



PRIORIDADES TIC EN EL AJUNTAMENT DE CALVIÀ

El impulso de la Administración Electrónica

personas, organización y tecnología

La experiencia del Ajuntament de Calvià en 7 puntos clave

- 1.- **La ciudadanía:** necesidad de prestar servicios más accesibles y más ágiles
- 2.- **Marco normativo** del procedimiento administrativo: hay que adaptarse
- 3.- **No partimos de cero:** herramientas ya implantadas, propias, contratadas y de otras administraciones
- 4.- **Trabajo interdisciplinar y apoyo político:** creación de un grupo de trabajo, el año 2017, que se constituye formalmente en el año 2019 como *Grup de modernització de l'administració*, que planifica, impulsa y acompaña la toma de decisiones
- 5.- **Las personas que trabajamos en el Ajuntament y cómo trabajamos:** información, formación y apoyo a tod@s
- 6.- **La experiencia de los demás**, de otras administraciones, clave para aprender y evitar errores
- 7.- **Una decisión:** la contratación de una Plataforma Integral de Administración Electrónica para el Ajuntament de Calvià y sus organismos autónomos

La necesidad de prestar **servicios más accesibles y más ágiles a la ciudadanía**

Al margen de disposiciones normativas.

Retos conseguidos ya hace tiempo en el sector privado (comercio electrónico, banca electrónica) nos obligan a incorporarlos a nuestros objetivos estratégicos.

En el orden de prioridades, en el proyecto de modernización de la administración del Ajuntament de Calvià, la primera de todas es planificar, desarrollar e impulsar actuaciones para mejorar la atención ciudadana: un ajuntament y unos servicios públicos más accesibles y más ágiles.

La ciudadanía tiene que conocer los avances del Ajuntament en la administración electrónica, y hay que ayudarla, si lo precisa, a adaptarse a los cambios: potenciamos el acceso a través de los diferentes sistemas de identificación y firma electrónica incorporados al DNle, certificado electrónico, cl@ve... OAC 360



La necesidad de **adaptación al marco normativo**

- Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos,
- Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas,
- Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

Ajuntament de Calvià y sus entidades dependientes, como cualquier Administración Local, queda obligado a adaptarse a este proceso.



No partimos de cero: herramientas ya implantadas, propias, contratadas y de otras administraciones (1)

- 2006 se aprueba la ordenanza municipal de ejecución telemática de procedimientos administrativos y de regulación del registro telemático de la corporación.
- 2013 se firmó la adhesión del Ajuntament de Calvià, al “Convenio de colaboración en materia de Interoperabilidad telemática entre las Administraciones Públicas del ámbito territorial de les Illes Balears”.
- 2015 se aprueba la ordenanza administrativa del Ajuntament de Calvià que regula el uso de código seguro de verificación en esta corporación.
- 2018 adhesión al “Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y la Comunitat Autònoma de les Illes Balears para la prestación mutua de soluciones básicas de Administración Electrónica”



No partimos de cero: herramientas ya implantadas, propias, contratadas y de otras administraciones (2)

Actuaciones llevadas a cabo hasta la fecha, orientadas a la implantación de la Administración Electrónica:

- Pasarela de **pago electrónico** mediante Terminal de Punto de Venta (TPV) virtual para pago con tarjeta de una entidad bancaria.
- Acceso al **registro electrónico** de la Administración General del Estado. Oficina de Registro Virtual (**ORVE**).
- Se **digitalizan los documentos en el registro** general y auxiliares. Flow interno de tramitación electrónica del registro, tanto de entrada como de salida.
- Preparación, reingeniería y simplificación de un **catálogo de procedimientos y trámites**, para su digitalización.
- Notificación electrónica: **Notific@** de la Administración General del Estado



No partimos de cero: herramientas ya implantadas, propias, contratadas y de otras administraciones (3)

- Se trabaja en la puesta en marcha de las herramientas **Habilita, Representa y CI@ve**.
- Se accede, mediante la **Plataforma de Interoperabilidad de las Islas Baleares (PINBAL)**, a datos de personas interesadas y se han activado accesos a otras plataformas de interoperabilidad.
- Herramienta Flow de desarrollo propio para el diseño de **flujos de trabajo desde la perspectiva de procedimientos y gestión de expedientes**.
- Aplicativos para la **gestión de Impuestos, almacén, liquidaciones individuales y masivas, cálculo de plusvalías, gestión y cobro de multas de la ORA, gestión de sanciones de ordenanzas o para la gestión de sanciones de tráfico**, entre otros.
- Solución de **fiscalización previa para la gestión económica**.

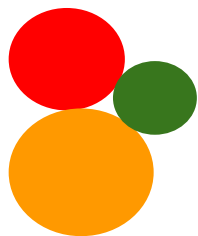


No partimos de cero: herramientas ya implantadas, propias, contratadas y de otras administraciones (4)

- Solución de **contabilidad**, para la gestión económica, financiera y presupuestaria del Ajuntament.
- Solución de **Catastro**.
- Soluciones de **gestión de recursos humanos**.
- Aplicación de **inventario de bienes municipales**.
- Sistema de **gestión de colas de esperas y turnos**.
- Sistema de Información de **Atención Primaria** – SIAP (...)

Estas soluciones de tramitación han sido desarrolladas de manera independiente, sin estrategia de integración global, no obstante podrán integrarse en la nueva plataforma integral de administración electrónica

Los servicios de administración electrónica del Ayuntamiento de Calvià en 2018, analizados desde una perspectiva global



març de 2018



Creación de un **grupo de trabajo** interdisciplinar, desde el año 2017, que se constituye formalmente en el año 2019: *el Grup de modernització de l'administració*

RESOLUCIÓ DE BATLIA PER LA QUAL ES CREA UN GRUP DE TREBALL DENOMINAT "GRUP DE MODERNITZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ".

L'article 42 del Reglament Orgànic Municipal estableix la possibilitat de crear grups de treball la finalitat dels quals sigui l'estudi preliminar de temes concrets, assessorar a la Batlia, als regidors i regidores o la Junta de Govern Local en l'exercici de les seves delegacions, o altres temes d'interès del Govern municipal. Aquestes comissions tendran el caràcter d'òrgan consultiu previ a la possible proposició, per part dels òrgans competents, de determinades actuacions municipals.

D'acord amb l'art. 44 ROM s'haurà de determinar la denominació, la finalitat, la composició, el règim de sessions, la forma de convocatòria i altres formes de funcionament. En la composició no serà necessari que es respectin la proporcionalitat ni la presència de regidors i regidores dels diferents grups municipals i podrà formar-ne part tant el personal municipal com ciutadans o ciutadanes a títol personal o per raó del seu càrrec o representació.

La necessitat d'adaptar l'estructura municipal i els procediments administratius a la nova normativa i -en general- modernitzar-la i millorar-la obliga a crear un grup interdisciplinar que impulsi i coordini aquest procés.

Las personas que trabajamos y cómo trabajamos en el Ajuntament: el cambio no es solo tecnológico

Tener claro el diseño del **modelo y política de gestión de documentos y expedientes electrónicos**

Trabajamos con todas las áreas para tener una propuesta de **simplificación administrativa** y de definición común de trámites que integren un procedimiento para tener preparado el catálogo de procedimientos y trámites del Ajuntament de Calvià y de sus entes dependientes

Continuar con la **activación de los permisos** en PINBAL y el uso de las diferentes herramientas de administración electrónica ya disponibles

Se acompaña a las áreas en el proceso de **adaptación de normativas**, con la mirada fija en la ciudadanía y en la simplificación

El personal municipal tiene que conocer, desde el principio, la planificación y el progreso de este proyecto con la finalidad de conseguir el compromiso de tod@s para conseguir una implantación efectiva. Su implicación es clave.

Plan de información, apoyo y formación durante todo el proceso.



Las **experiencias de éxito** en otras administraciones, una clave para progresar en el proyecto

Debemos considerar los grandes esfuerzos llevados a cabo por otras entidades locales:

Barcelona, Basauri, Berja, Eivissa, Ermua, Fuenlabrada, Irun, Lleida, Pozuelo de Alarcón, Zaragoza, Navarra, Sabadell, Hospitalet de Llobregat, Paterna...

Algunas experiencias de éxito que hemos utilizado en Calvià como referencia a la hora de diseñar nuestra “hoja de ruta”



Una decisión: **contratar** una Plataforma Integral de Administración Electrónica para el Ajuntament de Calvià y sus organismos autónomos



Anuncio de licitación

Número de Expediente **2020026**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 27-04-2020 a las 09:54 horas.



Plataforma de
Contratación
del Sector
Público

Adquisición, adaptación, integración, implantación y mantenimiento de una plataforma integral de administración electrónica en el Ajuntament de Calvià y en sus organismos autónomos. (contrato mixto)

Contrato Sujeto a regulación armonizada

→ **Directiva de aplicación** Directiva 2014/24/EU - sobre Contratación Pública

→ **Valor estimado del contrato** 1.101.652,89 EUR.

→ **Importe** 860.000 EUR.

→ **Importe (sin impuestos)** 710.743,8 EUR.

→ **Plazo de Ejecución**

→ 48 Mes(es)

→ **Tipo de Contrato** Servicios

→ **Subtipo** Servicios de informática y servicios conexos

→ **Lugar de ejecución** ES53 Illes Balears Los recogidos en el PPT Calvià

→ **Clasificación CPV**

→ 72268000 - Servicios de suministro de «software».

→ 72212311 - Servicios de desarrollo de software de gestión de documentos.

→ 72212451 - Servicios de desarrollo de software de planificación de recursos empresariales.

→ 72212900 - Servicios de desarrollo de software y sistemas informáticos diversos.

→ 72267100 - Mantenimiento de «software» de tecnología de la información.

No podemos parar aquí...

Primero, porque el peso de la **ciudadanía** es la base de este proyecto, el Ajuntament de Calvià lleva años trabajando para reducir las cargas administrativas y mejorar el Servicio Público.

Segundo, porque vivimos en un mundo conectado, en el cual **la sociedad interactúa digitalmente en múltiples aspectos de su vida**, y tiene que poder hacerlo también con sus administraciones públicas.

Tercero, porque si ya era una tarea pendiente y legal (Ley 39/2015 y Ley 40/2015) cuando iniciamos la legislatura, tras la crisis mundial del coronavirus, ahora se convierte en una **emergencia**. No hay otra manera de dar respuesta a la ciudadanía

Un poco de autocrítica

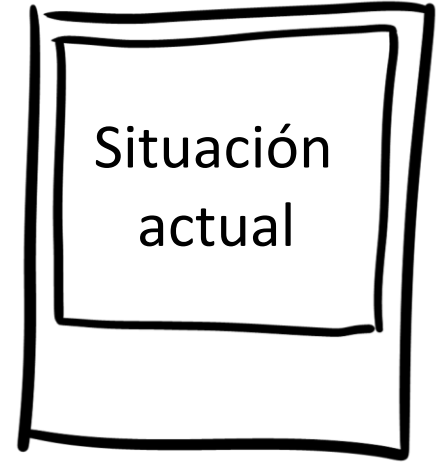
Uno de los problemas de las Instituciones es que no hemos sabido responder de forma rápida en situaciones impredecibles, como la actual, y no sólo en cuestión de tecnología sino de organización.

La situación provocada por la crisis sanitaria nos hizo tomar decisiones y poner en marcha nuevos canales de comunicación y aprobar medidas extraordinarias para poder dar respuesta a la ciudadanía.

La administración digital tiene gran importancia porque permite dar respuestas ágiles en momentos complicados y existen muchos trámites online pero difíciles porque sigue habiendo demasiada burocracia. La simplificación e innovación de los procedimientos es fundamental para el éxito en el cambio, de la misma manera que no podemos modernizar el front office, pero seguir operando exactamente igual en el back office.

No paramos: de julio a diciembre 2020

- Adjudicación del contrato Plataforma de Administración Electrónica
- Con soporte y asesoramiento externo, definimos la política y el modelo de gestión documental
- Trabajamos en la reingeniería, estandarización y simplificación de los procedimientos, reduciendo cargas administrativas a la ciudadanía. Buena parte de los trámites se automatizan.
- El uso del registro electrónico, la notificación electrónica y las adhesión de procedimientos a PINBAL se ha ampliado y continúa ampliándose día a día.
- Plan de información, formación y apoyo a empleados públicos: nos preparamos para los cambios
- Nuevos modelos de atención y de apoyo a la ciudadanía: servicio OAC360



1. Conseguir la **efectiva implantación de la plataforma de administración electrónica - gestor de expedientes**:

- adecuación de las infraestructuras tecnológicas a las nuevas necesidades.
- incorporar los procedimientos y servicios que estamos ultimando. Aprovechar para simplificar.
- integrar las políticas de gestión documental y de protección de datos que estamos trabajando.
- integrarla y conectarla con otras que se mantendrán para gestiones importantes, algunas de desarrollo propio y otras de proveedores (RRHH -Savia-, gestión económica -SICAP-, etc.)

1. Que tenga un **impacto real y práctico para ciudadano** para las tramitaciones (estructura y amabilidad de la sede, la web, el asistente de tramitación, etc.). Desplegar eficazmente la Oficina de Asistencia a la tramitación electrónica (antecedente OAC360)

Y siempre planeando sobre todo:

Sensibilizar cada vez más a la organización, especialmente con jefes y responsables. Salir del "así se hacen las cosas desde siempre". Evitar el papel y orientarse a la ciudadanía y a la facilidad en la tramitación.



Ajuntament de
Calvià Mallorca

calvia.com

¡Muchas gracias!

Ponente: Catalina Morro Pastor
DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS ECONÓMICOS Y
CONTRATACIÓN
29 de octubre de 2020