

Línea estratégica 2: Operaciones inteligentes

Ayuntamiento de La Rinconada

SERVICIOS Y SUMINISTRO PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ELECTRÓNICA MUNICIPAL, COFINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA NEXT GENERATION, PLAN DE RECUPERACIÓN TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR), regulado por la Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de las administraciones de las entidades locales, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y se efectúa la convocatoria correspondiente a 2022.



1. ANUNCIO PUBLICITARIO DE LA SEDE ELECTRÓNICA

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de este proyecto, la "Línea Estratégica 2: Operaciones Inteligentes" se enfoca en mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación de las administraciones públicas. Esto incluye la implementación de cuatro nuevas sedes electrónicas, con el objetivo de reducir los tiempos de tramitación y mejorar significativamente el servicio ofrecido a los ciudadanos, cumpliendo con los más altos estándares normativos.

Este esfuerzo de modernización implica una simplificación y redefinición profunda de los procesos y procedimientos internos. Al integrar estos procesos con las plataformas y servicios comunes de la Administración General del Estado, se busca una gestión más eficaz y eficiente. En última instancia,

estas acciones están dirigidas a construir una administración pública más ágil, eficiente y orientada a las necesidades del ciudadano.

El objetivo principal es mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación, lo que se traducirá en una reducción de los tiempos de tramitación y una mejora del servicio. La sede electrónica, en particular, será visible para la ciudadanía, permitiendo una tramitación más ágil y beneficiando directamente a los ciudadanos.

2. GASTOS

La inversión total en esta acción asciende a 160 447,00 €, de los cuales el 100 % ha sido financiado por los Fondos Next Generation-UE. Es importante señalar que el IVA, que asciende a 27 846,17 €, también ha sido financiado en su totalidad por los Fondos Next Generation-UE.

Descripción de la partida	Importe € (sin IVA)	% IVA	Importe € (con IVA)
Actuación 1. Integración con las plataformas y servicios comunes de la AGE	20 553,13 €	21 %	24 869,29 €
Actuación 2. Plataforma de tramitación transversal	49 725,31 €	21 %	60 167,63 €
Actuación 3. Actuaciones automatizadas para una tramitación eficiente	33 150,21 €	21 %	40 111,75 €
Actuación 4. Mejora de la atención ciudadana	29 172,18 €	21 %	35 298,34 €
Totales	132 600,83 €	27 846,17 €	160 447,00 €

Esta iniciativa tiene un impacto significativo en la recuperación, transformación y resiliencia del municipio, mediante la implantación de un sistema integrado de gestión electrónica municipal. Este sistema contribuirá a reducir los tiempos de tramitación y a mejorar de manera notable el servicio ofrecido a los ciudadanos, alineándose con los objetivos de modernización y eficiencia administrativa.

3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO

Para el cálculo del coste del mantenimiento, y en base al artículo 29.4 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), se ha determinado que la duración del mantenimiento asociado a las licencias del presente contrato se calculará para una vida útil de 5 años. No obstante, se establece un plazo de mantenimiento inicial de 3 años, comprendido desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2027. Dado que el servicio de mantenimiento correctivo y evolutivo está constituido por múltiples tareas de diferente naturaleza técnica y resulta imposible anticipar las proporciones de dichas tareas, no se considera conveniente su descomposición en precios unitarios. Por lo tanto, para estimar el coste del mantenimiento anual, se ha tomado como referencia los precios de mercado de sistemas informáticos implantados en administraciones similares.

ANUALIDAD	Importe € (sin IVA)	% IVA	Importe € (con IVA)
2023 A contar desde el día siguiente a la firma del Acta de Recepción hasta 31 de diciembre 2023 (Garantía del sistema)	0	21 %	0
2024 (Garantía del sistema)	0	21 %	0
2025	122 340,00 €	21 %	148 031,40 €
2026	122 340,00 €	21 %	148 031,40 €
2027	122 340,00 €	21 %	148 031,40 €
Totales	367 020,00 €		444094,20 €

Además, se establece un plazo de garantía del sistema desde el día siguiente a la firma del Acta de Recepción y Conformidad hasta el 31 de diciembre de 2024. Durante este periodo, se llevarán a cabo todas las tareas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.

4. MANUAL DE COMUNICACIÓN

Según el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, del 29 de septiembre de 2021, y para garantizar el suministro de información específica, coherente, eficaz y proporcionada a múltiples audiencias, incluidos los medios de comunicación y el público, el Estado miembro deberá:

- Disponer de una estrategia a nivel de los Estados miembros para dar a conocer y garantizar el reconocimiento de la contribución del MRR a la recuperación de Europa y, en particular, a la doble transición ecológica y digital.
- Establecer y mantener un espacio web único que proporcione información sobre el MRR y los proyectos relacionados y comunicar el enlace web específico a la Comisión.
- Garantizar que los destinatarios finales de la financiación de la Unión en el marco del MRR reconozcan el origen y garanticen la visibilidad de la financiación de la Unión.

El material para las operaciones de comunicación y sensibilización sobre la operación ejecutada venían contemplados en el contrato, cofinanciado por los fondos Next Generation-UE y difundidos por el Ayuntamiento de La Rinconada.

Es preciso señalar que en todas las comunicaciones realizadas se incluyeron los elementos requeridos por la normativa de referencia: el emblema europeo, la referencia a la cofinanciación Next Generation-UE y el lema “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia”. Además de figurar en el presente informe, estos elementos también aparecen en los anuncios publicitarios, pliegos, vídeos, facturas, etc.



2. REFERENCIAS DE LA UE EN LA MEMORIA TÉCNICA



3. REFERENCIAS DE LA UE EN LA SEDE ELECTRÓNICA

Ayuntamiento de La Rinconada



4. SITIO WEB DEL AYUNTAMIENTO DE LA RINCONADA (FONDOS EUROPEOS)

Enlace: <https://www.larinconada.es/fondos-europeos/next-generation/periodo-2020-2026/proyectos-prtr/palanca-8-nueva-economia-de-ciudades-y-politicas-de-empleo>



5. PUBLICACIÓN EN INSTAGRAM DEL AYUNTAMIENTO DE LA RINCONADA

5. ACTUACIONES A DESARROLLAR

Actuación 1: Integración con las plataformas y servicios comunes de la Administración General del Estado

1. **Integración con el Directorio Común de Administraciones Públicas (DIR3):** La integración con el Directorio Común se llevará a cabo para cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, asegurando que las Administraciones Públicas mantengan una relación actualizada de sus órganos administrativos y oficinas. Esto permitirá que la plataforma se actualice en tiempo real con cualquier modificación en el directorio común, manteniendo a las Administraciones Públicas continuamente actualizadas.
2. **Integración con el Sistema de Información Administrativa (SIA):** Para garantizar la interoperabilidad semántica de los expedientes, cada procedimiento administrativo se describirá tomando como referencia el Sistema de Información Administrativa (SIA), complementándose con descripciones adicionales relevantes para la gestión del Ayuntamiento.
3. **Integración con el Tablón Edictal Único del BOE:** Según el artículo 44 de la LPAC, la plataforma se integrará con el Tablón Edictal Único para permitir la notificación a través de anuncios en el Boletín Oficial del Estado cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos o no se pueda realizar la notificación.
4. **Integración con la Plataforma de Intermediación de Datos (PID):** Conforme al artículo 28 de la LPAC, la plataforma se integrará con la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) para que el Ayuntamiento pueda recabar documentos electrónicamente, eximiendo a los interesados de aportar documentos que ya estén en poder de cualquier Administración.
5. **Integración con la Plataforma de Contratos del Sector Público:** La plataforma se integrará con la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP) para cumplir con las obligaciones de publicidad y licitación electrónica establecidas por la Ley 9/2017. Esta integración incluirá la remisión y publicación de anuncios y la incorporación de datos resultantes del uso del espacio virtual de licitación.
6. **Integración con INSIDE:** La plataforma debe poder exportar documentos y expedientes electrónicos conforme a los formatos estructurados previstos en las normas técnicas de interoperabilidad, para la remisión electrónica de expedientes a órganos judiciales.

En relación a las tareas a desarrollar para la integración de la plataforma con las aplicaciones y servicios comunes de la Administración General del Estado, es importante destacar que el Ayuntamiento presentará un proyecto adicional en el marco de la convocatoria articulada sobre Orden TER/836/2022 para garantizar la interoperabilidad de los tres servicios básicos con los que actualmente no se encuentra integrado: el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú) a través de Notific@, y la Carpeta Ciudadana.

Actuación 2: Plataforma de Tramitación Transversal

1. **Inventario y Catalogación de Procedimientos:** Se definirá un catálogo coherente de funciones, actividades y procedimientos, incorporando información sobre seguridad y privacidad, para controlar el alcance completo del proyecto. Esto permitirá que los expedientes se clasifiquen y describan correctamente desde su origen.
2. **Reingeniería de procedimientos:** Se realizará un análisis y rediseño funcional de todos los procedimientos inventariados y catalogados, enfocándose en su desburocratización y simplificación administrativa. Para cada procedimiento se elaborará un manual que servirá como guía para las unidades administrativas, identificando flujos de tramitación y modelos documentales normalizados.
3. **Elaboración de instrucciones internas:** Se desarrollarán protocolos de actuación para normalizar y unificar los criterios de gestión administrativa, estableciendo códigos de buenas prácticas y pautas de eficiencia y eficacia en la tramitación de los procedimientos.
4. **Transversalidad del Expediente Electrónico:** La plataforma integral de tramitación electrónica eliminará los documentos en papel, cumpliendo con la Norma Técnica de Interoperabilidad, y asegurará que los expedientes se tramiten íntegramente de manera electrónica.
5. **Motor BPM de tramitación:** Todos los procedimientos inventariados y catalogados se parametrizarán en un motor BPM que permitirá la gestión electrónica del expediente desde su inicio hasta su fin, generando documentación a partir de modelos normalizados.
6. **Firma electrónica “en la Nube”:** La plataforma facilitará un sistema de firma electrónica cualificada para todos los empleados públicos, permitiendo realizar firmas electrónicas avanzadas a través de un portafirmas web y móvil, utilizando una custodia centralizada de certificados en un servidor HSM.
7. **Órganos de Gobierno y Libros Oficiales:** Se implementarán herramientas para gestionar las resoluciones de los órganos de gobierno del Ayuntamiento, permitiendo la llevanza electrónica de los libros de resoluciones y la celebración de reuniones telemáticas, con capacidad de grabación y retransmisión en directo.

Actuación 3: Actuaciones Automatizadas para una Tramitación Eficiente

1. **Actuaciones automatizadas:** Se realizará un estudio de las posibilidades de automatización de procedimientos en el Ayuntamiento, definiendo un mapa de prioridades en base a criterios de impacto y oportunidad. Se implementarán actuaciones administrativas automatizadas, especificando programación, mantenimiento y control de calidad.
2. **Sellos de Órgano:** Se crearán y regularán los sellos de órgano necesarios para las actuaciones administrativas automatizadas, empleando un sello electrónico del Ayuntamiento basado en certificado electrónico reconocido o cualificado.
3. **Reducción de cargas administrativas:** Se analizará toda la documentación requerida a los ciudadanos, sustituyéndola por declaraciones responsables y consultas a la PID cuando sea posible, para cumplir con el artículo 28 de la LPAC.

Actuación 4: Mejora de la Atención Ciudadana

1. **Planificación de la atención ciudadana en las OAC:** Se implementarán sistemas de gestión de citas y modalidades de atención (presencial, telefónica, telemática) para mejorar la accesibilidad y reducir los tiempos de espera, facilitando una mejor relación de los interesados con la administración.
2. **Digitalización con copia auténtica:** Las oficinas de atención al ciudadano se dotarán de sistemas de digitalización que permitirán obtener copias auténticas de los documentos presentados presencialmente, conforme a la Norma Técnica de Interoperabilidad.

6. ASPECTOS INNOVADORES

Interoperabilidad

Las plataformas de tramitación en las Administraciones Públicas deben interactuar con plataformas de servicios impulsadas por la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y otros entes públicos, según normativas como la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015. Este proyecto implementará una plataforma alineada con la estrategia de interoperabilidad de las administraciones públicas, integrándose nativamente con todos los servicios comunes de la Administración General del Estado.

Tramitación adaptada

A diferencia de los intentos anteriores basados únicamente en soluciones BPM, esta plataforma innovadora ofrecerá dos modos de tramitación: libre y reglada. En el modo libre, el funcionario actúa como "agente inteligente", decidiendo los pasos a seguir sin estar atado a un flujo específico, generando documentos a partir de plantillas o cargándolos directamente. En el modo reglado, se define una secuencia estructurada de trámites para procedimientos específicos, trabajando a nivel de dato para facilitar la analítica y la explotación de datos. Esta combinación permite normalizar procedimientos sin perder flexibilidad.

Firma en la nube

A diferencia de las plataformas tradicionales que requieren tarjetas y lectores para la firma de documentos, esta plataforma integrará sistemas de firma en la nube. Esto hará que el proceso de firma sea más rápido y flexible, permitiendo firmar documentos simplemente con un PIN, tanto en la interfaz web como en la aplicación móvil.

Atención por videoconferencia

Se dotará a las áreas de un sistema integrado para la atención telemática de ciudadanos y empresas, evitando desplazamientos innecesarios y reduciendo la huella ecológica. Las reuniones telemáticas

se podrán grabar y certificar, integrándolas automáticamente en el expediente cuando sea necesario, ofreciendo un nuevo canal de comunicación eficiente con la ciudadanía.

7. RESULTADO



6. SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE LA RINCONADA



7. SEDE ELECTRÓNICA DE RADIO RINCONADA

The screenshot shows the 'SEDE ELECTRÓNICA' interface for the 'Fundación Discapacidad'. The header includes the organization's logo and navigation links: Inicio, Trámites, Mi carpeta, Servicios en línea, Cita previa, and Publicidad. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Catálogo de trámites', features a 'TRÁMITES DESTACADOS' section with a link for 'Instancia General' and an 'Administración' link. The right column, titled 'Mi carpeta electrónica', contains icons for 'Buzón electrónico', 'Mis expedientes', 'Portafirmas', 'Registros presentados', and 'Mis datos'. A 'Servicios en línea' section is partially visible at the bottom. The page is dated '2 de julio 2024, 13:27:43'.

8. SEDE ELECTRÓNICA DE LA FUNDACIÓN DISCAPACIDAD

The screenshot shows the 'SEDE ELECTRÓNICA' interface for the 'Patronato Municipal de Deportes'. The header features the organization's logo and navigation links: Inicio, Trámites, Mi carpeta, Servicios en línea, Cita previa, and Publicidad. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Catálogo de trámites', features a 'TRÁMITES DESTACADOS' section with a link for 'Instancia General' and an 'Administración' link. The right column, titled 'Mi carpeta electrónica', contains icons for 'Buzón electrónico', 'Mis expedientes', 'Portafirmas', 'Registros presentados', and 'Mis datos'. A 'Servicios en línea' section is partially visible at the bottom. The page is dated '2 de julio 2024, 13:27:45'.

9. SEDE ELECTRÓNICA DEL PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTE