Ayuntamiento de Salamanca

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos

PLAN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Objetivos

1. Cumplimiento de la legislación vigente
2. Elaboración y consecución de un plan de transformación digital de la administración con la tramitación electrónica y la oficina sin papeles como pilares fundamentales
3. Incremento de la productividad y eficacia del **funcionamiento interno**
4. Mayor eficiencia en la **prestación de los servicios**
5. Interoperabilidad y utilización de servicios comunes
6. Gestión inteligente del **conocimiento** en poder del Ayuntamiento
7. Potenciar el canal digital en las **relaciones** ciudadano/empresa con el Ayuntamiento
8. Potenciar la transparencia, la participación y la utilización de datos abiertos

Propuesta (I): Equipo de trabajo

- Formalización

Ponencia técnica

- Responsable organización
- Responsable TIC
- Consultores funcional y tecnológico
- Responsables por unidad
- Responsable Archivo

Comité de Dirección

- Tercer Teniente de Alcalde
- Secretario General
- Director de Régimen Interior
- Jefe Servicio DTIC
- Jefe Departamento de Recursos Humanos

Propuesta (II): Líneas de acción

2016

FASE PREVIA

- Infraestructuras
- Funcionalidades y servicios

2017

FASE DE IMPLANTACIÓN

- **Eje principal (P)**
  - P1. Registro interoperable
  - P2. Tramitación electrónica
  - P3. Identificación y firma electrónica
  - P4. Notificación
  - P5. Archivo
  - P6. Despliegue de servicios comunes
  - P7. Cumplimiento normativo
- **Eje trasversal (T)**
  - T1. Formación continua
  - T2. Asistencia técnica y apoyo en la tramitación
  - T3. Gobierno abierto: Participación y transparencia

2018

2019

FASE DE REVISIÓN

- Gestión del cambio
- Mejora continua
- Formación

FASE PREVIA

Infraestructuras

- **Red** de voz y datos desplegada a todas las sedes municipales de forma homogénea
- Acceso a la **red SARA** y con ella a los servicios de la Administración (@firma, TS@,...)
- **Equipamiento central** consolidado y homogéneo para facilitar su soporte
- **Puesto de trabajo homogéneo** para aportar mayor simplicidad

Funcionalidades y servicios

- Consolidación de un **núcleo de gestión** como base para la tramitación electrónica
- **Implantación** básica de algunas herramientas ofrecidas por la AGE a las EELL
- Sede electrónica
- Registro electrónico con algunos trámites normalizados

FASE DE IMPLANTACIÓN
P1. REGISTRO INTEROPERABLE

Objetivo fundamental

- Potenciar transformación digital del SAC

Indicadores

- Número asientos electrónicos vs presenciales
- Número de asientos digitalizados plenamente
- Número de trámites normalizados por registro presencial
- Número de trámites normalizados por registro electrónico
- Número de asientos rechazados
- Media de tiempo de aceptación de anotaciones (por periodos)
- Media de tiempo en la creación de expedientes (por periodos)

Presupuestos

- Adquisición de automatización con servicios comunes
- Adquisición o desarrollos de integraciones con otros programas u organismos
- Asistencia técnica

FASE DE IMPLANTACIÓN
P1. REGISTRO INTEROPERABLE

	Subproyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Digitalizar los asientos registrales	Nov-2016	Dic-2017
2	Facilitar acceso al programa en unidades gestoras	Nov-2016	Feb-2017
3	Utilizar ORVE (E/S)	Dic-2016	Feb-2017
4	Implantar automatización de intercambio registral con otros registros (SIR, ORVE, etc.)	Dic-2016	Dic-2018
5	Habilitar la consulta de anotaciones en Sede-e	Sep-2016	Feb-2017
6	Facilitar la interoperabilidad con otros registros/programas municipales (OAGER, Policía, …)	Ene-2017	Dic-2018
7	Unificar los CSV de cara al ciudadano (Tablón Edictal, …)	Ene-2017	Dic-2017
8	Activar protocolos servicios comunes de la AGE estrechamente vinculados con la operativa de las oficinas de atención		
	(APODER@,	Feb-2017	Oct-2018
	HABILIT@	Oct-2016	Feb-2017
	SIA	Feb-2017	Dic-2018
9	Oficinas de asistencia	Jun-2016	Mar-2017

FASE DE IMPLANTACIÓN
P2. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

Objetivo fundamental

- Transformación digital del mapa de procedimientos municipal

Indicadores

- Número de expedientes tramitados electrónicamente por unidad gestora (según periodos)
- Número de procedimientos (flujos) incorporados a la herramienta por unidad gestora (según periodos)
- Uso de componentes de consulta de anotaciones y estado del expediente

Presupuestos

- Consultoría mapa procedimientos
- Asistencia técnica en la definición y configuración de los flujos de tramitación con el gestor de expedientes
- Suministro de programas informáticos y otro equipamiento (padrón, censos, acuerdos y decretos, plataforma de contratación, etc.)

FASE DE IMPLANTACIÓN
P2. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

Despliegue del nuevo gestor de expedientes en DEPARTAMENTOS que usan parcialmente el programa viejo

- Urbanismo
- Policía Administrativa
- Recursos Humanos

FASE 1: Implantación de dos procedimientos piloto
FEBRERO-2017

- Información Urbanística / Cambio de Titularidad

FASE 2: Migración del resto de procedimientos
ABRIL-2017

- Implantación del expediente electrónico y notificación electrónica

Despliegue del nuevo gestor de expedientes en TODO el Ayuntamiento

- Identificación de las unidades gestoras

Impulso de la Dirección

- Identificación de interlocutores (personas clave por unidad)
- Comisión de gestión

CONSULTORIA Y APOYO

- Definición del Mapa de procedimientos
- Configuración del gestor de expedientes
- Formación y soporte a usuarios

PROCESOS PRINCIPALES

PROCESOS TRASVERSALES

FASE DE IMPLANTACIÓN
P2. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

NIVEL 0.- Departamentos con implantación de administración digital

- OAGER
  - Referencia para despliegue
  - Aprovechamiento de aprendizaje
  - Colaboración con resto de unidades

NIVEL I.- Migración de departamentos usuarios de la herramienta

- Implantación del nuevo programa
- Ajuste a necesidades departamentales y corporativas
- Validación de la solución para extensión
- Implicaciones de cara al ciudadano (inicio tramitación, consulta de estado)
- Firma electrónica
- Notificación electrónica

NIVEL II.- Implantación de la herramienta en departamentos NO usuarios del gestor o con uso parcial

- Priorización de implantación de Departamentos o **procesos** (factores de priorización: nº. de registros del Área – Departamento, Compromiso de la dirección, dimensión, procesos transversales...)
- Establecimiento de calendarios por Departamentos / procesos
- Determinación de equipo de trabajo por Dptos./ procesos (formalización de compromiso de implantación)
- Desarrollo de proyecto por Departamentos/procesos

NIVEL III.- EXTENSIÓN e IMPLICACIÓN en los procesos a todo el Ayuntamiento

- Procesos de aplicación a toda la organización (subvenciones / ayudas….)
- Fases de aprobación – firma de aplicación general, responsables de delegaciones y acuerdos de órganos colegiados. (Secretaría – asesoría jurídica)
- Fases de control y fiscalización dentro de los procedimientos. (Intervención – Secretaría – Asesoría Jurídica)
- Gestión documental y archivo
- Implicaciones de cara al ciudadano
- Potenciar el uso/integración de terceros y ciudad

FASE DE IMPLANTACIÓN
P2. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

	Subproyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Actualizar el mapa de procedimientos	Ene-2017	Jun-2017
2	Despliegue de nueva la herramienta en los departamentos que ya la estaban usando (urbanismo, policía administrativa, RRHH)	Sep-2016	Jun-2017
3	Definir las solicitudes normalizadas e implantar flujos de tramitación en el gestor de expedientes según el nuevo mapa en las unidades gestoras que no lo utilizaban o lo hacían parcialmente	Jun-2017	Dic-2018
4	Considerar ámbitos de actuación particulares con programas o casuísticas de tramitación específica		
	Gestión integral de quejas y sugerencias	Abr-2017	Dic-2018
	Bienestar social y consumo	Abr-2017	Dic-2018
	Acuerdos, decretos y comisiones	Abr-2017	Dic-2018
	Medio ambiente	Abr-2017	Dic-2018
	Ingeniería	Abr-2017	Dic-2018
	Policía y Oficina Técnica de Denuncias	Abr-2017	Dic-2018
	Gestión económica	Abr-2017	Dic-2018
	Población	Jun-2016	Dic-2018
	Contratación pública electrónica	Abr-2017	Dic-2018
5	Gestión de indicadores para el control de plazos	Sep-2016	Dic-2017
6	Valorar la creación de subsedes electrónicas en ámbitos de actuación particulares (tributos, policía, etc.)	Jun-2017	Dic-2018
7	Valorar la tramitación automatizada en procedimientos de mayor impacto y volumetría (volantes de empadronamiento, requerimientos, …)	Sep-2016	Dic-2018
8	Habilitar la consulta en la Sede electrónica del (estado y aporte de documentación requerida) expediente	Sep-2016	Dic-2018
9	Valorar la interoperabilidad (necesidad) con el Punto de Acceso General (administracion.gob.es)	Ene-2017	Dic-2018

FASE DE IMPLANTACIÓN

P3. IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA

Objetivos fundamentales

- Facilitar certificados electrónicos a los empleados según necesidades
- Facilitar los procesos de identificación y firma electrónica en sede

Indicadores

- Empleados con certificado electrónico vs empleados que necesitan certificado electrónico

Presupuestos

- Adquisición de integraciones con servicios comunes (CLAVE)
- Convenio/contratos con entidad certificadora
- Formación oficina
- Suministro de equipamiento informático

FASE DE IMPLANTACIÓN

P3. IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA

	Subproyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Definir la política de firma electrónica municipal	Ene-2017	Jul-2017
	Elección de la entidad certificadora y convenio/contratación	Ene-2017	Jul-2017
	Definición del tipo de certificados a emitir en cada caso	Ene-2017	Jul-2017
	Oficina acreditadora local/apoyo	Ene-2017	Dic-2017
2	Dotar de firma electrónica a empleados públicos y a las tareas automatizadas identificadas	Jul-2017	Dic-2017
3	Determinar los supuestos de utilización de firma electrónica y código seguro de verificación en la gestión interna y comunicaciones con otras administraciones y con el ciudadana	Jul-2017	Dic-2017
4	Incorporar Cl@ve en la Sede electrónica	Ene-2017	Dic-2018

FASE DE IMPLANTACIÓN
P4. NOTIFICACIONES

Objetivo fundamental

- Potenciar y facilitar el uso de las notificaciones electrónicas

Indicadores

- Notificaciones electrónicas VS notificaciones electrónicas posibles
- Notificaciones electrónicas VS notificaciones ordinarias

Presupuestos

- Coste de envíos con SICER
- Coste del envíos con Notific@
- Adquisición de la automatización con Notific@

FASE DE IMPLANTACIÓN
P4. NOTIFICACIONES

	Subproyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Gestionar los envíos del Ayuntamiento desde el núcleo base de tramitación electrónica por medio de GAN	Feb-2017	Jun-2017
2	Automatizar el proceso de envíos a través del SICER (Correos)	Feb-2017	Jun-2017
3	Mostrar las notificaciones en la Sede electrónica (consulta de anotaciones)	Feb-2017	Mar-2017
4	Utilizar Notific@	Nov-2016	Jun-2017
5	Incorporar Notific@ a la operativa de notificaciones en modo web	Nov-2016	Jun-2017
6	Conseguir la automatización plena de Notific@ con el gestor de expedientes	Jun-2017	Dic-2018

FASE DE IMPLANTACIÓN
P5 . ARCHIVO ELECTRÓNICO

Objetivo fundamental

- Implantación de una herramienta para la gestión del archivo electrónico

Indicadores

- Número de procedimientos soportados en el programa de archivo

Presupuestos

- Suministro del programa informático o convenio de uso del servicio común ofrecido por la AGE
- Posible adquisición de módulos de automatización para interoperabilidad con servicios comunes
- Consultoría
- Asistencia técnica

FASE DE IMPLANTACIÓN
P5 . ARCHIVO ELECTRÓNICO

	Subproyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Realizar prospección funcional y económica sobre soluciones existentes en el mercado	Feb-2017	Nov-2017
2	Valorar incorporar servicios comunes ofertados por la AGE (p.ej.: ARCHIVE,…)	Feb-2017	Nov-2017
3	Habilitar formas de integración con el gestor de expedientes (preferentemente automatizadas) y con otros programas internos si requieren de archivo electrónico	Ene-2018	Dic-2020

FASE DE IMPLANTACIÓN

P6. Formalizar despliegue servicios AGE

Objetivo fundamental

- Organizar el despliegue a nivel municipal asignando responsabilidades en la utilización de las diferentes herramientas

Indicadores

- Número de herramientas identificadas vs en uso

Presupuestos

- Costes de posibles automatizaciones o integraciones en la operativa de trabajo
- Asistencia tecnológica

FASE DE IMPLANTACIÓN

P6. Formalizar despliegue servicios intermediación AGE

	Subproyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Utilización de SCSP (SVD) / Potenciar	Abr-2015	Dic-2018
2	LEXNET	Nov-2015	Ene-2016
3	Planificar la utilización de LEXNET-HERMES	Dic-2016	-
4	Estudio de las funcionalidades y asignar responsabilidades de INSIDE	Ene-2016	Dic-2018
5	Desarrollar el DIR 3 para adecuarlo a la estructura municipal	Mar-2017	Jun-2017
6	Potenciar la integración del aplicativo municipal de gestión económica con BDNS (Base de Datos Nacional de Subvenciones)	Mar-2017	Dic-2018
7	Creación de un Observatorio de servicios comunes y herramientas de la AGE	Sep - 2017	Dic-2018

FASE DE IMPLANTACIÓN
P7. Cumplimiento normativo

Objetivos

- Implantación del procedimiento administrativo dentro del marco normativo
- Uso de las herramientas adecuadas según la legislación vigente y normas técnicas aplicables
- Adecuación del reglamento municipal en materia de administración electrónica

Indicadores

- Documentos resultantes de las auditorías y planes de acción

Presupuestos

- Servicios de consultoría, auditoría y certificación
- Asistencias técnicas para solventar deficiencias detectadas

FASE DE IMPLANTACIÓN

P7. Cumplimiento normativo

	Subproyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Revisar y adaptar la normativa municipal sobre administración electrónica a los cambios emergentes (notificaciones, subsedes, factura/contratación/archivo electrónico,…)	Jun-2017	Dic-2018
2	Auditoria LOPD e implantación de las medidas necesarias para cumplimiento y regulación de la LOPD en materia de administración electrónica	Jun-2017	Dic-2018
3	Auditoria ENS e implantación de las medidas necesarias para cumplimiento y regulación de ENS en materia de administración electrónica	Jun-2017	Dic-2018
4	Revisar el grado de adecuación (auditoría) y adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento del ENI en materia de administración electrónica (ámbitos de actuación)	Jun-2017	Dic-2018
5	Regular la representación y uso de registro de apoderamientos	Jun-2017	Dic-2018
6	Redactar la carta de servicios electrónicos	Jun-2017	Dic-2018
7	Regulación interna en materia de administración electrónica e intercambio de documentos electrónicos	Jun-2017	Dic-2018

FASE DE IMPLANTACIÓN
T1. Formación continua

Objetivos

- Poner en marcha un plan de formación y actualización tecnológica de los/as empleados/as públicos, como soporte e impulso a la Administración electrónica

Indicadores

- Número de empleados públicos formados

Presupuestos

- Coste de la formación

FASE DE IMPLANTACIÓN

T1. Formación continua

	Subproyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Formar en el uso del programa de Registro para el acceso a los asientos registrales y fomentar la transferencia electrónica	Nov-2016	Feb-2017
2	Formar en el uso del programa de gestión de expedientes electrónicos	Feb-2017	Jun-2017
3	Formar en materias básicas de administración electrónica: identificación y firma electrónica, servicios comunes usados por el Ayuntamiento, portales de la AGE relacionados (060, registro electrónico común, notificaciones, valide, …) y otros recursos en la web.	Plan de Form.	
4	Formar en los servicios de administración electrónica ofrecidos a la ciudadanía por el Ayuntamiento de Salamanca	Plan de Form.	

FASE DE IMPLANTACIÓN
T2. Asistencia y apoyo a la tramitación

Objetivos

- Ofrecer un soporte de primer nivel a usuarios para la resolución de dudas, problemas e incidencias en la tramitación electrónica

Indicadores

- Horas de atención (según unidades gestoras)

Presupuestos

- Contratación de una asistencia técnica para prestar soporte a la tramitación

FASE DE IMPLANTACIÓN

T2. Asistencia y apoyo a la tramitación

	Subproyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Contratación de un soporte de primer nivel a usuarios ante problemas, dudas e incidencias con la tramitación	Mar-2017	Dic-2019
2	Asistencia para el despliegue de servicios comunes y herramientas de la AGE	Mar-2017	Dic-2019
3	Asistencia técnica para la configuración y personalización de los flujos en los programas de tramitación electrónica	Mar-2017	Dic-2019

FASE DE IMPLANTACIÓN
T3. Gobierno Abierto: Participación y Transparencia

Objetivos

- De la Página Corporativa a Portal de Transparencia y Participación Municipal
- Adherirse y migrar al Portal de Transparencia del Estado

Indicadores

Presupuestos

- Asistencia técnica y consultoría

Ayuntamiento de Salamanca
Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos

FASE DE IMPLANTACIÓN

T3. Gobierno Abierto: Participación y Transparencia

	Subproyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Transparencia		
	Evaluar la posible migración al Portal de Transparencia del Estado (PTE)	Sep-2017	Dic-2018
	Establecer protocolos y periodicidades para mantener la información actualizada	Ene-2018	Dic-2018
	Recoger y despachar la peticiones y/o reclamaciones (de denegación) de acceso a la información pública	Ene-2017	Jun-2017
2	Datos abiertos		
	Evaluar y poner en marcha del Portal de Datos Abiertos (PDA)	Ene-2018	Dic-2018
	Identificar casos de reutilización de la información y su grado de reutilización	Ene-2018	Dic-2018
	Establecer protocolos y la periodicidad para publicar manual o automáticamente información susceptible de ser reutilizada en el PDA	Ene-2018	Dic-2018
	Establecer una línea de crecimiento para los datos abiertos	Ene-2018	Dic-2018
	Adaptar el portal principal y la sede electrónica a las indicaciones de accesibilidad, usabilidad, movilidad y comunicación digital	Jun-2017	Dic-2018
	Habilitar mecanismos de información / acceso “Presupuesto abierto”	Jun-2017	Dic-2018

FASE REVISIÓN

Gestión del cambio
- Normativo
- Tecnológico

Mejora continua
- Funcionales
- Automatizaciones
- Interoperabilidad
- Reducción de plazos

Formación continua
- Administración electrónica

NECESIDADES Y VIABILIDAD

- Consultoría de procedimientos
- Servicios de consultoría, auditoría y asistencia técnica informática en la implantación
- Suministro de programas (padrón, contratación pública electrónica, …), módulos de conexión y archivo
- Adquisición de servicios y/o desarrollos de integración e interoperabilidad
- Suministro de distinto tipo de equipamiento hardware
- Formación básica y avanzada en materia de administración electrónica y programas implantados