

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Un paso adelante en la transformación digital. Experiencia sobre el proyecto de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Arnedo.

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

La Administración Electrónica es una tendencia en las Administraciones Públicas del siglo XXI tanto para las relaciones con los ciudadanos, los procesos administrativos internos y las interrelaciones entre las diferentes Administraciones Públicas. No obstante, la simple aplicación de procesos electrónicos no asegura el éxito de las políticas digitales en ninguna Administración Pública, sino que exige la transformación digital en su más amplio abanico de posibilidades, desde la instrumentación de los procesos administrativos a través de herramientas tecnológicas, hasta la concepción de una nueva forma de actuación de las administraciones públicas.

La modernización de las Administraciones Públicas necesita un impulso que complemente este tipo de técnicas y que reciba una retroalimentación por parte de los ciudadanos destinatarios de los servicios y las actividades públicas.

SOLUCIÓN GLOBAL:

La transformación digital requiere una serie de premisas para su implantación adecuada. La primera de ellas es que no debe entenderse como la implantación de una tecnología, sino como un nuevo modelo organizativo y funcional. Por esta razón, debe realizarse una reorganización y reordenación de la administración municipal en su conjunto. Sería un cambio de visión de las relaciones con el ciudadano, pero también *ad intra* de las Administraciones Públicas. Así, pues, el valor de la Administración Electrónica, no radica en la mera reproducción de servicios o trámites que actualmente da la administración a las herramientas electrónicas, sino que ha de responder a la optimización y reorganización de los esquemas del servicio público, de tal manera que permitan una mayor eficiencia y eficacia, así como propiciar el cambio cultural que exige la implantación de la Sociedad de la Información.

COSTE APROXIMADO:

Coste total con IVA: 417.003,76 euros. El proyecto engloba las siguientes partidas:

Dirección del proyecto	26.880,00
Modelo de Gestión	
Parametrización de nuevos procedimientos	57.600,00
ADN	15.600,00
Plataforma telemática	
Autoliquidaciones gestorías	31.200,00
Autoliquidaciones	20.000,00
Pasarela	6.400,00
Conector plataforma telemática @firma	10.200,00
Integración Red 060	11.400,00
Módulo de notificación	9.600,00
Portal del proveedor	25.200,00
Gestión documental	
Implantación conector	35.960,00
Escaneo masivo	9.806,00
Firma electrónica	34.840,00
Oficina de Atención	
Modelo de oficina	19.200,00
ATC	45.600,00

TERRITORIO:

Local

PÚBLICO DESTINATARIO:

Ciudadanía

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Ayuntamiento de Arnedo y Gobierno de la Rioja.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

El objetivo principal del proyecto es el avance en la Administración electrónica que permita modernizar los servicios telemáticos a los ciudadanos, tanto en lo que se refiere a nuevas funcionalidades telemáticas, como en cuanto a la reorganización de la atención ciudadana, con la incorporación de nuevos canales. Además, se trataría de avanzar también hacia una mejor gestión digital, teniendo como objetivo final la consecución de la administración sin papeles, optimizando al máximo los trámites y gestiones de la actividad procedimental municipal.

Para todo ello, es necesario tener una información clara y precisa de los procesos que tienen lugar dentro de la propia administración, en este caso el Ayuntamiento de la localidad, para poder organizar y maximizar las actuaciones públicas, eliminando trámites innecesarios. Así, pues, se realizó, en primer lugar, un catálogo global de todos los procedimientos que estaban disponibles para los ciudadanos en el municipio, realizando una recopilación pormenorizada de los datos, información, documentos y requisitos para interactuar con la administración pública en cada momento. De esta manera, pudo clarificarse los trámites que deben realizar los ciudadanos, así como los servicios que pueden obtener y el coste tanto para el ciudadano que los utiliza como para la administración. Una vez realizado este catálogo, se procedió al análisis de los procedimientos para reducir determinados trámites que no fuesen necesarios, como en el caso de aquellos que los ciudadanos utilizan en mayor número como las licencias y autorizaciones urbanísticas.

Complementando a estas acciones, se llevaron a cabo la integración de los diferentes registros y sistemas electrónicos municipales para unificarlos en una plataforma, de manera que fuera más sencilla su gestión y la propia tramitación de los procedimientos. Además, se incluyó en este sistema la plataforma *Carpeta Ciudadana* que, desde 2006, funciona como un punto de referencia para que los ciudadanos acudan a la gestión y realización de los procedimientos administrativos que están disponibles, pudiendo tramitar solicitudes y visualizar información personal con la que cuenta el Ayuntamiento.

Una vez realizados estos primeros pasos, el proyecto continuó con la transformación digital de la Administración Electrónica para permitir el acceso a los servicios administrativos las 24 horas del día. Para ello, se incluyeron trámites que están a disposición de los ciudadanos para que cumplan esta función. De esta manera, se pudieron iniciar expedientes municipales o realizar pagos y autoliquidaciones de manera ágil, beneficiando a los ciudadanos y mejorando la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento.

Los servicios electrónicos que están disponibles por parte del ayuntamiento, entre otros, son los siguientes:

- Realización de simulaciones y tramitación de autoliquidaciones.
- Pasarela de pagos para tasas, precios públicos y otros tributos.
- Notificación telemática.
- Incorporación de la Plataforma de validación de firma @firma.
- El Portal del proveedor.
- Sistema de Gestión documental, bajo el concepto de repositorio único y seguro de documentos que dé servicio a los aplicativos de Registro de E/S, gestión de expedientes y firma.
- Procedimientos para la digitalización de la documentación que entra en el Ayuntamiento, permitiendo la utilización del expediente electrónico.
- Implantación la firma electrónica en procesos internos del Ayuntamiento.
- Plataforma de gestión de quejas y sugerencias

No obstante, el proyecto tiene todavía algunos objetivos para la mejora de la administración electrónica en el municipio, que van desde la gestión electrónica de las subvenciones a través de la plataforma digital creada para ello. Ésta incluiría soluciones que identifiquen y clasifiquen los criterios para la adjudicación de las subvenciones que faciliten el cálculo para poder hacer una gestión más eficaz, eficiente y equitativa de las subvenciones.

Otro ámbito de mejora en el que se está trabajando sería el de la gestión de los acuerdos y decretos municipales, teniendo en cuenta que la toma de decisiones es uno de los ámbitos más relevantes que se llevan a cabo por las administraciones públicas. Esta gestión de trámites se pretende realizar tanto en el ámbito interno (con la convocatoria, actas y notificaciones de manera electrónica para los miembros de la corporación municipal), como para la comunicación externa para los ciudadanos y otras administraciones públicas.

El proyecto se enmarca dentro de los objetivos nacionales de Interoperabilidad entre Administraciones Públicas y reutilización de información y datos en poder de la administración municipal. Esto permite la facilidad de interconexión con otras Administraciones Públicas y la posibilidad de adaptar el proyecto por parte de otras administraciones municipales.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

El principal obstáculo con el que se ha contado durante la implementación del proyecto sería la confusión entre la aplicación de simples herramientas digitales a los procesos ya existentes o la transformación en los propios procesos que es el objetivo final del proyecto. Para ello, se necesita transformar la cultura administrativa y realizar una correcta gestión del cambio para implementar el proyecto, además de la necesaria retroalimentación de los ciudadanos a través de *inputs* externos.

IMPACTO:

Entre los beneficios de este proyecto destaca la mejora de los procesos administrativos municipales, así como una optimización de la gestión documental de los trámites ciudadanos y de la Oficina de Atención al ciudadano. Igualmente ha permitido la modernización de los servicios telemáticos a los ciudadanos tanto en lo que se refiere a nuevas funcionalidades telemáticas como en cuanto a la reorganización de la atención para poder gestionar las solicitudes de manera más dinámica. Además, se ha avanzado hacia una gestión digital completa, teniendo como objetivo final la consecución de la Administración sin papeles y facilitando, al máximo, la progresiva eliminación del papel en la realización de los trámites y gestiones de la actividad procedimental del Ayuntamiento.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

Desde septiembre de 2007 en su primera fase, hasta 2017 en la redefinición de las estrategias y funciones.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

[PAE. Información proyecto](#)

[Exposición proyecto FEMP](#)

[Oficina virtual Arnedo](#)

[Aplicación móvil Arnedo](#)