



**PROGRAMA DE
TRANSFORMACIÓN DIGITAL
DEL AYUNTAMIENTO DE UTEBO**

2016 – 2019

CONCEJALÍA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Índice de contenidos

<u>Antecedentes</u>	<u>3</u>
<u>Situación inicial</u>	<u>3</u>
<u>Objetivos estratégicos</u>	<u>4</u>
<u>Líneas de actuación</u>	<u>5</u>
<u>Personal necesario</u>	<u>8</u>

Antecedentes.-

El Ayuntamiento de Utebo puso en marcha el Programa de Administración Electrónica con diversos objetivos que han permitido avanzar en la implantación de la administración electrónica en nuestra organización. Con este programa se ha puesto en marcha importantes servicios como la factura electrónica o la sede electrónica, que han permitido dar cumplimiento a la normativa. Las diferentes actuaciones previstas en dicho plan se han cumplido, tal y como se desprende del informe del Técnico Informático.

Situación inicial.-

El pasado 2 de octubre de 2015 se publicaron dos leyes que regulan el procedimiento administrativo común y el régimen jurídico del sector público. Concretamente la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas regula diversos servicios que deberán estar en funcionamiento no más tarde de octubre de 2018, por lo que el Ayuntamiento de Utebo deberá comenzar su implantación. Estos servicios son: registro electrónico de apoderamientos, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico. Todos ellos valorando la utilización de los servicios que ofrece la Administración General del Estado.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Utebo dispone de diversos sistemas y aplicaciones para la gestión de servicios como gestión tributaria, presupuestaria, recaudación, tesorería, agua, policía local, deportes, acción social, fomento del empleo, etc; todo esto es necesario que tengan una interoperabilidad al objeto de mejorar el trabajo de los empleados públicos y por tanto de toda la organización. Esto nos permitirá diversos ahorros en los tiempos de tramitación de los diversos expedientes, una optimización del trabajo de los empleados municipales pudiendo centrar el mismo en aspectos que realmente den valor al Ayuntamiento, dejando los procesos "mecánicos" a los diferentes sistemas y aplicaciones que se pongan en funcionamiento.

Un claro ejemplo en la mejora del trabajo municipal ha sido la implantación de un gestor documental, implantado dentro del Programa de Administración Electrónica 2014-2016. Esta aplicación ha permitido entre otras cosas que se pueda consultar el expediente por varias personas al mismo tiempo, conocer el estado de tramitación del mismo (lo que ha reducido llamadas entre departamentos con las consiguientes interrupciones que supone), disponer de una numeración unitaria y campos de búsqueda comunes

para todo el Ayuntamiento facilitando su búsqueda y permitiendo compartir información entre diferentes servicios municipales.

Por otro lado, se hace necesario que exista un servicio unitario de información donde a modo de "cuadro de mando de ciudad" se pueda mostrar la información que se considere de interés para la toma de decisiones en diversos aspectos de la gestión municipal. Todo esto siempre teniendo en cuenta la interoperabilidad de los diferentes sistemas y aplicaciones que se implanten.

En definitiva, se trata de avanzar en un cambio global donde se consiga una transformación digital del Ayuntamiento de Utebo, en línea con el Plan de Transformación Digital de la AGE y sus OOPP.

Objetivos estratégicos

- **Incremento de la productividad y eficacia en el funcionamiento interno de la administración**, con el fin de habilitar una mejora y racionalización de todos aquellos procesos de gestión interna y administrativos que en su actividad diaria deben llevar a cabo, tanto desde una perspectiva intradepartamental como interdepartamental.
- **El canal digital ha de ser el medio preferido por la ciudadanía y las empresas para relacionarse con la Administración**. Es preciso avanzar en el catálogo de trámites y ampliar la oferta de servicios públicos digitales que permitan la práctica totalidad de trámites con la Administración por medios electrónicos.
- **Mayor eficiencia en la prestación de los servicios TIC en el seno de la Administración**, con el establecimiento de procedimientos eficientes, la estandarización de los servicios y tecnologías, la interoperabilidad, la reutilización de los activos y la compartición del conocimiento contribuyen a un escenario de eficiencia que facilita establecer en cada caso la forma más adecuada para la prestación de los servicios.
- **Gestión corporativa inteligente del conocimiento, la información y los datos**. Las administraciones públicas generan una cantidad ingente de información como consecuencia de la actividad de la Administración en la ejecución de sus procesos internos, en su actividad en redes sociales, en su relación con la ciudadanía, etc. Toda esta información abre nuevas perspectivas y permite habilitar servicios innovadores basados en tecnologías emergentes como el tratamiento de grandes volúmenes de información, la minería de datos, el análisis predictivo, etc.

Líneas de actuación

- **Línea 1. Transformar los procesos de gestión internos de las unidades administrativas en electrónicos.**

El aumento de la productividad y eficacia de la Administración puede facilitarse incorporando de manera inteligente las nuevas tecnologías a los procesos internos de las unidades Administrativas. Por un lado, se consigue una mayor agilidad en la resolución de tareas al evitar el intercambio de papel entre unidades y dentro de las mismas. Por otro lado, con las TIC se garantiza un mayor control del funcionamiento de la Administración, y por ende, una mayor transparencia.

En este sentido, es imprescindible que en esta digitalización se implique a los usuarios en el diseño de los procedimientos administrativos, y a las diferentes áreas funcionales en la definición de los procesos de trabajo internos. En este rediseño es clave minimizar las cargas administrativas existentes en los procedimientos, para lo cual, se ha de hacer uso del Manual de Reducción de Cargas Administrativas recabando el apoyo de cada una de las áreas implicadas en el procedimiento.

Las medidas que contribuirán a implementar esta línea de acción son las siguientes:

- Puesta en marcha de sistemas y aplicaciones informáticas que permitan una interconexión entre los mismos para facilitar los procesos internos de gestión.
- Promover la tramitación electrónica desde su inicio hasta su resolución, sin conversión a papel en ninguna fase de la cadena. Previo a este paso las unidades gestoras de cada trámite deberán analizar y simplificar los procedimientos de trabajo.
- Unificación de un único Sistema de Información, de forma que todos y cada uno de los sistemas y aplicaciones informáticas se conecten a él.

- **Línea 2. Proveer servicios públicos digitales adaptados a las nuevas tecnologías.**

El nivel de calidad de los servicios públicos digitales determina el grado de madurez de la Administración. Los servicios públicos digitales engloban tanto servicios transaccionales que responden a un procedimiento legalmente establecido (tramitación de prestaciones, solicitud de ayudas, petición de licencias, candidatura a oposiciones...), como todos aquellos servicios informativos en los que

existe una interacción de la Administración con la ciudadanía sin mediar un procedimiento concreto. En la actualidad existen múltiples canales digitales para prestar servicios. Además del canal web, los ciudadanos se inclinan cada vez más a usar las plataformas móviles y las redes sociales para acceder a servicios o interactuar con los prestadores.

Las medidas que contribuirán a implementar esta línea de acción son las siguientes:

- Recabar la información necesaria para tramitar un expediente mediante la comunicación inter-administrativa, y evitar solicitar información que ya obra en poder de la Administración. En este sentido el Programa de Administración Electrónica sentó las bases con la implantación de la Plataforma de Intermediación de Datos.
- Habilitar el mecanismo de identificación mediante claves concertadas, integrándose con la plataforma Cl@ve.
- Implantar la carpeta ciudadana donde se acceda a la información que cada unidad administrativa dispone sobre el ciudadano, incluida la información de carácter tributario.
- Habilitar las notificaciones electrónicas (dirección electrónica habilitada y/o punto de acceso unificado para notificaciones por comparecencia) e integrarse con el Punto de Acceso General.

- **Línea 3. Mejorar la satisfacción del usuario en el uso de los servicios públicos digitales.**

Es necesaria una visión interna asociada a cada uno de los servicios, que facilite la toma de decisiones para la mejora continua del servicio. Además, es necesaria una visión global que permita mejorar la usabilidad y accesibilidad tanto de los servicios como de la información de la Administración en general. En este sentido se debe centralizar los servicios de atención ciudadana en un solo punto.

Las medidas que contribuirán a implementar esta línea de acción son las siguientes:

- A través de la nueva Oficina de Atención Ciudadana proporcionar asistencia en el uso de los nuevos servicios públicos digitales.
- Centralizar los servicios de atención en la Oficina de Atención Ciudadana, con una política multicanalidad que al menos deberá contemplar la atención telefónica, telemática, a través de la redes sociales y presencialmente.
- Evaluar de forma permanente los servicios municipales a través de mecanismos digitales, siguiendo la norma UNE 66182:2015.

- **Línea 4. Promover de manera compartida servicios comunes.**

Las aplicaciones y sistemas de las diferentes áreas municipales deberán ser interoperables, para poder ofrecer servicios comunes de manera compartida siempre que sea preciso. De este modo será posible compartir la información que se genera en las diferentes áreas para hacer más eficiente el trabajo de los empleados municipales.

Las medidas que contribuirán a implementar esta línea de acción son las siguientes:

- Puesta en marcha de la "Tarjeta Ciudadana" que deberá estar conectada con los sistemas y aplicaciones del Ayuntamiento.

- **Línea 5. Publicar la información disponible para ciudadanía y empresas y favorecer su reutilización.**

La información es un activo muy valioso en la Sociedad actual. La Administración maneja una cantidad ingente de información derivada de su actividad. En muchas ocasiones la información que la Administración dispone constituye la materia prima de nuevos servicios a la ciudadanía o a las empresas. La apertura del acceso a los datos que obran en poder de la Administración, sin perjuicio de las limitaciones establecidas en la legislación, y su reutilización puede revertir en beneficio de nuestro PIB nacional al desarrollarse nuevos servicios que conllevan la creación de nuevos puestos de trabajo, así como en un aumento de la satisfacción de los ciudadanos al incrementar la oferta de servicios que faciliten su vida diaria.

Las medidas que contribuirán a implementar esta línea de acción son las siguientes:

- Identificar la información potencialmente reutilizable desde la concepción de los sistemas de información, incorporando en la memoria de los expedientes de desarrollo de aplicaciones que se determinen un análisis de la utilidad pública de la información gestionada y de las posibles APIs de integración con el sector infomediario.

- Fomenta el uso de formatos reutilizables en la gestión de los datos.

- **Línea 6. Disponer de sistemas de análisis de datos para la toma de decisiones.**

La información dentro de toda organización facilita la promoción de los cambios necesarios para las mejoras organizativas, la generación de conocimiento, la planificación eficiente, la evaluación y revisión de los logros, la evolución de las tendencias en el uso de los

servicios, la gestión de la prevención y el control del presupuesto. En este sentido el Ayuntamiento deberá avanzar en la puesta en marcha de una plataforma que sirva como "cuadro de mando de la ciudad".

Las medidas que contribuirán a implementar esta línea de acción son las siguientes:

- Puesta en marcha de una "Plataforma de Ciudad" que permita con un sistema de información geográfica la integración de datos de diferentes sistemas, construyendo sobre ellos una capa de información útil para la toma de decisiones.
- Propiciar el análisis sistematizado, predictivo y evaluativo, sobre fuentes múltiples de datos.

Personal necesario

Para alcanzar los objetivos previstos en el siguiente Programa es necesario la contratación del siguiente personal para desarrollar el mismo:

- Durante un periodo de tres años un Técnico Informático, de categoría A2, para desarrollar de forma prioritaria las líneas de actuación 1, 2 y 3.
- Durante un periodo de tres años un Técnico Informático, de categoría A2, para desarrollar de forma prioritaria las líneas de actuación 4, 5 y 6.

Las contrataciones se deberán realizar de forma urgente para la consecución de los diferentes objetivos, teniendo presente que muchos de ellos están condicionados por la entrada en vigor de la normativa administrativa.