

## Paper 0 en l'administració municipal. Projecte de digitalització i compulsa electrònica a l'Ajuntament de Terrassa

### 1. Introducció

Des de l'any 2007, l'Ajuntament de Terrassa està fent una gran aposta pel desenvolupament i la implementació de l'administració electrònica, i està impulsat de manera decidida els principals elements estratègics d'aquesta aposta: la innovació tecnològica, la relació telemàtica amb la ciutadania, l'automatització i digitalització dels procediments administratius, la gestió de la documentació electrònica, l'obertura de les dades i de la informació i la col·laboració ciutadana.

La Seu electrònica de l'Ajuntament de Terrassa és pionera en el nombre de tràmits que es realitzen anualment i està en plena expansió i creixement. A tall d'exemple durant el 2013 s'han realitzat un total de **30.393 gestions** per la Seu Electrònica:

- 16.430 gestions han utilitzat els formularis per Internet
- 2.908 d'aquestes gestions han estat signades electrònicament
- 7.332 tràmits pagats amb targeta de crèdit, des de la mateixa seu
- 6.631 tràmits d'autoliquidacions amb el càlcul online i amb la generació de l'ordre de pagament directament.

Aquests darrers anys també s'ha obert el Portal Open data <http://opendata.terrassa.cat/> per a oferir la informació elaborada per l'Ajuntament en formats oberts a les empreses, ciutadans i institucions que ja estan desaprofitant per als seus negocis, estudis i investigacions. Actualment el portal Open Data té més de 140 grups de dades en obert de totes les temàtiques i serveis de l'Ajuntament de Terrassa.

Tots aquests projectes van en la direcció d'obertura de l'administració pública, de comunicació de la informació, de la participació ciutadana, i de la transparència administrativa. Així com afavorir l'eficiència en tots els processos administratius i en la millora dels canals de comunicació entre la ciutadania i l'administració local.

El projecte que ara us presentem és una baula més d'aquesta cadena i forma part d'aquesta aposta estratègica de l'Ajuntament de Terrassa per l'administració electrònica, la transparència i la comunicació.

### 2. Presentació del sistema de digitalització i compulsa electrònica dels documents

L'objectiu principal d'aquest projecte és la digitalització de tots els documents en paper que la ciutadania presenta a l'Ajuntament des del Registre d'entrada, per a la seva consulta i gestió únicament en format electrònica per part de tots els serveis destinataris, amb el propòsit final d'eliminar definitivament el paper. Els documents, una cop digitalitzats, i en el cas que siguin

originals, es compulsaran pels funcionaris del registre mitjançant una signatura electrònica personal.

També s'inclou l'opció d'entregar documents en format electrònic per part dels ciutadans mitjançant l'ús de dispositius externs, ja sigui amb signatura o sense signar.

El sistema de digitalització i compulsa electrònica de documents s'ha implementat a tots els punts d'atenció ciutadana, tant a les oficines centrals de l'Ajuntament com a les oficines de districte i als serveis on els ciutadans poden adreçar-se per iniciar els tràmits administratius.

D'aquesta manera l'Ajuntament de Terrassa es pot relacionar amb els ciutadans fluidament amb independència de la manera i el suport amb el qual decideixin presentar les seves sol·licituds i documents.

### **La finalitat d'aquest projecte és aconseguir:**

- 1.- Convertir tots els documents en paper que entren a les oficines de l'Ajuntament en documents digitals amb els mateixos valors legals que els originals per tal de tramitar-los i gestionar-los electrònicament.
- 2.- Aplicar la compulsa electrònica en els documents originals, seguint la normativa municipal tot garantint la seguretat, l'autenticitat, la integritat i l'accessibilitat de la documentació i de la informació.
- 3.- Tramitar, gestionar i conservar els expedients 100% electrònicament dins els sistemes d'informació municipals.
- 4.- Eliminació definitiva dels documents en paper a les Oficines d'atenció al públic.
- 5.- Complir els requeriments legals en matèria d'administració electrònica i les Normes tècniques d'interoperabilitat (ENI)

### **3.- Procediment de digitalització i compulsa electrònica**

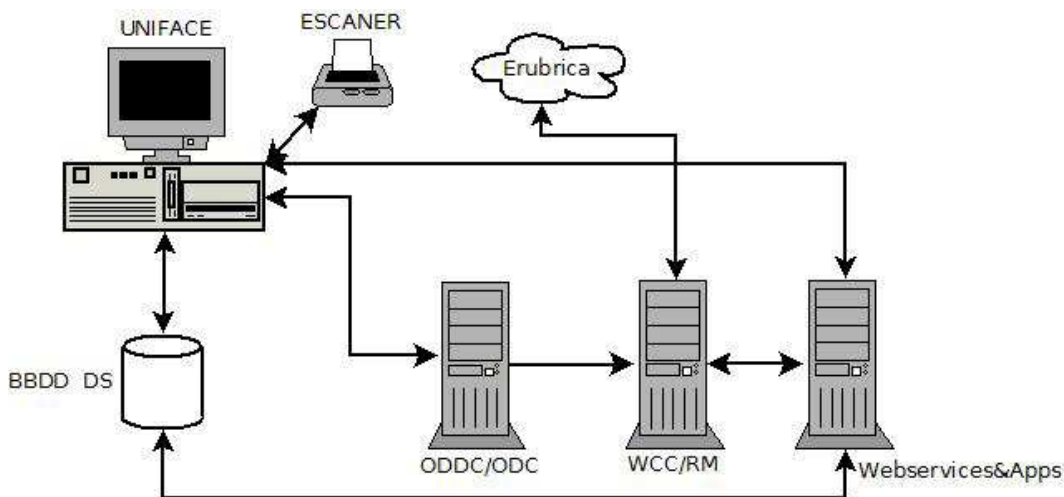
El procés de digitalització s'inicia amb l'assentament del Registre d'entrada, de la mateixa manera que s'ha fet fins ara. Quan un ciutadà vol sol·licitar alguna cosa a l'Ajuntament es persona a les oficines i la seva petició es registra al Registre oficial d'entrada de documents.

A l'assentament que es fa al Registre es graven les dades del ciutadà i s'indica el tràmit que es sol·licita amb un "tema" i s'assigna el codi de classificació municipal que li correspon. La novetat apareix quan un cop gravat l'assentament del Registre s'obre el mòdul de digitalització.

Als diferents punts d'atenció les persones que registren tenen un escàner de sobretaula per escanejar els documents que aporten els ciutadans i que es quedaran emmagatzemats dins els sistemes d'informació corporatius.

Per portar a terme aquest procés, s'ha realitzat una integració de les eines actualment utilitzades per l'Ajuntament de Terrassa (Uniface, .net i Java) amb les aplicacions d'Oracle per a la gestió documental (Webcenter Capture i Webcenter Content).

El Registre d'entrada és una aplicació pròpia de l'Ajuntament de Terrassa desenvolupada amb **UNIFACE**. Per a poder integrar-se amb Oracle Document Capture (ODDC) i amb les noves aplicacions de gestió documental s'han fet algunes modificacions a la pantalla d'inici del registre d'entrada. D'aquesta manera la solució tecnològica per a la digitalització queda definida i es compona pels següents elements:



- **Uniface:** El llenguatge de programació amb el que està desenvolupada l'eina del Registre d'entrada.
- **La Base de dades** utilitzada per Uniface, també coneguda com esquema DS, que utilitza Uniface per a emmagatzemar les dades.

- Per a la signatura electrònica dels documents s'utilitza un webservice de signatura d'Erubrica.
- **ODC/ODDC:** Es el software de digitalització d'Oracle. Els usuaris han d'accedir a d'interfície d'aquesta utilitat. Els documents digitalitzats ingressaran directament al gestor documental WebCenterContent (WCC).
- **WCC/RM:** Servidors WebCenterContent i Content Records, s'encarreguen de la gestió dels documents electrònics, que ja han estat preparats amb totes les polítiques de gestió documental: classificació, descripció i metadades, polítiques de retenció i eliminació, conservació de la signatura electrònica
- **Servidor Webservices & Apps:** es tracta d'un servidor gestionat i creat per Weblogic. Proporciona una capa de webservices a Uniface i WCC per a la comunicació amb al base de dades DS. També és desplegarà una aplicació de gestió que utilitzarà Uniface. Aquesta aplicació contempla les següents accions : visor de documents, resultats de la compulsa, informe de resultats i eliminació de documents.

El mòdul de digitalització permet l'acció digitalització dels documents a través d'uns escàners de sobretaula que els usuaris utilitzen a les oficines d'atenció al públic. Els usuaris entren els documents a l'escàner i immediatament se'ls obre el mòdul compulsa, on han d'autenticar amb la contrasenya de signatura, que identifica l'usuari que ha de compulsar.

En el mòdul de compulsa es visualitza el document o documents que s'acaben d'escanejar. En la mateixa pantalla s'organitzen les pàgines de cada document que correspongui (eliminant les pàgines en blanc) i s'informen els camps del formulari.

The screenshot shows a software interface for document capture. On the left, there is a metadata panel with the following fields:

- MR33034644
- Documento 1
- Página 1
- \* Títol: Sol·licitud de llicència temporal pel Mercat
- Completar títol: de la Independència parada 384-387
- \* Data de creació: 22/09/2008
- \* Llengua: Castellà
- \* Signar ?

The main area displays a scanned document from the Ajuntament de Terrassa. The document is a form titled 'Registre General de Documents' and contains the following sections:

- 1. DADES PERSONALS / DATOS PERSONALES:**
  - Sol·licitant: JOSE GARCIA MARTINEZ
  - Representant: (blank)
  - Dades de contacte: C/ TAVISIA N° 574 CASA, TERRASSA, 08228, Telèfon: 935.7.935.7, Fax: (blank), Email: ma@hotmail.com
- 2. EXPOSA / EXPONE:**

EN CASO DE HACERSE EFECTIVO LA PARADA 384-387 SOLICITO LA ADJUDICACION DE LA PARADA VACANTE DE A L LADO QUE CORRESPONDE 382, 383 DEL MERCADO MUNICIPAL DE LA INDEPENDENCIA
- 3. DEMANA / SOLICITA:**

Per a cada tràmit o grups de tràmits administratius, s'ha creat un perfil de digitalització a l'aplicació d'Oracle Document Capture (ODC). Aquests perfils preparen les metadades de cada document que ha d'entrar al gestor documental (WCC), es mapegen amb les metadades del Gestor Documental.

D'aquesta manera els documents ingressen en el gestor documental ben descrites i informades, seguint el model de metadades obligatori.

Les metadades que han d'omplir els usuaris d'atenció al públic per a cada documents són:

- Títol del document
- Data de creació
- Llengua del document
- Signatura (Sí/No)

En el cas que el document digitalitzat no tingui un perfil definit prèviament, es podrà escollir un model genèric. Activant el perfil genèric d'escaneig, el títol esdevé un camp lliure on poden redactar el títol que correspongui en llenguatge natural. També han d'escollir la tipologia documental, la data de creació i la llengua del document.

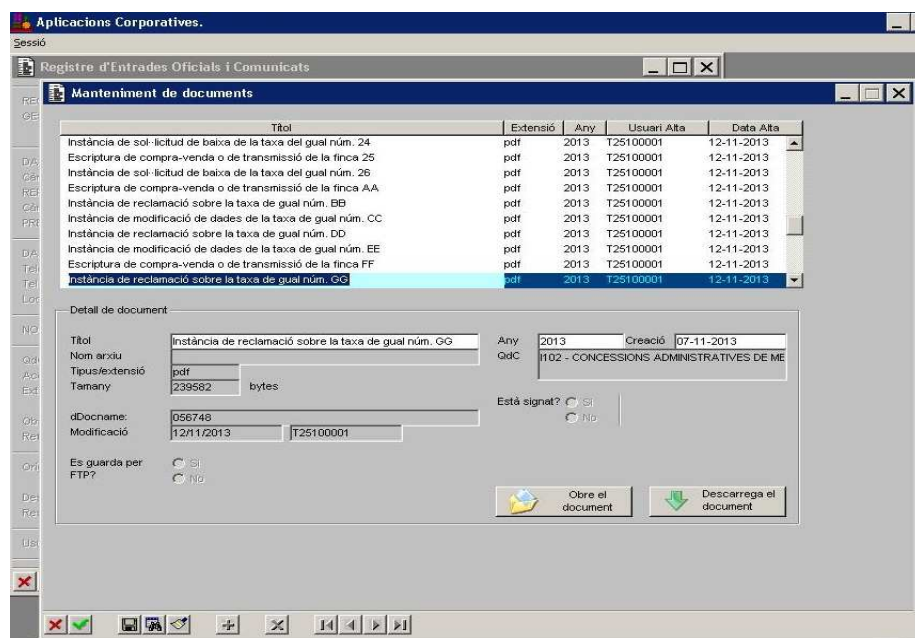
Un cop els documents escanejats s'han format i descrit, els sistema va a buscar el certificat de signatura de l'usuari al servidor de Erubrica i immediatament es signa el document amb una signatura XADES-T dettached.

A continuació, els documents ingressen directament al gestor documental WCC, en format pdf, amb totes les metadades obligatòries informades amb la signatura annexada al document i relacionada a través del seu hash.

El procés acaba amb un pantalla de resultats, que l'usuari d'atenció al públic imprimeix per entregar al ciutadà. Aquest és el comprovant de les accions realitzades i el resum dels documents que s'han escanejat i ingressat en el sistema d'informació corporatiu.

Els documents presentats pels ciutadans es retornen juntament amb el comprovant. D'aquesta manera l'Ajuntament no es queda cap document en paper i inicia tots els tràmits electrònicament.

La consulta del documents digitalitzats es pot fer des de la pantalla del Registre d'entrada i també des de l'aplicació de gestió on s'han derivat els documents.



Les persones usuàries d'atenció al públic deriven els documents a l'aplicació de gestió d'expedients que li correspongui, en el cas que sigui possible.

Els documents també es poden cercar i consultar a través del gestor de documents corporatiu: Sistema Paradís. La cerca dels documents es pot fer per qualsevol de les metadades informades.

### 3. Resultats del projecte

El projecte s'ha implementat el gener del 2014 a totes les Oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de manera gradual i progressiva.

Actualment hi ha 60 persones aplicant el sistema de digitalització i compulsa de documents en 6 oficines de districte d'atenció al públic i en les oficines centrals de l'Ajuntament.

També hi ha 8 serveis municipals: Alcaldia, Urbanisme, Medi Ambient, Atenció a l'Empresa, Via Pública i policia, Cultura i esports, Joventut, Ensenyament que estan utilitzant el sistema de digitalització de documents des del registre d'entrada.

Algunes dades de resultats dels **primers 10 dies**:

- **5.849 documents** s'han digitalitzat i ingressat al gestor documental, durant les 2 primeres setmanes de la posada en marxa del sistema.
- **1.341 assentaments** de registre, per a diferents tràmits i gestions.
- **60 usuaris** han rebut formació específica en digitalització, registre i compulsa electrònica.
- **300 treballadors** de l'ajuntament han assistit a les sessions informatives organitzades pels departaments d'arxiu i innovació i processos.

El sistema dissenyat compleix les normes ENI de digitalització i de signatura electrònica i per descomptat la normativa interna de l'ajuntament de Terrassa, tanmateix podem afirmar que és un procés de digitalització segur, fiable i accessible.

El projecte de digitalització i compulsa de documents des del registre d'entrada ha destapat molts circuits documentals i procediments que s'hauran de revisar i replantejar, així com dinàmiques de treball que es poden millorar.

També està obligant als diferents departaments que desenvolupen les eines per l'administració electrònica a revisar algunes actuacions, a realitzar més formació als treballadors i usuaris de l'organització, a treballar conjuntament i de manera molt més coordinada.

En l'èxit d'aquest projecte, cal agrair especialment a totes les persones treballadores de les oficines d'atenció al públic, tant de les oficines centrals de l'ajuntament com les de districtes i altres serveis, per la seva participació i bona disposició durant tot el període d'implantació. Aquest projecte també ha significat un augment del temps d'atenció als ciutadans i ha repercutit en el sistema de treball i d'atenció al públic.

L'equip humà que ha portat a terme aquest projecte a l'Ajuntament de Terrassa pertanyen a la Direcció de Serveis d'Innovació, Tecnologia i Qualitat i en concret els departaments de d'Organització i procediments, Arxiu Municipal, Atenció Ciutadana, Desenvolupament d'aplicacions i Explotació de Sistemes d'informació.

Teresa Cardellach Giménez  
Arxivera en cap Arxiu Municipal de Terrassa  
Terrassa, març del 2014