

**La Actuación Administrativa Automatizada como
instrumento para mejorar la eficiencia de la
Administración
Memoria descriptiva**

ÍNDICE

1.	CONTEXTO Y ANTECEDENTES DEL PROYECTO	3
3.	CONCEPTO DE ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA AUTOMATIZADA.....	5
4.	ITINERARIO Y METODOLOGÍA PARA EL IMPULSO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA AUTOMATIZADA EN EL AYUNTAMIENTO DE SANT FELIU DE LLOBREGAT.....	6
5.	PLAZOS DE CUMPLIMIENTO	9
6.	CONTRIBUCIÓN A LA RACIONALIZACIÓN DEL GASTO PÚBLICO	9
7.	IMPACTO	10

1. CONTEXTO Y ANTECEDENTES DEL PROYECTO

La gobernanza de la información se ha convertido en una materia primordial para las organizaciones públicas, que se encuentran actualmente inmersas en un proceso de cambio hacia la llamada era digital. La expansión de las tecnologías disruptivas ha provocado la generación y el procesamiento de datos en volumen y velocidad hasta ahora inéditos, situando estos activos digitales en el centro de interés de los poderes públicos, por un lado, por las grandes posibilidades que ofrecen en la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas, así como en la prestación de servicios públicos proactivos y personal su gestión y su gobernanza.

Esta nueva realidad confronta el modelo de gestión de la información actual en las administraciones, basada en normativas y políticas concebidas desde la perspectiva de una administración docucéntrica, donde su actividad se traduce principalmente en la producción de actos administrativos en soporte documental. La necesidad actual de gestión de los datos y su gobernanza requiere, además, de una serie de normas, procedimientos y políticas que permitan a las administraciones usarlos y gestionarlos de forma eficaz y eficiente, así como garantizar su calidad, seguridad, accesibilidad y disponibilidad.

La legislación catalana en materia de archivística y gestión documental establece que las administraciones públicas catalanas deben disponer de sistemas de gestión documental con el fin de controlar de forma eficiente y sistemática todo el ciclo de vida de la información/documentos. Es decir, desde su creación, su incorporación, su acceso y su disposición (conservación o eliminación).

El artículo 2.e de la Ley 10/2001, de 13 de julio, de archivos y gestión de documentos define al Sistema de gestión documental como el conjunto de operaciones y de técnicas, integradas en la gestión administrativa general, basadas en el análisis de la producción, la tramitación y el valor de los documentos, cuya finalidad es el ciclo de vida de la documentación.

La norma ISO 15489:2016, en el apartado 3.15 define la gestión de la información y los documentos (records management) como el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos, incluidos los procesos para capturar y mantener, en forma de documentos, la información y evidencia.

La gestión de los documentos y de la información, según la ISO 15489: 2016, está basada en los siguientes principios:

1. la creación, captura y gestión de la información es parte integral de la gestión de la organización en cualquier contexto;
2. los documentos y la información, independientemente de su forma o estructura, son evidencia fidedigna de la actividad de la organización cuando poseen las características de autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad;
3. los documentos constan de contenido y metadatos que describen el contexto, contenido y estructura de estos documentos, así como su gestión a través del tiempo;
4. las decisiones relativas a la creación, captura y gestión de los documentos están basadas en la apreciación del riesgo de las actividades de la organización, en su contexto legal y social;

5. Los sistemas para gestionar documentos, con independencia de su grado de informatización, permiten la aplicación de los instrumentos de gestión de documentos y la ejecución de los procesos para la creación, identificación y gestión de dichos documentos. Éstos dependen de las políticas y responsabilidades que se hayan definido, y de la supervisión y la formación establecida para poder cumplir con los requisitos de gestión de documentos.

Las administraciones públicas tienen que apostar por servicios públicos fáciles de usar, personalizados, accesibles, interoperables por defecto, transparentes, seguros y que apuestan por la automatización de los procedimientos, por la inteligencia artificial..., evidenciando que estamos ante una nueva manera de administración pública, la digital.

En paralelo, la Agenda Digital de Sant Feliu de Llobregat establece un marco de referencia con horizonte 2030 para el desarrollo de un municipio digital, sostenible y resiliente; con un territorio conectado; una ciudadanía digitalmente empoderada y conectada; una economía digital en crecimiento; y una Administración digital, abierta, inteligente, inclusiva, social y colaborativa que promueve este ecosistema. Para el Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat la digitalización de la administración constituye un elemento fundamental para el cierre de las brechas sociales, territoriales y de género.

La Agenda Digital de Sant Feliu de Llobregat tiene como puntos de partida la Estrategia Sant Feliu 2.0(20) por devenir una ciudad inteligente (2015-2020), la Estrategia de Transformación Digital (2017-2020) y la Estrategia para el Futuro Digital de Sant Feliu (FDSF 2020-2024), y está alineada con las principales políticas europeas y locales en este ámbito: Brújula Digital Europea 2030, Estrategia Europa Digital (“Shaping Europe’s Digital Future”), y las estrategias y planes europeos específicos que se establecen en este ámbito en el contexto europeo; “Plan España Digital 2025”, “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia” del gobierno de España; y Pacto Nacional para la Sociedad Digital (PNSD) y Plan Estratégico de Infraestructuras Digitales (PEID) del gobierno de Cataluña.

De hecho, la Agenda Digital de Sant Feliu de Llobregat se configura como un marco estratégico a largo plazo de la Estrategia Futuro Digital de Sant Feliu, y amplía su espectro para definir los principales objetivos y líneas de actuación que la Administración municipal tendrá que abordar para afrontar el reto de la transformación digital del municipio y del propio Ayuntamiento en los próximos ocho años.

Además, los objetivos de la Agenda Digital de Sant Feliu de Llobregat se alinean con los objetivos definidos por las agendas medioambientales globales como la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); el Pacto European Green Deal; y la Agenda del Cambio, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030, y la Agenda Urbana Española (AUE).

La Agenda Digital de Sant Feliu se estructura en cinco ejes que engloban 26 objetivos estratégicos, y a la vez incluye 116 líneas de actuación.



El eje 1, de Administración Digital, en el avance hacia la transformación digital y modernización integral del Ayuntamiento, impulsa cuatro grandes objetivos estratégicos, de entre los cuales se encuentra desplegar una Administración digital abierta, inteligente, inclusiva y social; potenciar un nuevo marco de relación con la ciudadanía; avanzar en el cambio cultural y la transformación de la estructura productiva y organizativa; y orientar la gobernanza de los datos y el uso de datos abiertos.

Es importante impulsar una administración inteligente para adaptarse de forma ágil a las nuevas demandas de un contexto cambiante, en que la ciudadanía y las empresas exigen prestaciones más ágiles, rápidas y eficientes, servicios personalizados y más proactividad por parte de la Administración. **En este sentido, este primero gran objetivo estratégico se materializa a partir de 6 líneas de acción, a destacar las dos primeras, estrechamente relacionadas con el despliegue de las actuaciones administrativas automatizadas:**

1. Provisión de **servicios digitales más eficientes, de calidad, seguros, proactivos y personalizados**, centrados en el ser humano, y utilización de tecnologías amigables que mejoren la experiencia de las personas usuarias, sobre todo en el ámbito de las políticas sociales.
2. **Mejora de la accesibilidad de los servicios públicos digitales** y medios de comunicación, desplegando las medidas organizativas y técnicas necesarias para poder lograr un nivel de accesibilidad global "AAA".

3. CONCEPTO DE ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA AUTOMATIZADA

El artículo 41 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público (LRJSP), fundamentalmente define la actuación administrativa automatizada como **cualquier acción realizada totalmente a través de medios electrónicos por parte de una administración pública dentro de un procedimiento administrativo, sin la intervención directa de un empleado público**. Se requiere el previo establecimiento de las especificaciones, la programación, el mantenimiento, la supervisión y el control de calidad, así como una auditoría adecuada del sistema de información y de su código fuente, con la indicación del órgano responsable para fines de impugnación.

El artículo 42 de la LRJSP regula los sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada, los cuales, en el ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a) Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- b) Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público, en los términos y condiciones establecidos, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

Asimismo, hay que destacar la importancia que le otorga a la actuación administrativa automatizada el preámbulo del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, que aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (RAFME), desarrollando la LRJSP. Se destaca el papel clave de la automatización administrativa, recordando el Plan de digitalización de las administraciones públicas 2021-2025 del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Subraya la necesidad de un "salto decisivo en la mejora de la eficacia y eficiencia de la Administración Pública, en la transparencia y eliminación de trabas administrativas mediante la automatización de la gestión, con una mayor orientación a la personalización de los servicios y a la experiencia del usuario".

La novedad del artículo 13 del RAFME respecto a la actuación administrativa automatizada es la remisión a la disposición adicional octava del Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, que regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional (RFHN). En otras palabras, integra lo que reconoce el RFHN, considerando órganos administrativos el colectivo de funcionarios locales con habilitación de carácter nacional en el ejercicio de sus funciones reservadas a los efectos del desarrollo de funciones electrónicas de estos.

4. ITINERARIO Y METODOLOGÍA PARA EL IMPULSO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA AUTOMATIZADA EN EL AYUNTAMIENTO DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

El Pleno municipal de fecha 29 de julio de 2021, aprobó la Ordenanza municipal de Transparencia y Administración Digital, que regula, en el artículo 11. Gestión de la información pública el sistema de gestión de la información, de la siguiente forma:

"1. La gestión de la información y la documentación se realizará en el marco del Sistema de Gestión documental adoptado por el Ayuntamiento. Este sistema es único y estará compartido por la organización y la ciudadanía, evitando la duplicidad de los datos y documentos, garantizando la accesibilidad, la utilización de formatos estándar, de uso libre y abiertos, la reutilización de la información.

2. Se cumplirán con todos los requisitos establecidos tanto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad como en el Esquema Nacional de Seguridad, en el marco del Plan de Adecuación aprobado por el Ayuntamiento y las prescripciones establecidas en las agendas digitales europea, estatal y autonómica.

3. El Ayuntamiento garantizará la transparencia y la comprensión de la información pública mediante un sistema integral de información y conocimiento en formato electrónico, cuyo diseño se fundamentará en el uso preferente de los sistemas de gestión de documentos públicos, en tanto que facilitadores de datos y documentos auténticos, y del marco de Interoperabilidad del sector público.”

En el artículo 41 de la mencionada Ordenanza, se regula la actuación administrativa automatizada en el sentido siguiente:

“1. El Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat lleva a cabo actuaciones administrativas automatizadas por la instrucción de los procedimientos administrativos, la adopción, comunicación, copia y certificación de resoluciones, el análisis de datos por la gestión de los servicios públicos, la simplificación de las tareas administrativas o la atención a la ciudadanía.

2. Mediante decreto de Alcaldía se determinan las actuaciones que el Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat lleva a cabo de manera automatizada, se definen las especificaciones técnicas, la programación del sistema, el mantenimiento, la supervisión y la auditoría y se expresan los recursos que procedan contra la actuación, el órgano ante el que se tenga que interponer y el plazo para hacerlo, se establecen las medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y las libertades y los intereses legítimos de las personas interesadas y se determinan el sistemas de firma electrónica.

3. El Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat tiene que difundir en la sede electrónica la relación actualizada de actuaciones administrativas automatizadas con una descripción de los parámetros, reglas e instrucciones que definen su diseño y funcionamiento, los mecanismos de rendición de cuentas y de transparencia, los datos utilizados en su configuración y aprendizaje, los recursos que procedan contra la actuación.

4. El Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat tiene que informar a las personas interesadas que la actuación ha sido realizada de manera automatizada e indicar el espacio de la sede electrónica previsto en el apartado anterior.”

El modelo de secretaría, en el marco de la estrategia de transformación digital del Ayuntamiento, que se aprobó mediante acuerdo de Pleno municipal de 3 de noviembre de 2020, apostaba, entre otros de otros objetivos, por la implementación de un modelo de automatización de las funciones propias de secretaría, que permitieran simplificar procedimientos, ahorro de tiempo y recursos públicos, con las absolutas garantías de calidad jurídica, y acontezca una herramienta para favorecer una eficiente gestión de la actuación administrativa para la ciudadanía.

El mencionado objetivo va en consonancia con lo establecido en la Comunicación de la Comisión, de 9 de marzo de 2021, en el Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, denominada “Brújula Digital 2030: el enfoque de Europa para el decenio digital”, que consolida el proyecto europeo de transformación digital definitivo a diez años vista, con una clara incidencia en el ámbito de las administraciones públicas, y que fija como hito la digitalización de los servicios públicos y su automatización.

El Ayuntamiento, en su despliegue del expediente electrónico integral, durante los últimos años ha realizado un trabajo de reingeniería de procesos con el objetivo de diseñar circuitos que incorporen, desde el diseño, todos los aspectos relacionados con la transparencia, la gestión documental, la protección de datos personales, la seguridad, la accesibilidad, entre otros, para evitar una reproducción automática de los expedientes tradicionalmente elaborados en papel, con el objetivo de que estos procesos digitalizados permitieran una mayor eficiencia interna y, sobre todo, una mejor prestación de los servicios públicos.

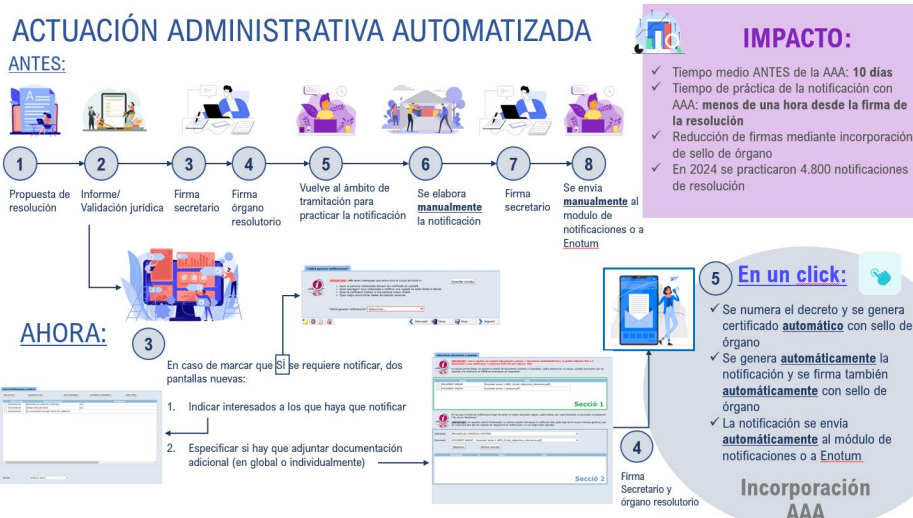
Fruto de esta tarea de reelaboración de trámites y procedimientos de los últimos años, ha sido posible catalogar aquellas fases de la tramitación a las que podrían aplicarse las actuaciones automatizadas, substituyendo así la intervención humana.

Así pues, dentro de cada procedimiento **se han delimitado aquellas actuaciones administrativas que serán susceptibles de realizars de forma íntegramente automatizada:**



Para cumplir con la normativa, se tramitó el correspondiente Decreto de Alcaldía 20240000000707 del 13/02/2024 y se publicó en la Sede electrónica <https://www.santfeliu.cat/common/report/report.faces?xmid=44087> .

Recientemente, se ha implantado en el Ayuntamiento la utilización de la Actuación Administrativa Automatizada (AAA) para la elaboración, firma y práctica de las notificaciones de las resoluciones, que ha supuesto, por un lado, un ahorro substancial de tiempo en la tramitación y, por tanto, un incremento en la eficiencia administrativa y, por otro lado, una mejora en los tiempos y el servicio que se presta a la ciudadanía. A modo de ejemplo, se detalla en la siguiente infografía el impacto que ha tenido este proyecto:



5. PLAZOS DE CUMPLIMIENTO

Se trata de un proyecto que viene a materializar una obligación establecida a la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo (Leyes 39 y 40/2015; y RAFME fundamentalmente) y, por lo tanto, forma parte de la transición inevitable y obligatoria de la administración tradicional a la administración digital e inteligente.

Este proyecto se inició 03/12/2021 y se ha implantado definitivamente en fecha 2025. Posteriormente, se implantará también para todas las resoluciones que deriven de acuerdos de JGL y de Pleno.

Por otro lado, la implementación de la AAA se puede ver como un inicio de lo que supondrá próximamente la incorporación de tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial en el procedimiento administrativo.

Por último, este es un proyecto que tiene una continuidad con un despliegue mucho mayor a lo largo de los próximos meses e incluso años, puesto que se puede aplicar a muchos otros procedimientos que ya se están estudiando.

6. CONTRIBUCIÓN A LA RACIONALIZACIÓN DEL GASTO PÚBLICO

Para poder estimar el ahorro de coste en la tramitación administrativa que comporta la implementación de la AAA, se ha cuantificado que, para la elaboración manual de cada certificado, que es un documento obligatorio a todos los expedientes administrativos según el artículo 70 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, se invierte un día entero de tramitación en cada uno de los expedientes.

Teniendo en cuenta que el Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat tramita una media de 400 expedientes en la semana, el impacto de la implantación de la AAA en la generación de estos certificados supone un ahorro aproximado de 20.800 días en la tramitación anual que ahora invierten personas en la tramitación manual.

Del mismo modo, la generación y práctica de las notificaciones a la ciudadanía y las comunicaciones interadministrativas, supone un ahorro aproximado de 62.400 días en la tramitación anual que ahora se está haciendo manualmente por el personal administrativo, teniendo en cuenta que, de acuerdo con el artículo 40 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, se establece un plazo máximo de 10 días para practicar las notificaciones, y con la implantación de AAA para la emisión de dichas notificaciones, el tiempo se reduce a una hora.

7. IMPACTO

La automatización de estas actuaciones comporta, sin ningún tipo de duda, una mejora considerable en el ahorro de tiempo en tramitación administrativa que redundará, por supuesto, en una mejora en la atención a la ciudadanía y en la agilidad en la hora de dar respuesta a las demandas de la ciudadanía. Así, se puede afirmar que el despliegue de las actuaciones administrativas automatizadas contribuye a ofrecer servicios digitales más eficientes, de calidad, seguros, proactivos y personalizados, centrados en la ciudadanía. A la vez, mejora la accesibilidad de los servicios públicos digitales, potenciando el crecimiento económico, la mejora de la calidad de vida de la sociedad y la reducción de desigualdades y cohesión social.

El objetivo último es adaptarse de forma ágil a las nuevas demandas de un contexto cambiante, en que la ciudadanía y las empresas exigen prestaciones más ágiles, rápidas y eficientes, servicios personalizados y más proactividad por parte de la Administración.

Respecto al impacto a la corporación, el uso inteligente de la tecnología para transformar los procesos tradicionales de la Administración pública, junto con una orientación clara hacia la gobernanza de los datos, la generación de valor y la innovación a través de la utilización de los medios electrónicos, es clave para avanzar hacia un nuevo modelo de administración.

La incorporación de la AAA en la tramitación administrativa, promueve una gestión eficiente de los recursos y de los procedimientos administrativos que permiten racionalizar y agilizar la tramitación, ofreciendo unos circuitos más rápidos y sencillos para el personal tramitador.

A la vez, contribuye a la simplificación administrativa y la reducción de cargas, en cumplimiento de la normativa en materia de procedimiento administrativo y de impulso de la simplificación y racionalidad administrativa, que favorece los siguientes aspectos:

- Agilizar la tramitación electrónica del procedimiento administrativo reduciendo plazos; suprimiendo fases innecesarias o redundantes, y eliminando cargas administrativas
- Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos públicos
- Dar cumplimiento a primeros de eficacia establecido en el artículo 103 de la Constitución Española, junto con otros principios, como el de legalidad

Además, incorporar la AAA sirve de experiencia para el personal del Ayuntamiento en la hora de repensar los procesos para incorporar estos automatismos, como embrión del que podrá suponer en un futuro la incorporación de tecnologías basadas en sistemas algorítmicos e inteligencia artificial, que requiere sin duda gestionar el cambio cultural que supone la introducción de estas tecnologías disruptivas.