



Logroño

Premios Socinfo Digital: “LA RIOJA TIC”

IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA

Tecnología e Innovación

Ayuntamiento de Logroño
Avda. de la Paz 11
26071 – Logroño (La Rioja)
Tfn: +034 941 277 000



Presentación de Candidatura

	CATEGORÍA
	Interoperabilidad Eficiente
	Digitalización de los Servicios al Ciudadano
	Gobierno Abierto
	Seguridad y Protección del Dato
X	Gestión del Cambio en la AAPP
	Cooperación de Empresas TIC con las AAPP
	Trayectoria

El Ayuntamiento de Logroño presenta esta candidatura a los Premios en la modalidad de Proyecto.

Índice de Contenidos

1	IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	3
1.1	Antecedentes.....	3
1.2	Descripción del proyecto	3
1.3	Repercusión para el ciudadano y las Administraciones	7
1.4	Equipo de desarrollo y proveedores	8
1.5	Valoración económica	8
1.6	Plazos de cumplimiento	8



1 Implantación de la Administración Electrónica

1.1 Antecedentes

Consciente de que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC) aportan nuevas herramientas y capacidades para impulsar y favorecer la eficacia y la eficiencia de la gestión de los procedimientos administrativos de las entidades locales, el Ayuntamiento de Logroño viene desarrollando desde hace años diversas actuaciones de modernización, incorporando novedades tecnológicas, normativas, de interoperabilidad, seguridad y accesibilidad, con el fin de proporcionar un mejor servicio a las personas y empresas que con él se relacionan.

Además, los cambios Legislativos, especialmente en lo relativo a las nuevas Leyes 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, establecen un nuevo marco jurídico que supone un impulso decidido a la modernización e innovación en la Administración Pública y hacen imprescindible para ésta adaptarse y modernizarse para poder afrontar el cumplimiento de los nuevos retos legales y la búsqueda de la máxima eficacia y eficiencia en la gestión pública. Con ellas, se ha pasado de la tramitación electrónica como forma especial de gestión de los procedimientos, a ser ésta la forma habitual de tramitación en todas las Administraciones Públicas, suponiendo el reconocimiento definitivo del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como la obligación de éstas últimas a garantizar dicho derecho obligándolas a dotarse de los medios adecuados para hacer efectiva la llamada Administración Electrónica.

El proceso es largo y lleno de vicisitudes. El contrato CON21-2020/0253 se inicia en noviembre de 2020 y, después de la tramitación y resolución de recurso interpuesto, se adjudica el 20 de octubre de 2021 y el proyecto se inicia el 1 de diciembre de 2021. El 12 de abril de 2023, el adjudicatario renuncia a la continuidad del contrato dejando al Ayuntamiento sin ninguno de los módulos previstos en el suministro.

Dada la situación del mercado, la continuidad se plantea con un cambio de orientación: en vez de plantear un contrato con todos los módulos de administración electrónica, se plantean varios contratos específicos con un fuerte componente de integración e interoperabilidad.

Abordamos la descripción del proyecto en este documento desde el punto de vista del “cambio”. Cambio en los sistemas, en las infraestructuras, en la arquitectura, en el modelo de desarrollo de productos, en el modelo de relación con los gestores y proveedores.

1.2 Descripción del proyecto

1.2.1 Evolución de las Infraestructuras y Desarrollos

Se incluyen a continuación dos imágenes que visualizan los aspectos más destacados de la evolución del departamento hasta 2022 en referencia a sistemas, redes y comunicaciones y las aplicaciones de gestión



Sistemas, redes y comunicaciones

Inicio	2000 / 2002 €	2003-2015	2016/2017	2019+	2022-PRTR
AS/400	C/S (VB5) Web	Wifi (2005) edificios - zonas .Net Java	Wifi (...) Smart Logroño Servidores (x2) y Almacenamiento Cámaras Contact Center RED Multiservicio Fibra: Alumbrado, Tráfico y MOT +4G VDI (400)	Wifi4EU Liferay/OWL OFFICE 365 +Htas Colaborativas Sistema Impresión coste x copia Teletrabajo Covid+ Hiperconvergencia	Wifi (completa) Seguridad Firewalls EDR.Antivirus SIEM SAT-INET Backup Equipamiento Monitores ~580/950 Portátiles ~180 Puestos ~860 RED Convergente Lic. Microsoft Lic. ELA - VMWare (500) Ampliación HCI Cloud Híbrida

Bases de Datos: ORACLE, SqlServer, Mongo, PostgreSQL, MySQL, MS Access,...

Desarrollo de Proyectos

Inicio	2000 / 2002 €	2003-2015	2016/2017	2019...	2022-PRTR	
Contabilidad Padrón Recaudación y Tesorería Gestión Tributaria Nómina GAM	★ Web Ayto SDC+GIT GIS (Smallworld) CEX (CTR/URB) Registro E/S	P.T.E. (2004+) CdC (2003) Nómina CEX (Inspec.) GAM (2004) PAT (2003) ★010 (Basis)	Web (Portal IBM) 2009 ★ App (2012) Nómina (2010) G.Exptes (2009) G.Policía (2010) G.Multas T Ciudadana (2008/9)	Smart Logroño ★ Atenciones Afecciones Peticiones Verticales Visores Mapas Indicadores GIS Srv: Geoserver Cite: QGIS eVidens/Cesium Sync: FME CEX (SIT.2014)	★ Portales Web G.Policía.B.PC Pt. Alumbrado Pt. Eficiencia.E Pt. P.Ciudadana G.Cita previa/ Colas eADM PAG-PAE CONTA GAM ORH ARCHIVO CTR PAD FIRMA SEDE G. DOC R E/S eADM+ GT Inspección Multas G.Patrimonio	Marketplace Mercado San Blas + APP Cartelería Digital ★ + Sensórica (id móviles) Camino Santiago (+Burgos, León y Pamplona) Enópolis (Digitalización Of.T.: folletos, mat interactivo y realidad inmersiva) Ciudades conectadas (gestión, explotación y embarcado) Aparca Bicis (gestión puntos aparcabicis seguros)

Servicios Urbanos: Parques y Jardines, Limpieza, Transporte Urbano, Regulación Tráfico, Alumbrado, Riego, Recogida Residuos ...

Cabe señalar que el modelo existente en el departamento TIC del Ayuntamiento antes de abordar el proyecto de Administración Electrónica se caracteriza por:

- ❑ A nivel de sistemas: un sistema host AS/400 al que, con la puesta en marcha de nuevas aplicaciones, se van añadiendo y abriendo camino nuevos como Cliente/Servidor y entorno Web.
- ❑ A nivel de desarrollo: Una dinámica marcada por una mayoría de “desarrollos propios” en su totalidad o desarrollos externos de los que el personal del departamento TIC asume el mantenimiento y evolución de la aplicación.



Las aplicaciones son muy antiguas, están desarrolladas con un estilo particular del Ayuntamiento, con un alto nivel de parametrización y personalización hacia los gestores, lo que permite que resistan el paso del tiempo y los cambios normativos, pero van acumulado inconvenientes colaterales con los cambios de versión de los sistemas operativos.

1.2.2 Estrategia de Proyecto

La estrategia inicial de implantación establece las fases siguientes:

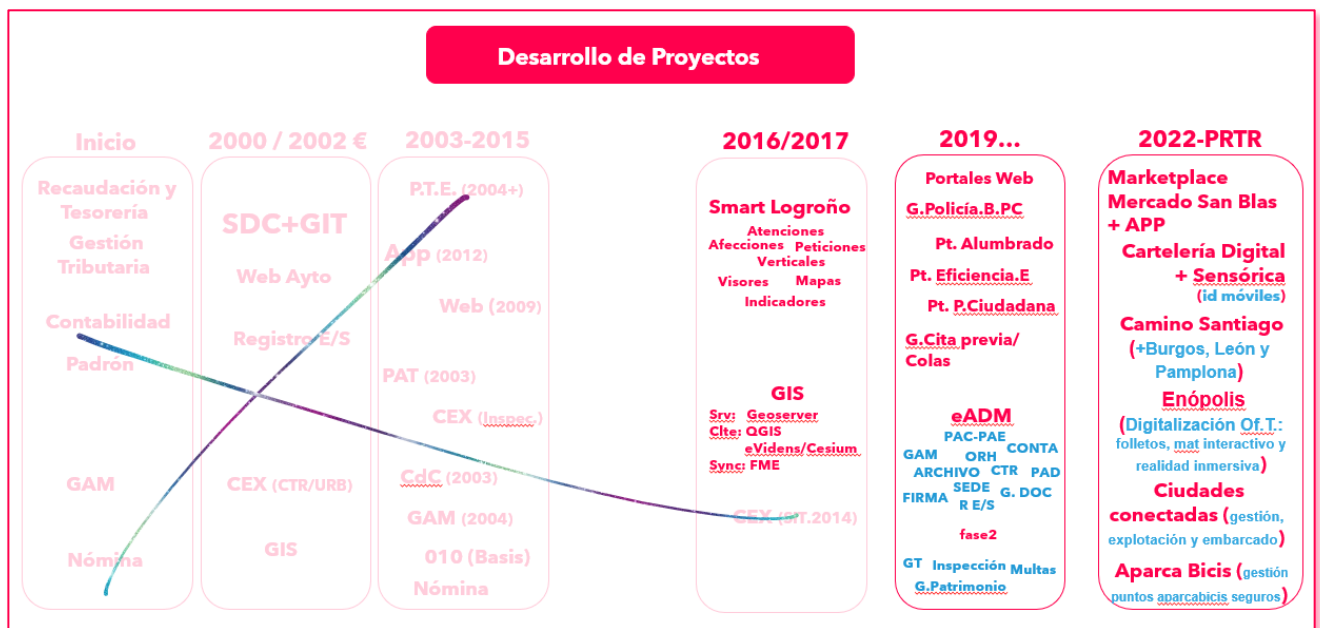
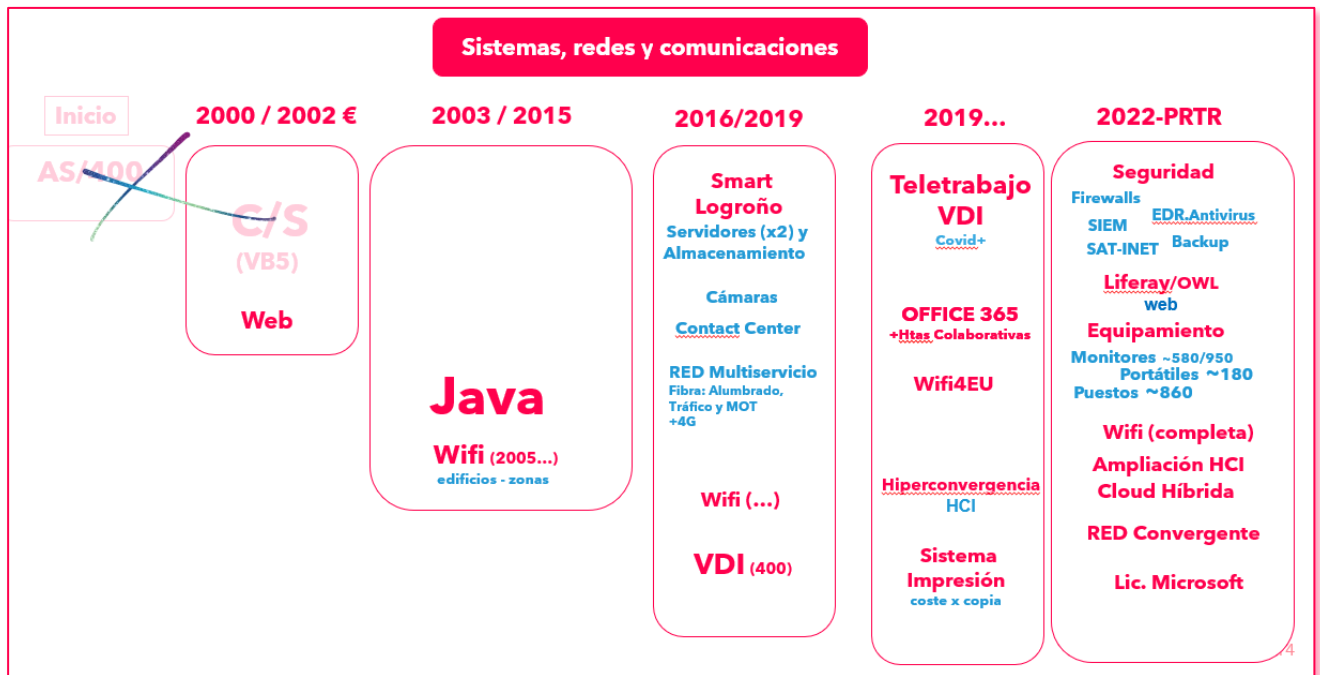
1. **Fase 1:** una primera licitación [CON21-2020/0253] para la puesta en marcha del núcleo de la Plataforma y los módulos y verticales: PAC-Procedimiento Administrativo Común, Registro, Sede electrónica, Gestión de personal, Gestión contable, Subvenciones, Contabilidad analítica, Gestión de órganos municipales, Contratación, Licitación y PMH- Padrón Municipal de Habitantes
Esta fase se materializa en el Expediente que se describe más adelante
2. **Fase 2:** una segunda licitación para la puesta en marcha de las verticales de gestión Tributaria, Recaudación y Tesorería y gestión de Patrimonio.
3. **Fase 3:** una licitación final de cierre del ciclo de vida de los documentos con la contratación y puesta en marcha de un sistema de Archivo electrónico de documentos.

La renuncia del adjudicatario a la continuidad del proyecto impide la puesta en marcha de los módulos y echa por tierra este modelo que unifica el núcleo con las principales verticales de gestión. En el camino, el contrato de CON21-2023/0307 para la Gestión Tributaria, que era fase 2 se adjudica y se determina realizar un estudio del modelo de gestión del Patrimonio antes de avanzar con su mecanización.

Abordar la continuidad del proyecto supone adaptarse a la situación del mercado y cambiar la estrategia dividiendo el contrato en módulos individuales a los que se les pide mayores capacidades de integración e interoperabilidad.

1.2.3 Objetivo “RENOVACIÓN TOTAL”

El número y alcance de los desarrollos a implantar en la puesta en marcha de la administración electrónica, una vez terminen todas las fases, supone la renovación completa del parque de aplicaciones de gestión y la evolución de los sistemas con el abandono de los más antiguos.



El proyecto de administración electrónica supone una serie de “cambios”:

1. Evolución en la arquitectura y sistemas apostando por un entorno web, soportado en infraestructuras preparadas para entornos cloud y el balanceo de carga de proceso y almacenamiento.
2. El equipo municipal de desarrollo cambia su modelo de desarrollo de aplicaciones pasando de un control total de los desarrollos por parte del personal municipal a depender de los desarrollos del proveedor del producto.
3. Se establece un nuevo modelo de relación entre el departamento TIC y el proveedor de desarrollo, dedicando los analistas y programadores mayor porcentaje de su tiempo al seguimiento de las actuaciones e intermediación con gestores que a tareas de análisis y programación tradicional.



4. Los gestores deben cambiar su modelo de relación con la tecnología. Sus necesidades y demandas ya no son atendidas con la personalización a la que están acostumbrados en el modelo actual y evolucionan hacia un trato con proveedores externos.

Se hace necesaria una buena gestión de cambio dado que las resistencias y reticencias en las implantaciones de nuevas soluciones pueden ser un factor alto de riesgo.

1.2.4 Organización

Para abordar esta nueva etapa tras la renuncia del adjudicatario a continuar con la ejecución del contrato, el Ayuntamiento retoma la creación de órganos para la gobernanza interna para la implantación de la Administración Electrónica con el esquema siguiente:

1. Comisión de Administración Electrónica: dirigida por el Concejal del área TIC, formada por un Coordinador, un Secretario y técnicos de diversas áreas y que contará con el apoyo del Responsable de Seguridad, el Jefe de Red y Comunicaciones y el Director General de Información y Participación Ciudadana.
2. Comisión ejecutiva: grupo operativo y permanente para los aspectos estratégicos, técnicos y operativos relacionados con el proyecto de implantación de la Administración Electrónica.
3. Equipos de trabajo operativos: formados por los responsables funcionales y tecnológicos de los equipos de trabajo en función del ámbito o vertical a tratar.

La Comisión informará a la Dirección General de Tecnología e Innovación, a través de los miembros de esta dirección general incluidos en la misma.

1.3 Repercusión para el ciudadano y las Administraciones

Para la ciudadanía:

- Mayor accesibilidad: Oficinas virtuales abiertas las 24x7x365. La ciudadanía puede acceder a servicios públicos según sus necesidades.
- Ahorro de tiempo y coste en desplazamiento con la comodidad que supone y el ahorro de horas de absentismo o dedicación.
- Mayor trazabilidad, transparencia e interacción en la tramitación de expedientes.
- Mejora en la calidad de los servicios: La digitalización de los procesos puede llevar a una mayor eficiencia en la prestación de servicios públicos, reduciendo errores y tiempos de espera.

Para la administración:

- Mejora de la imagen que el ciudadano tiene de la institución al evitar al mismo la necesidad de hacer colas o perder tiempo para realizar trámites.
- Mejora en la calidad de los servicios.
- Mayor eficiencia: La administración electrónica permite automatizar procesos, reduciendo el tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo tareas administrativas como la tramitación de documentos, la gestión de permisos o la atención al ciudadano. Se hace posible poder dedicar los recursos humanos existentes a labores que proporcionen valor para la organización.
- Impulso a la innovación y la modernización aprovechando la renovación de los procedimientos
- Expediente único y electrónico.
- Propiciar el ahorro en costes: asociados a la gestión administrativa, como el papel, la impresión y el almacenamiento físico de documentos; recursos humanos utilizados, ...

Además, el Ayuntamiento, como el resto de proyectos, vincula la Administración electrónica a la plataforma Smart Logroño donde revertirá indicadores y datos para su análisis, propiciando la toma de decisiones basada en datos y está previsto desarrollar un gemelo digital de procesos administrativos que permita mejorar sus prestaciones y actuar en caso de saturación o sobrecarga de tareas.

1.4 Equipo de desarrollo y proveedores

El equipo del departamento TIC está plenamente dedicado al proyecto de Administración electrónica y está formado por:

- 2 personas en la dirección.
- 1 persona de administración.
- 11 personas de desarrollo (6 analistas y 5 programadores).
- 9 personas de sistemas (2 responsables y 7 operadores a turnos).

Se describen en la tabla las contrataciones de este proyecto:

Contrato	Adjudicación
CON21-2020/0253 PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	AYTOS. SOLUCIONES INFORMÁTICAS, S.L.U.
CON21-2023/0307 SOLUCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL	GESTIÓN TRIBUTARIA TERRITORIAL, S.A.º
SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL NÚCLEO DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	En tramitación del expediente de contratación
SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN CONTABLE, FINANCIERA, PRESUPUESTARIA Y DE CONTROL	En tramitación del expediente de contratación
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, CONTROL DE PRESENCIA	En elaboración
EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN	En elaboración
PADRON MUNICIPAL DE HABITANTES	En elaboración
GESTIÓN DE PATRIMONIO	En elaboración
ARCHIVO ELECTRÓNICO	FASE 3

1.5 Valoración económica

Expediente	Descripción	Importe Total
CON21-2020/0253	PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2.318.662,50
CON21-2023/0307	SOLUCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL	1.536.300,00

1.6 Plazos de cumplimiento

El contrato CON21-2020/0253 está en fase de resolución.



El CON21-2023/0307 está recién iniciada la fase de ejecución y se esperan los primeros resultados para finales de año.

La previsión es que todos los contratos de esta fase se adjudiquen y ejecuten en el tiempo de implantación final de la Contabilidad que se asume el proyecto más largo y está previsto para mediados de 2025.

La fase 3 se ejecutará con posterioridad a la implantación del núcleo y de las verticales de gestión según la oportunidad de implantación del archivo electrónico.