VII CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

El reto de crear valor público para el ciudadano

Madrid · 22 y 23 de Febrero 2017

VII CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

El reto de crear valor público para el ciudadano

Transformación Digital
del Ayuntamiento de Gijón

Mónica Suero Mato, Técnico del Servicio de Planificación y Modernización.
Ayuntamiento de Gijón

Fernando Álvarez García, Responsable del Servicio de Planificación y Modernización.
Ayuntamiento de Gijón

Gijón

Transformación Digital del Ayuntamiento

1. Alcance y situación del proyecto
2. La situación de partida
3. En la actualidad
4. ¿Y ahora? Próximos pasos
5. Conclusiones

Alcance y situación del proyecto

No empezamos ahora…

2008
Estudio Implantación ley 11/2007
Ordenanza de Administración electrónica

2010
Procedimiento electrónico
Registro Electrónico y digitalización, documento y firma electrónica

2012
1er Procedimiento Electrónico
Inicio y ejercicio de actividades TE-CREA

2016
Generalización del Procedimiento Electrónico
Notificación electrónica

2017
¿Y ahora?
REA, RFH, Cl@ve

… y aún nos queda camino

La situación de partida

Actualizamos los puestos de trabajo

- Equipos de renting
- Doble pantalla en el 70% de los puestos
- Acceso multidispositivo
- Tabletas…. Implantando firma biométrica
- Teletrabajo

VIDEO: Transformación del puesto de trabajo

El registro

Servicios de tramitación electrónica

Buscar servicio: Filtrar por canal de tramitación

Servicios generales

Solicitud	Información	Tramitación Presencial
Registro electrónico del Ayuntamiento de Gijón	i	✓
Aporte de documentación Ayuntamiento de Gijón	i	✓

JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS
(Artículo 16 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común)

Nº de entrada:	2017000008
Fecha y hora de entrada:	10/01/2017 12:03
Fecha inicio cómputo:	10/01/2017
Interesado:	INTERESADO JURÍDICO
DNI/CIF:	A99999989
Asunto:	6: Persona jurídica como representante de otra persona jurídica

Documentación presentada en el registro:
Puede consultar cada uno de los documentos aportados en: www.gijon.es/cev

Nombre del documento	Descripción indicada por la persona	CEV
Formulario Solicitud	Datos del formulario	11340630530000673314

PERSONAS OBLIGADAS A RELACIONARSE ELECTRÓNICAMENTE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. La Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común, en su artículo 14, establece que **en todo caso estarán obligados a relacionarse electrónicamente:** Las personas jurídicas. Las entidades sin personalidad jurídica. Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen en ejercicio de dicha actividad profesional. Los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles. Los representantes de cualquiera de estas personas obligadas.

REGISTRO ELECTRÓNICO: Si usted es una persona obligada a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 16 de la Ley 39/2015), **deberá presentar electrónicamente cualquier documento** dirigido al Ayuntamiento o a los Organismos Autónomos, puede hacerlo **a través del registro electrónico** (www.gijon.es/registroelectronico).

En caso de que, aún siendo obligado, lo presente presencialmente, en aplicación del artículo 68.4 de la Ley 39/2015, **será requerido para que subsane a través de su presentación electrónica y se considerará como fecha de presentación aquella en la que haya sido realizada la subsanación.**

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA: Las notificaciones se practicarán por medios electrónicos (art. 41) cuando el interesado resulte obligado (art. 14). En aplicación del art. 43.1 el ayuntamiento de Gijón realiza las notificaciones mediante comparecencia en la sede electrónica municipal. Para consultar sus notificaciones acceda a www.gijon.es/notificacionelectronica. Si desea recibir un aviso de cada notificación comuníquenos su correo electrónico en el momento de la solicitud.

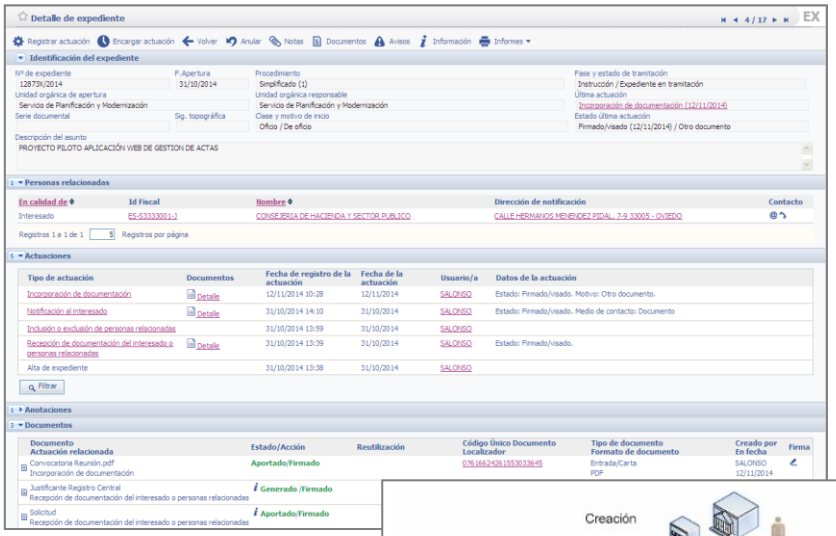
PERSONAS FÍSICAS: Las notificaciones que le enviemos en papel serán puestas a su disposición en la sede electrónica y puede acceder a través de www.gijon.es/notificacionelectronica o desde las oficinas de atención a la ciudadanía.

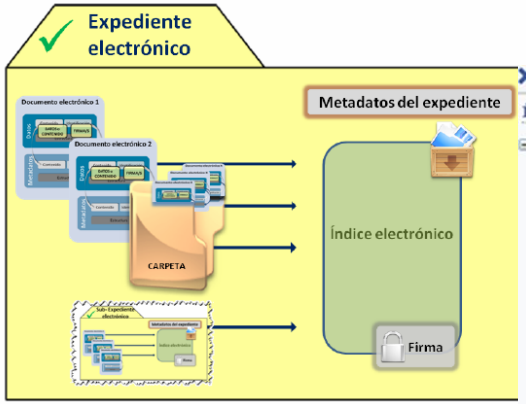
Le recomendamos que compruebe y, en su caso, actualice sus datos de contacto para avisarle cada vez que le enviemos una notificación.

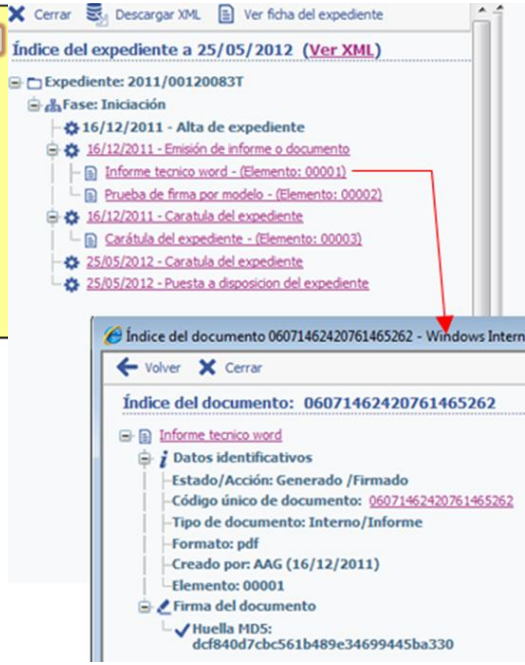
Para optimizar el rendimiento de los sistemas de gestión municipales, transcurrido el plazo de 6 meses se procederá a la eliminación automatizada de este documento conservándose los datos esenciales del mismo. Informarle que si en un momento posterior desea acceder al contenido del presente documento puede solicitarlo a través del registro electrónico del Ayuntamiento de Gijón www.gijon.es/registroelectronico o de forma presencial en cualquiera de las oficinas de atención a la ciudadanía.

- Sistema de digitalización certificada (sello de órgano y CEV)
- Justificante informativo
- Devolución de originales
- ORVE

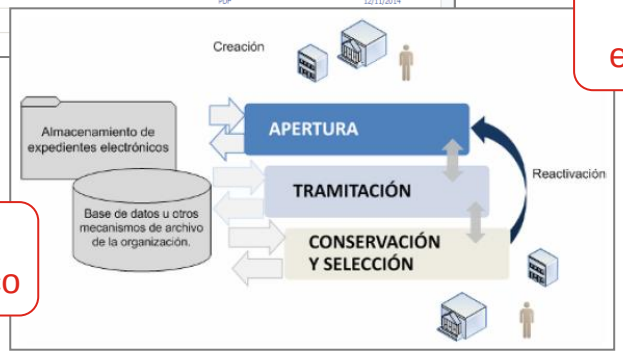
El expediente electrónico







Componentes del expediente electrónico

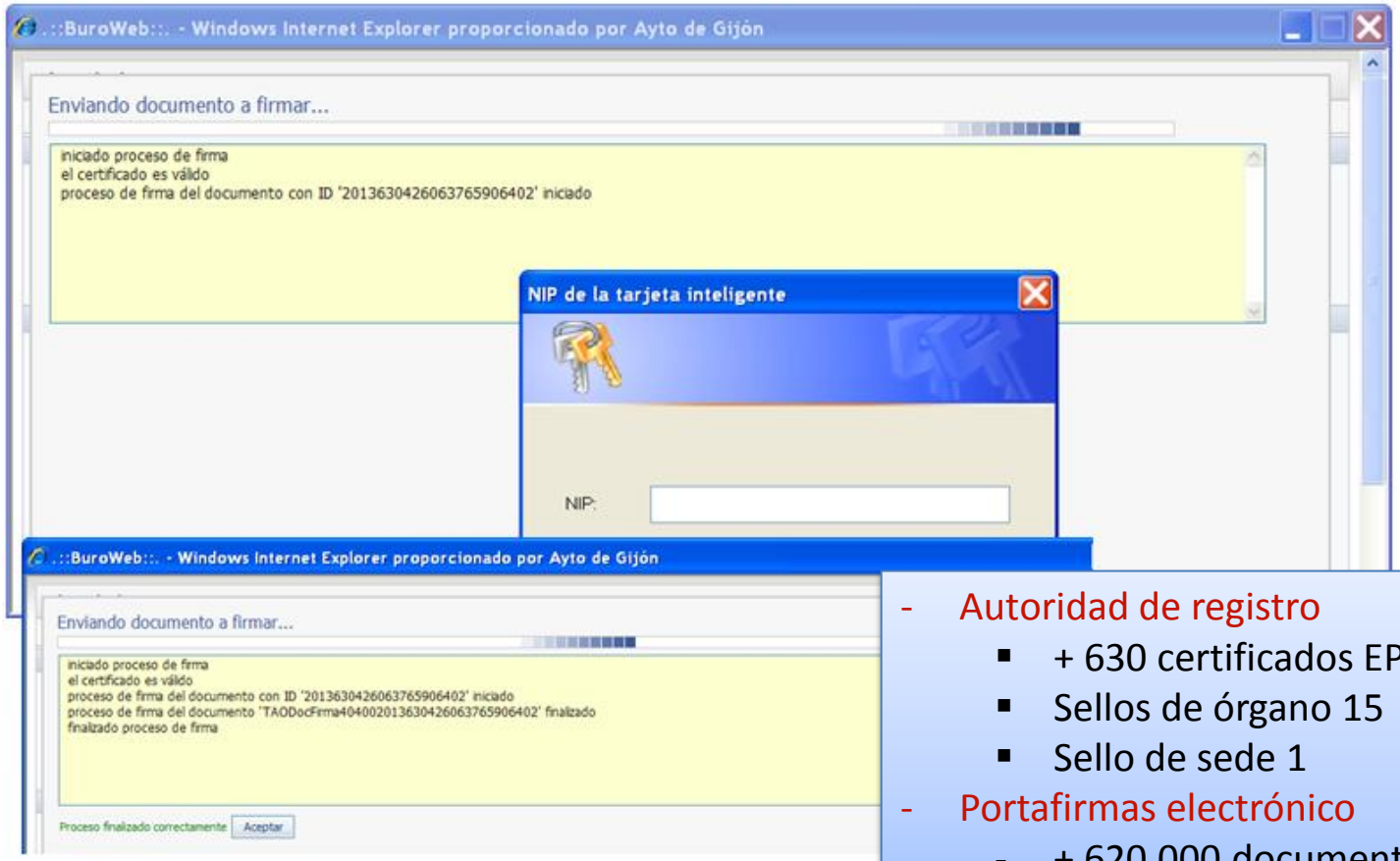


Ciclo del vida del expediente electrónico

eni
Esquema Nacional de Interoperabilidad

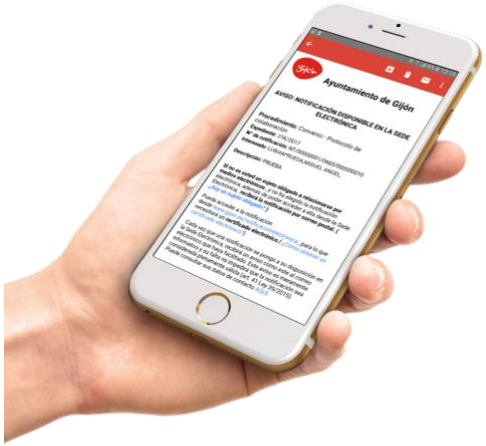
La firma electrónica

Cada Administración Pública determinará los sistemas de firma electrónica que debe utilizar su personal, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios



- Autoridad de registro
  - + 630 certificados EP
  - Sellos de órgano 15
  - Sello de sede 1
- Portafirmas electrónico
  - + 620.000 documentos firmados

La notificación electrónica



Preferentemente por medios electrónicos
Gestión de avisos de puesta a disposición
Firma del acuse de recepción o su rechazo

Medios de notificación

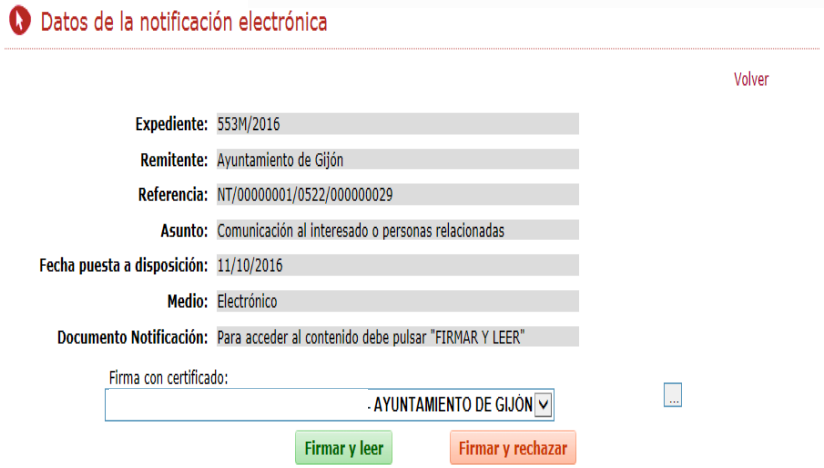
Notificación Electronica
Según el artículo 41.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las notificaciones serán preferentemente por medios electrónicos.

Para acceder a sus notificaciones deberá entrar en la Sede Electrónica. Las notificaciones estarán disponibles durante 10 días naturales, transcurrido ese plazo se entenderán rechazadas.

Los interesados que no estén obligados a recibir notificaciones electrónicas podrán comunicar en cualquier momento a la administración municipal que las sucesivas se practiquen o dejen de practicarse por medios electrónicos.

IMPORTANTE:

Indique a continuación la dirección electrónica en la que desee recibir un aviso siempre que se proceda a la puesta a disposición de una nueva notificación electrónica. La falta de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida, por ello le aconsejamos revisar periódicamente sus notificaciones en la Sede Electrónica.



Datos de la notificación electrónica

Volver

Expediente: 553M/2016
Remitente: Ayuntamiento de Gijón
Referencia: NT/00000001/0522/000000029
Asunto: Comunicación al interesado o personas relacionadas
Fecha puesta a disposición: 11/10/2016
Medio: Electrónico
Documento Notificación: Para acceder al contenido debe pulsar "FIRMAR Y LEER"

Firma con certificado:
AYUNTAMIENTO DE GIJÓN

Firmar y leer | Firmar y rechazar

La puesta a disposición del expediente

Puesta a disposicion del expediente

Guardar | Cancelar | Notas | Documentos

Identificación de la actuación

2012/00001060W	Procedimiento ePAC (1.0)	DE LA PASCUAL*ROCA,JULIO (Interesado)	Solicitud incompleta: Pendiente de aportar docume
TAO	Usuarios soluciones	25/05/2012 11:19:57	

Actuaciones

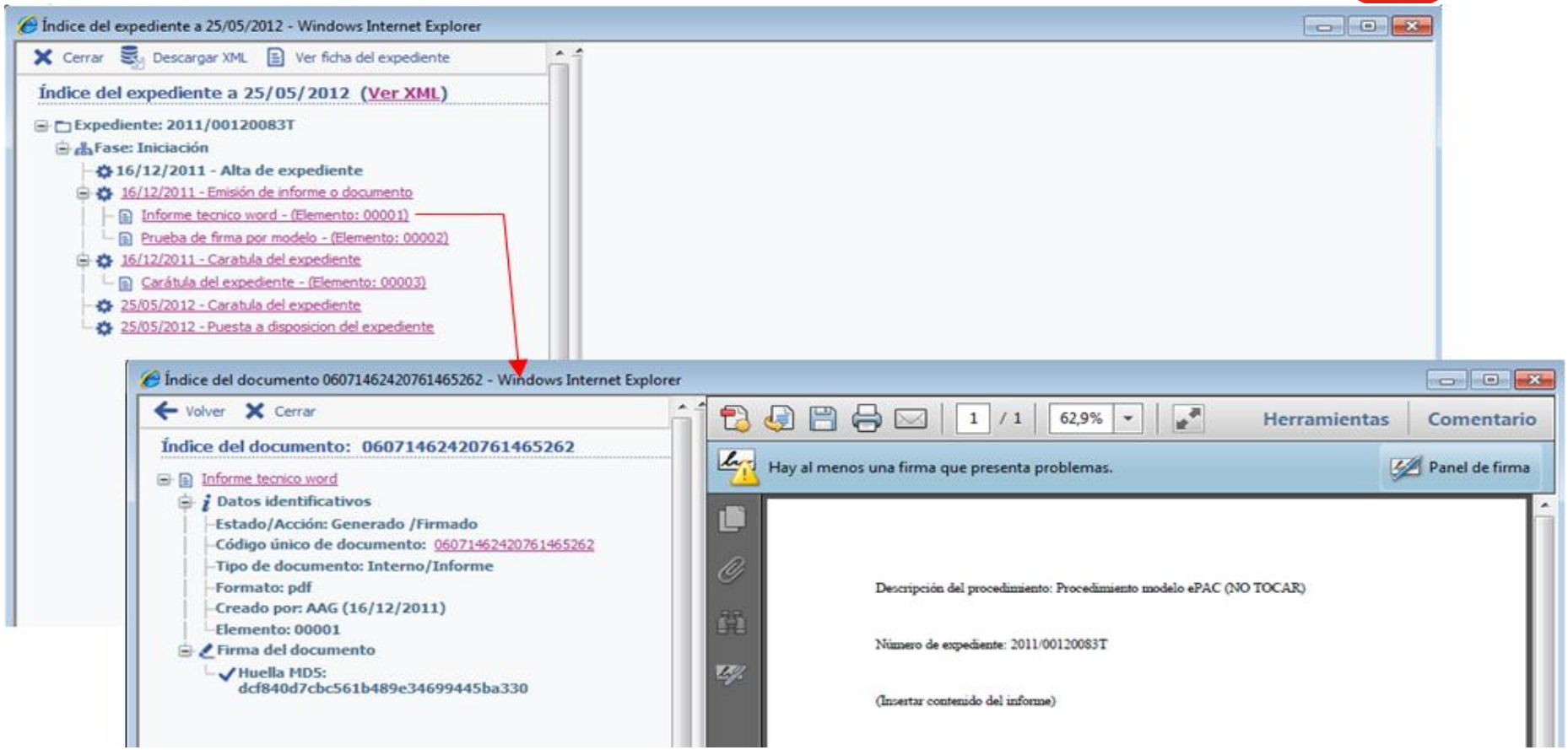
Tipo de actuación	Documentos	Fecha de registro de la actuación	Fecha de la actuación	Usuario/a	Datos de la actuación
Puesta a disposicion del expediente	Detalle	25/05/2012 11:25	25/05/2012	TAO	Ver ficha del expediente
Caratula del expediente	Detalle	25/05/2012 11:24	25/05/2012	TAO	Estado: En circuito de firma/visado.
Modificación de los datos de identificación del expediente		30/12/2011 13:39	30/12/2011	TAO	Situación: Cancelada.
Emisión de informe o documento	Detalle	16/12/2011 11:22	16/12/2011	AAG	Estado: Firmado/visado.
Caratula del expediente	Detalle	16/12/2011 11:09	16/12/2011	TAO	
Alta de expediente		16/12/2011 11:09	16/12/2011	TAO	Estado: Pendiente de revisión.

Filtrar

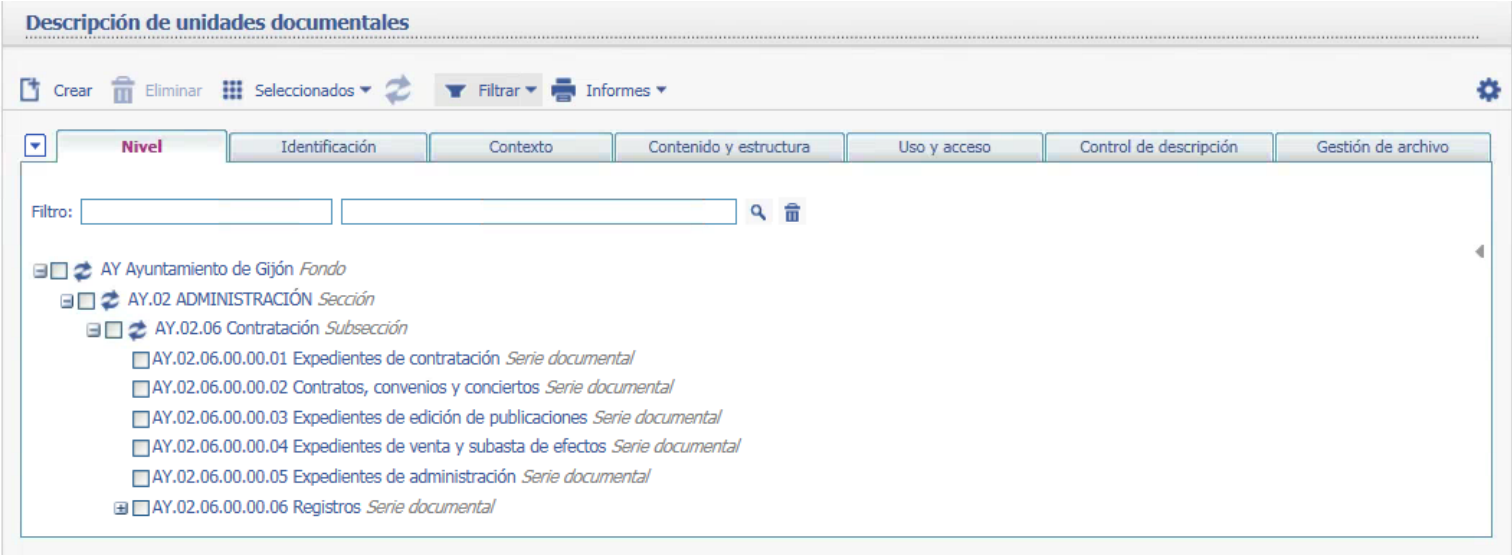
Documentos

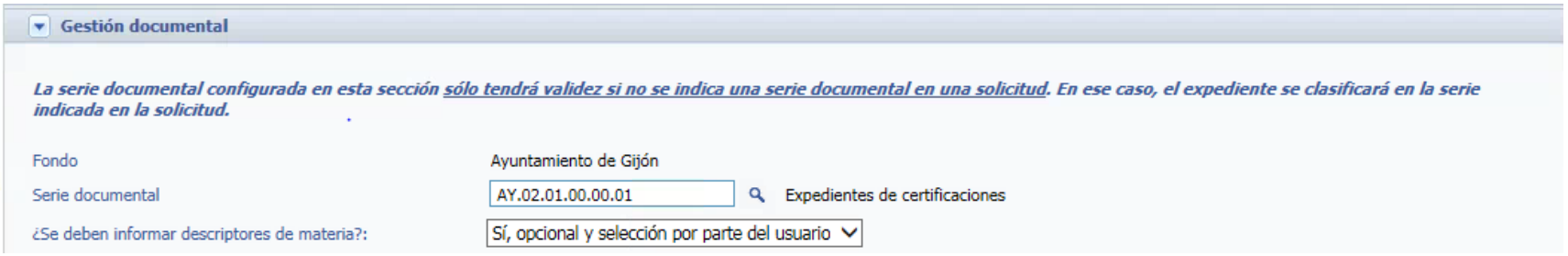
Documento Actuación relacionada	Estado/Acción	Código Único Documento Localizador	Tipo de documento Formato de documento	Creado por En fecha	Firma
Ficha Expediente Puesta a disposicion del expediente	Generado /Firmado	06525641546367322417	Interno/Informe pdf	TAO 25/05/2012	
Indice del expediente electrónico Puesta a disposicion del expediente	Generado	07156625024573272321	Interno/Tipo básico xml	TAO 25/05/2012	
Carátula del expediente Caratula del expediente	Generado /En Circuito	06525715634445145007 CAT.01.01.A - Serie Documental A	Interno/Otros documentos internos pdf	TAO 25/05/2012	
Prueba de firma por modelo Emisión de informe o documento	Generado /Firmado	06073530647256627574	Interno/Prueba AAG pdf	AAG 16/12/2011	
Informe tecnico word Emisión de informe o documento	Generado /Firmado	06071462420761465262	Interno/Informe pdf	AAG 16/12/2011	
Carátula del expediente Caratula del expediente	Generado /Firmado	06071536060311626710 CAT.01.01.A - Serie Documental A	Interno/Otros documentos internos pdf	TAO 16/12/2011	

La puesta a disposición del expediente



La gestión documental





La gestión documental

Browse de tipos de documentos

Crear | Eliminar | Seleccionados | Filtrar | Informes | MOVER_A | Activos

- Entrada
  - Ayuntamiento
  - CMESA
  - EMASA
- Salida
  - Certificados
  - TAO Sal
  - STA Out
- Interno
  - TAO Int
  - Para procesos internos
  - FMSS - Internos

Código	Nombre	Grupo	Código Interno	Activo
REC	Recursos	Ayuntamiento	151	☑
CONSEN	Consentimiento	Ayuntamiento	147	☑
MEMO	Memoria	Ayuntamiento	1	
PROY	Proyecto	Ayuntamiento	1	
PPTO	Presupuesto	Ayuntamiento	1	
PLANO	Planos	Ayuntamiento	1	
ESC	Escritura	Ayuntamiento	1	
POD	Poderes notariales	Ayuntamiento	1	
DEN	Denuncia	Ayuntamiento	1	
ALEG	Alegación	Ayuntamiento	1	
SOL	Solicitud	Ayuntamiento	1	
FAC	Factura	Ayuntamiento	6	
CERT	Certificado	Ayuntamiento	1	
JURIFIR	JURIDICO FIRMA	Ayuntamiento	2	
CONS_NOTIF	Consentimiento Notificación			
STAFIRMADO	STAFIRMADO			

Seleccionar página 100 por página

Solicitud

Acción	Descripción	Estado
Adjuntar	Modelo de solicitud	(pendiente)

Otros documentos

Acción	Descripción	Estado
Adjuntar	Consentimiento	(pendiente)
Adjuntar	Memoria	(pendiente)
Adjuntar	Proyecto	(pendiente)
Adjuntar	Presupuesto	(pendiente)
Adjuntar	Planos	(pendiente)
Adjuntar	Escritura	(pendiente)
Adjuntar	Poderes notariales	(pendiente)
Adjuntar	Denuncia	(pendiente)
Adjuntar	Alegación	(pendiente)
Adjuntar	Certificado	(pendiente)

Modelos de documentos

Ver lista | Guardar | Eliminar | Actualizar | Crear

Datos generales

Código: SOL
Código interno: 143
Nombre: Solicitud
Entorno: Entrada
Grupo: Entrada/Ayuntamiento
Activo: ☑

Atributos

Asociar documento a tercero: ☑ Digitalización Obligatoria: ☐ Factura electrónica: ☐
Clasificación seguridad y acceso: Acceso restringido
Sensibilidad datos LOPD: Nivel bajo
La misma serie que la UDC: ☑
Purgar después de : días (si tiene activo el proceso de purgado de documentos. Mínimo 60 días)

Reutilización

Reutilizable: ☐ Nivel vinculación:
Fondo
Serie documental
Requiere consentimiento: ☑ La reutilización requerirá un documento de consentimiento.
Requiere fecha final: ☑ Requiere fecha final de vigencia del documento reutilizable.

Redimensionamiento: % Posición plantilla X: Y:
Tamaño X: Y: (X=560, Y=250 por defecto)
Rotación 90 grados Paginas a incluir en el CUD Todas las páginas

Atributos incrustar Campo de Firma

Incrustar campo de firma en documento: ☐

Acciones

Origen: Papel/Electrónico
Limitar tamaño máximo: 0 KB

Acciones Origen Papel

Sin Compulsa/Visado | Requiere Compulsa Electronica | Requiere Visado
☑ Certificado de Órgano (Firma Servidor) Certificado: 01 - SECRETARIA
☐ Certificado de Pertenencia de usuario/a
☐ Enviar a Circuito: ☐ Automático
☑ Sello Integridad Tiempo:
☐ Biométrica
☑ Perfil Escaneado:
Modo Color: B/W Resolucion: 200dpi Multipágina: ☑
Sobreescribir documento: ☐ Bloquear el perfil al escanear: ☐

Acciones Origen Electronico

Limitar a Formatos: pdf

En la actualidad

Plan integral de transformación digital

Revisión integral de las tareas, actividades y procesos de gestión de los bienes y servicios consustanciales a la naturaleza y misiones de cada organización, que se basa en la integración de los recursos y capacidades de las Tecnologías de la Información en dichas actividades y procesos.

Plan integral de transformación digital municipal
en el Ayuntamiento de Gijón

NO es un proceso tecnológico

Implantación del expediente electrónico

Fase I → Fase II → Fase III → Fase IV

Tarea I:
- Normalización de procedimientos – **Comité técnico**
- Agrupación de procedimientos actuales
- Identificación de procedimientos ocultos

Tarea II:
- Preparación procedimientos y circuitos de firma (plantillas de documentos en blanco)
- Formación usuarios avanzados Servicio
- Puesta en marcha. Gestionar las crisis y urgencias. NO TODO TIENE LA MISMA URGENCIA

Tarea III:
- Apoyo in situ – 2 semanas (3 equipos plan empleo)
- **Usuarios avanzados** que apoyan a sus compañeros

Tarea IV:
- Formación de refuerzo voluntaria – Tardes de los martes en sala formación

Tarea V:
- Coordinación y seguimiento
- Reuniones semanales

El procedimiento base

INICIACION

- Iniciación
  - Acuerdo de incoación del expediente
  - Adopción de medidas provisionales
  - Comunicación informativa

GESTIÓN DEL EXPEDIENTE

- De gestión
  - Comunicación al interesado o personas relacionadas
  - Modificación de los datos de identificación del expediente
  - Inclusión / exclusión de personas relacionadas
  - Inclusión / Exclusión de expedientes relacionados
  - Inclusión / exclusión de direcciones
  - Inclusión / exclusión de responsable de expediente
  - Traslado de expediente a otra Unidad
  - Suspensión del expediente
  - Recepción de documentación complementaria
  - Vinculación de recibos/liquidaciones
  - Vincular documento contable

INSTRUCCIÓN

- **Instrucción**
  - **Informes**
    - Emisión de informe o documento
    - Requerimiento cumplimiento del trámite
    - Solicitud de informe a otra administración
  - **Participación de los interesados**
    - Periodo de información pública
    - Trámite de audiencia
    - Presentación de alegaciones
    - Certificado de alegaciones
    - Informe de alegaciones
  - **Prueba**
    - Acuerdo de apertura de período de prueba
    - Valoración de las pruebas
    - Práctica de prueba
  - **Actuaciones complementarias**
    - Acuerdo de actuaciones complementarias
    - Actuaciones complementarias
  - **Propuestas de resolución**
    - Informe - propuesta
    - Propuesta de resolución
    - Propuesta de acuerdo para Junta de Gobierno
    - Propuesta de acuerdo para Pleno

FINALIZACIÓN Y

- Finalización
  - Resolución
  - Rechazo de resolución
  - Rechazo de resolución firme
  - Acuerdo de Junta de Gobierno Local
  - Anulación de acuerdo de Junta de Gobierno Local
  - Acuerdo de Pleno
  - Anulación Acuerdo de Pleno
  - Finalización del expediente
- Archivo
  - Puesta a disposicion del expediente
  - Copia/remisión del expediente

TRAMITACIÓN SIMPLIFICADA

- Tramitación simplificada
  - Pase a tramitacion simplificada a petición del interesado
  - Pase a tramitación simplificada de oficio

El plan de formación

Gestión del cambio

- Motivación
- Nuevas competencias

Legislativo

- Sesiones presenciales
- Leyes 39 y 40
- En qué nos afecta

Práctico

- Nuevas aplicaciones de gestión
- Videotutoriales
- Cursos online

Salimos a la calle

- **Más de 35** workshops
- **1.500** personas
- **15** videos informativos
- **10** guías autoayuda
- **1** espacio demo
- **8.000** cartas enviadas

Próximos pasos

Cl@ve, REA, RFH, SIR… soluciones comunes

Conclusiones

Las debilidades…

CAMBIO TECNOLÓGICO

- Equipamiento puesto de trabajo.
- Aplicaciones, herramientas, formatos.

NUEVAS HABILIDADES

- Necesidad de adquirir nuevas habilidades

CAMBIO DE HABITOS DE TRABAJO

- Eliminación de papel
- Control del expediente muy diferente

PROCEDIMIENTOS MUY DESARROLLADOS

- Datos particulares
- Plantillas a medida
- Procedimientos reglados

PROCEDIMIENTOS OCULTOS

- Incógnitas de tareas desconocidas por los equipos del proyecto

PROYECTOS PARALELOS

- Actualizaciones pendientes: ESTIMA, Archivo, Contratación, Subvenciones
- Mantenimiento de sistemas actuales

La clave del éxito

IMPLICACIÓN Y ESFUERZO PERSONAL DE TODOS.

DIFUSIÓN

Prensa local, eventos presenciales o Asociaciones Empresariales

FORMACIÓN

Curso de formación teórico y práctico para el personal municipal

ACOMPAÑAMIENTO

Telefónico, presencial y electrónico

¡Seguimos!