de Proyectos de Nuevas  
Tecnologías del Ayuntamiento  
de Ronda

**E**n un ayuntamiento la tarea de atención presencial que efectúa el Servicio de Atención Ciudadana (SAC) o, en su caso, las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) resulta esencial como punto de entrada a las solicitudes que se realizan al ayuntamiento y es un escaparate de la eficacia de los servicios municipales.

Para realizar una atención presencial eficiente, cada SAC suele disponer de varios elementos basados en las TIC. En primer lugar, un Sistema de Gestión de la Espera, consistente en un control automatizado de las colas y tiempos, cuyo objetivo principal es organizar la atención de los ciudadanos por parte de los operadores del SAC, pero que además, suele recabar una importante información estadística acerca de los trámites que son más demandados y de los que requieren más tiempo para su atención. El análisis posterior de esta información es lo que permite dimensionar correctamente los recursos del SAC y de otros servicios municipales.

Otro segundo es el Registro General de Entrada, integrado con equipos de digitalización de alta capacidad,



que permiten obtener copias electrónicas válidas de las solicitudes y los documentos que los ciudadanos presentan en formato papel y registrarlos de manera automática, al tiempo que se genera el justificante correspondiente.

Y por último, un Sistema de Información municipal, que ofrece al personal del SAC el acceso a la información de los ciudadanos que dispone el ayuntamiento, e los ciudadanos, como es el caso del Padrón Municipal de Habitantes y la Gestión Tributaria Local, que integra además la comunicación con otras administraciones (CCAA y Administración General del Estado).

A día de hoy, la mayoría de las consultas se hacen de manera presencial. En el caso de una ciudad de 35.000 habitantes, pueden registrarse entre 1000-1100 solicitudes mensuales en el ayuntamiento, y más del 95% son de manera presencial.

## Tramitación electrónica

Un ayuntamiento de tamaño medio suele disponer de su propio sistema de tramitación electrónica, que se encarga de distribuir los expedientes en este formato entre las diferentes dependencias de una forma automática, a través de circuitos que han sido previamente programados.

Este sistema de tramitación está integrado con los Registros de entrada (Registro General, Auxiliares y Registro Electrónico), de tal forma que crea expedientes electrónicos según las solicitudes que se registran en ellos, incorporando a estos expedientes los documentos electrónicos necesarios para la tramitación de cada procedimiento. Incluye normalmente un portafirmas electrónico para llevar a cabo la firma electrónica de los documentos mediante DNIe o certificado, y debe integrar además un sistema de gestión documental y archivo de los expedientes, de acuerdo con la normativa de archivado y custodia de los documentos.

En cuanto al volumen de la tramitación en estos sistemas, y siguiendo con el ejemplo anterior, en un mes se pueden tramitar unos 1000 expedientes electrónicos y firmar electrónicamente más de 3000 documentos.

## Sede electrónica y carpeta ciudadana

La sede electrónica proporciona al ciudadano la capacidad de relacionarse con el ayuntamiento usando medios electrónicos, y suele disponer de una sección con los trámites más frecuentes, además de un Tablón de Anuncios electrónico, donde se publicitan los actos y las resoluciones que requieren de información pública.

Normalmente, los procedimientos publicados a través de la sede electrónica han sido previamente evaluados y modificados para que su tramitación se efectúe de la manera más eficiente posible. El punto de entrada a los

mismos es el Registro Electrónico municipal, regulado por una ordenanza específica, y que numera y ordena las solicitudes de los ciudadanos que se efectúan de manera electrónica.

El sistema de tramitación electrónica mencionado en el apartado anterior suele estar integrado con la sede electrónica y en muchos casos permite gestionar la misma, configurando los procedimientos que se van a utilizar y publicando los documentos electrónicos en el Tablón de Anuncios electrónico o en el Perfil del Contratante.

Cabe destacar un aspecto muy importante, y es que cada vecino cuenta en la sede electrónica de una Carpeta Ciudadana personalizada, donde se accederá mediante una identificación segura (normalmente mediante certificado electrónico, si bien se está evolucionando a sistemas basados en PIN). En su Carpeta Ciudadana los vecinos pueden comprobar el estado de sus expedientes e, incluso, incorporar nueva documentación a un expediente concreto en caso de ser requerido. También el acceso a la Carpeta Ciudadana constituye una forma de notificación electrónica, mediante comparecencia.

## Portal de la Transparencia Local

La transparencia local se ha abordado como un cometido del área TIC aún estando, mucho más relacionada con la organización municipal. Ello se debe a la dificultad que entraña la publicación, y sobre todo, la actualización de la información que se encuentra distribuida en todos los departamentos municipales, por tal motivo, se descarga en el área TIC esta responsabilidad.

Una solución que ha funcionado en muchos casos ha sido la de programar esta publicación en la tramitación electrónica de un expediente como parte de la misma. De esta forma, en el momento en que se firma electrónicamente un determinado documento por el alcalde o secretario, se envía de forma automática al Portal de la Transparencia sin intervención de ningún funcionario. Evidentemente debe existir un control de la información publicada, y en muchos casos, otra información debe publicarse de forma manual, pero la de aquella más “dinámica” y cambiante puede resolverse automáticamente..

