

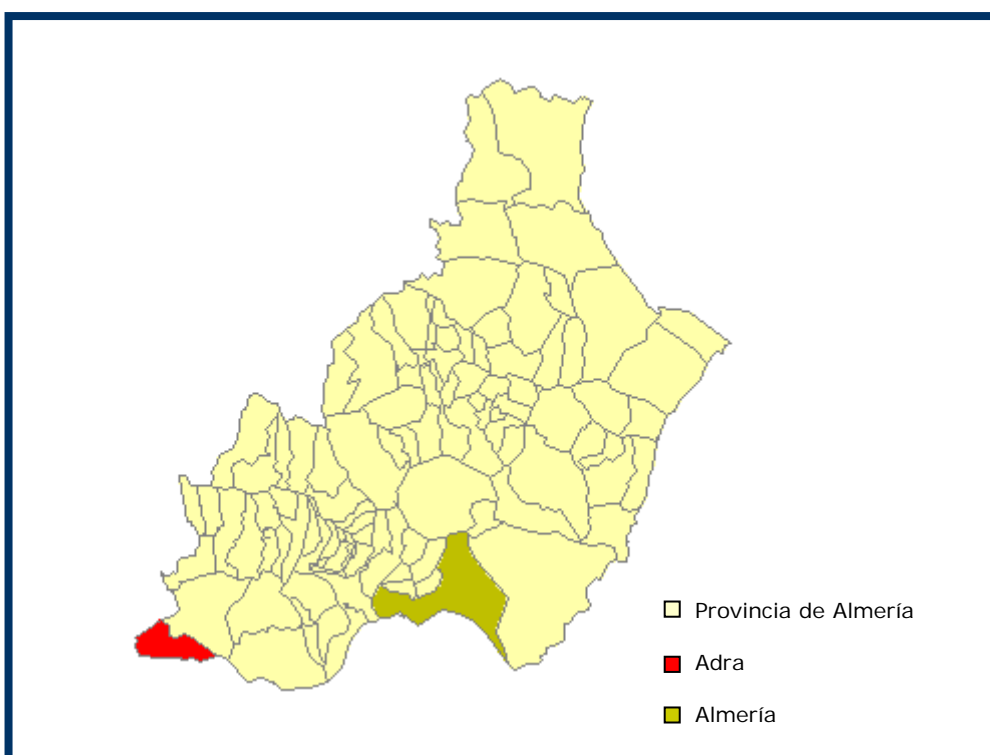
# **VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO**



**PROYECTOS TIC**

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

## AYUNTAMIENTO DE ADRA ALMERÍA



### POBLACIÓN TOTAL

24.930 habitantes

### EXTENSIÓN SUPERFICIAL

87,5 Km<sup>2</sup>

### PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011

18.823.201,45 €

## **TÍTULO DEL PROYECTO**

### **ADRA WIFI**

#### **ENTIDAD PROMOTORA**

Ayuntamiento de Adra.

#### **ÁMBITO TERRITORIAL**

Municipio de Adra.

#### **FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

- Desde enero de 2011 hasta la actualidad.

#### **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

El objetivo que persigue el programa ADRA WIFI es ofrecer acceso a internet a ciudadanos en plazas y espacios abiertos públicos, en una franja horaria determinada y que no atente al libre mercado ni suponga una competencia desleal hacia la iniciativa privada.

#### **PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

Las zonas de actuación abarcan exteriores de centros cívicos, zonas peatonales, plazas de la ciudad y lugares de ocio y recreo. En concreto:

- Paseo Marítimo Sirena Loca (Palmeral).
- Plaza Nereidas.
- Plaza Enrique Sierra Valenzuela.
- Cruce Paseo de los Tristes Camino Ingenio.
- Plaza Alfonso Arcas.
- Paseo Marítimo Pago del Lugar.

Las características del servicio son las siguientes:

- Velocidad 256kb de bajada y 128 kb de subida.
- Limitación paginas p2p, sexuales o lesivas.
- Acceso gratuito 3 horas al día.
- Invierno: 8.00-21.00 horas.
- Verano: 8.00-24.00 horas.
- Control de acceso vía Mac del pc.

Previamente a la prestación de servicios la entidad ha de comunicar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones el inicio de la actividad y las características del programa para incluirlas en el registro de entidades de telecomunicación, como establece la Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

### **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

- Departamento de Informática.
- Empresa SAGE AYTO, que desarrollará la aplicación.

### **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

Contrato de instalación y mantenimiento con empresa del sector. En nuestro caso, con la empresa ADRA WIRELESS S.L.

### **JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO**

El Ayuntamiento de Adra trabaja en la mejora del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos. Para ello ha puesto en marcha los siguientes servicios:

- Página web [www.adra.es](http://www.adra.es)
- Implantación se servicios de administración electrónica

Las plazas wifi supone un acercamiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los

ciudadanos, a través de sus dispositivos electrónicos (portátil, pda, móviles, tablet, etc.).

Ofrece un servicio de calidad, útil, práctico y económico.

Nuestro municipio goza de un excelente clima la mayor parte del año. Por eso, el Ayuntamiento trata de optimizar los recursos existentes al aire libre para el disfrute de la ciudadanía. Teatros, Cine, espectáculos musicales, etc., con algunos ejemplos de las actividades que se proyectan durante todo el año en plazas, anfiteatros al aire libre o paseos marítimos.

Junto a ello, el servicio de internet ADRA WIFI constituye un atractivo mas para el aprovechamiento de estos espacios durante todo el año.

### **RESULTADOS**

El programa ha tenido una gran aceptación entre la ciudadanía. Cada vez son más las personas que hacen uso de sus dispositivos electrónicos con conexión wifi en estos espacios públicos.

También este servicio ha tenido una buena acogida entre los visitantes y turistas; aspecto que se ha destacado en la certificación "Q" de calidad turísticas de nuestras playas.

Por último reseñar que hay 3 páginas a las que se puede acceder de forma gratuita y sin limitación de horarios:

- [www.adra.es](http://www.adra.es)
- [www.ayuntamientoadra.es](http://www.ayuntamientoadra.es)
- [www.adracomercioabierto.com](http://www.adracomercioabierto.com)

### **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

El carácter innovador de este programa radica en el aprovechamiento de los espacios públicos y el clima de nuestra ciudad para el acercamiento de la administración a la ciudadanía.

## **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

Por la aceptación que ha tenido el programa en el municipio, creemos que puedes ser interesante trasladar la idea a otros municipios.

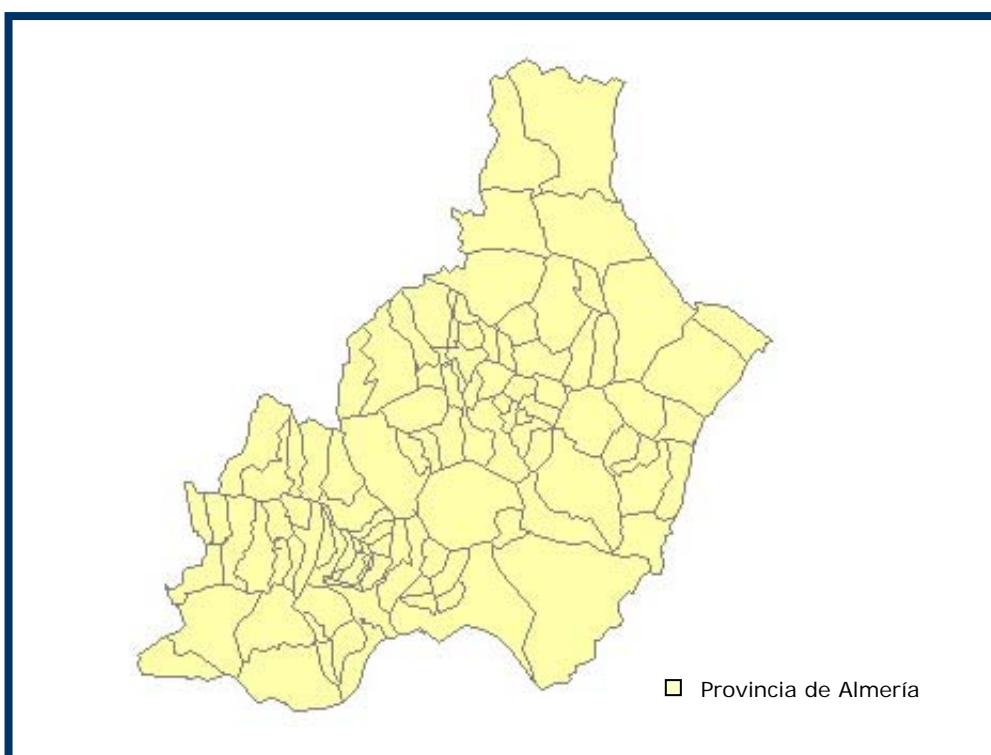
El presupuesto es económico y el servicio de calidad garantizada con una gran aceptación por parte de la ciudadanía.

## **DATOS DE CONTACTO**

Miguel Ángel Rodríguez Rodríguez  
Técnico  
Plaza Puerta del Mar, 3  
04770 Adra (Almería)  
Tfno.- 950400400  
Fax.- 950400300  
E-mail.- voluntarios@adra.es

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

**DIPUTACIÓN DE ALMERÍA  
ALMERÍA**



## **POBLACIÓN TOTAL**

702.819 habitantes

## **EXTENSIÓN SUPERFICIAL**

8.774 Km<sup>2</sup>

## **PRESUPUESTO LIQUIDADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011**

173.771.884,29 €

**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**PLAN INTEGRAL DE INFORMACIÓN**

**ENTIDAD PROMOTORA**

Diputación de Almería.

**ÁMBITO TERRITORIAL**

Provincial.

**FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

- Desde febrero de 2011 hasta la actualidad.

**OBJETIVOS DEL PROYECTO**

La Sección de Asesoramiento en materia de Recursos Humanos, perteneciente al Área de Asistencia a Municipios, Personal y Régimen Interior, tiene como principal objetivo prestar asistencia técnica a los municipios de la provincia de Almería, preferentemente de menos de 20,000 habitantes y, especialmente, a los de menor capacidad económica y de gestión. Su labor fundamental se centra en ofrecer asesoramiento y asistencia técnica a las Entidades Locales para llegar a una óptima gestión de su capital humano.

Dentro de estas actuaciones se incluyen todas aquellas dirigidas a proporcionar y divulgar información actualizada sobre aquellas cuestiones relacionadas con Recursos Humanos (RRHH) y Prevención de Riesgos Laborales (PRL), por ello se decide poner en marcha esta campaña de comunicación con la que pretendemos conseguir que los empleados de las Entidades Locales tengan acceso a información pública, veraz y actualizada, necesaria para



una buena gestión de RRHH y una correcta implantación y seguimiento de la PRL. Todo ello es posible a través del uso de las TIC, nuevas tecnologías, de que disponemos como: la página web [dipalme.org](http://dipalme.org), un foro de debate, correos masivos, etc.

## **PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

La actuación principal consiste en la elaboración y publicación periódica de documentos sobre RRHH y sobre PRL, difundidos a través de la web de la Diputación de Almería, en un enlace de la Sección de Asesoramiento en Materia de Recursos Humanos, y a través del foro de debate.

Los diferentes documentos que publicamos son:

- Boletines trimestrales de PRL: en formato digital, publicando noticias sobre la actualidad local en materia preventiva, datos estadísticos actualizados, artículos de gestión de seguridad y salud, sentencias, etc.
- Fichas mensuales de PRL: en formato digital sobre factores de riesgo y medidas preventivas a adoptar para mejorar las condiciones de trabajo en nuestros Ayuntamientos.
- Boletines mensuales de RRHH: en formato digital, con novedades legislativas, guías de procedimiento, instrucciones para la implantación de la normativa en los diferentes sectores dentro de la Gestión de RRHH, así como temas de actualidad relacionados con esta materia.

## **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

Estas actuaciones se desarrollan desde la Sección de Asesoramiento en Materia de Recursos Humanos, dependiente del Área de Asistencia a Municipios, Personal y Régimen Interior. La sección está compuesta por:

- 1 Jefe de Sección.
- 2 Técnicas de Recursos Humanos.
- 1 Técnica de Prevención de Riesgos Laborales.

## **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

- 0 €.

## **JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO**

Teniendo en cuenta que nuestro principal objetivo es prestar asistencia técnica a los municipios de la provincia enunciados, en cuanto a la gestión de su capital humano; consideramos importante utilizar todos los medios disponibles a nuestro alcance para lograrlo. Con las nuevas tecnologías se ponen a nuestro alcance multitud de facilidades para divulgar la información más rápida y eficientemente.

## **RESULTADOS**

Con estas actuaciones conseguimos informar y asegurarnos de que todo el personal de las Entidades de la provincia disponen de toda la información útil y actualizada que les facilita, entre otras, el desempeño de su trabajo, el cumplimiento de plazos en su relación con otras Administraciones como Agencia Tributaria, Tesorería General de la Seguridad Social, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, y conocen sus obligaciones como empleados/as y como empleadores. Esto ha ayudado a evitar que la gestión de los recursos humanos se externalice, pues se facilita ésta labor al personal propio de la entidad y sin que suponga coste económico.

## **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

Los caracteres innovadores están basados en el fomento del uso de las TIC:

- Se trata de una Red de información sustentada en el uso de las TIC y la implicación del personal encargado de ésta materia en las distintas entidades locales a las que va dirigido, independientemente de la ubicación de las mismas.

- Utilización de textos cortos, redactados en un lenguaje fácilmente comprensible y con ilustraciones, que aclaran aún más el mensaje.
- Implementación de ésta actividad en la función principal de la Sección, como herramienta para la mejora de la prestación del servicio.
- Facilita la conexión y comunicación entre los técnicos de la Sección y los usuarios del servicio.

### **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

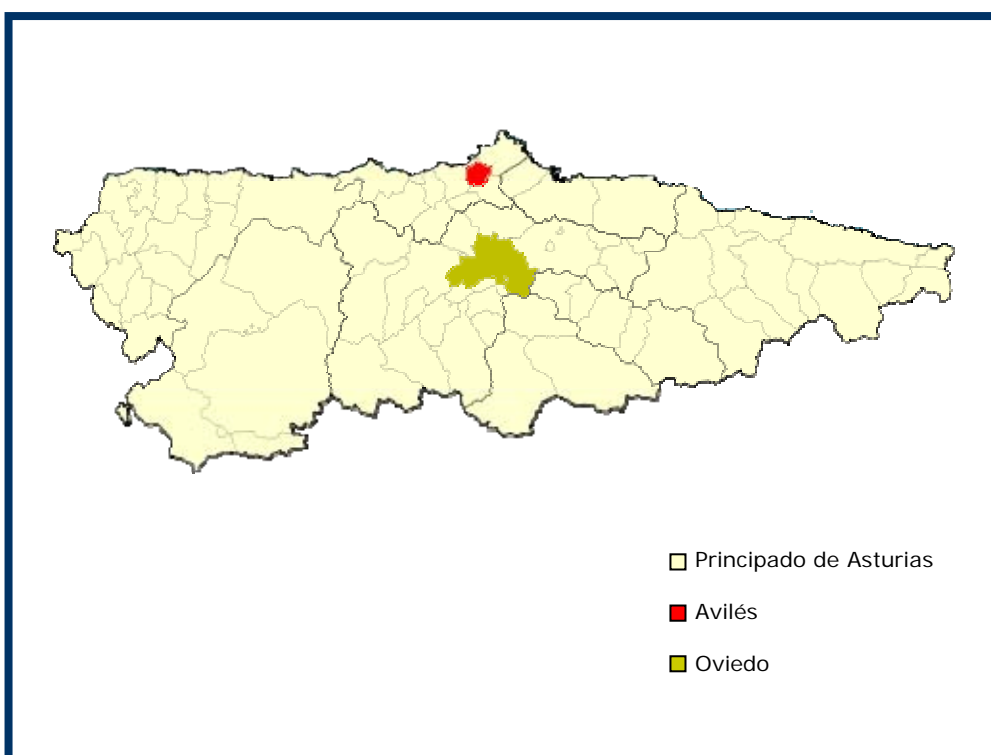
Estas actuaciones se podrían desarrollar en cualquier localidad, de cualquier territorio, siempre y cuando la entidad, que quisiera ponerlo en práctica, dispusiera de los medios tecnológicos necesarios, y cuente con el personal técnico para llevarlo a cabo.

### **DATOS DE CONTACTO**

Gabriel Amat Ayllón  
Presidente de la Excma. Diputación  
C/ Navarro Rodrigo, 17  
04071 Almería  
Tfno.- 950211220 - 950211660  
Fax.- 950269785  
E-mail.- [secretariapresidente@dipalme.org](mailto:secretariapresidente@dipalme.org)

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

## AYUNTAMIENTO DE AVILÉS ASTURIAS



### POBLACIÓN TOTAL

83.400 habitantes

### EXTENSIÓN SUPERFICIAL

26.81 Km<sup>2</sup>

### PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011

68.109.322,76 €

**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**AVILÉS: UNA CIUDAD CONECTADA ES UNA**  
**CIUDAD INTELIGENTE**

**ENTIDAD PROMOTORA**

Ayuntamiento de Avilés.

**ÁMBITO TERRITORIAL**

El término municipal de Avilés al completo.

**FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

El año 2007 es la fecha de inicio del Proyecto y en el 2012 ya se han alcanzado todos los objetivos previstos.

**OBJETIVOS DEL PROYECTO**

Las ciudades modernas deben de adaptarse a los nuevos tiempos, donde la tecnología, la conectividad y la sostenibilidad son elementos básicos para ofrecer mejor calidad de vida a sus ciudadanos.

En el año 2007, la Comisión Europea encargó a las Universidades de Viena, Delf y Ljubljana la definición de Smart Cities un estudio para definir a una ciudad como Inteligente en su conjunto. El resultado fue la combinación inteligente de seis líneas: Economy, Mobility, Environment, People, Living y Governance...

**OBJETO:** La ciudad de Avilés, en su proceso de transformación de foco industrial a ciudad innovadora, ha consolidado proyectos en áreas de "smart governance y smart mobility", para convertirse en una ciudad conectada, donde se facilite el acceso a Internet en movilidad a todos los ciudadanos, de forma gratuita y 24

horas al día, y en la que los usuarios dispongan de los canales más avanzados en su relación con la Administración, evitando así la brecha digital.

Los beneficios de una ciudad conectada bajo estos parámetros son:

**Para el ciudadano:**

- Acceso a Internet en movilidad 24 horas como servicio Universal de acceso que garantiza la igualdad de oportunidades.
- Acceso gratuito al e-government con ciudadanos mejor informados.
- Acceso a banda ancha al alcance de todos los ciudadanos.
- Servicios georeferenciados que atraen turistas, inversiones y desarrollo económico.
- Mejora de imagen de la ciudad, que atrae población y posibilidades de desarrollo económico y social.

**Para la Ciudad:**

- Conectividad en espacios públicos y edificios municipales con ahorros de costes y aumento de eficiencia en servicios.
- No existe brecha digital lo que potencia el desarrollo económico y social.
- Gestión inteligente de edificios y servicios públicos. Empleados públicos con movilidad, lo que permite teletrabajo y mayor eficacia en sus funciones.

## **PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

El Proyecto de transformar **Avilés en una CIUDAD CONECTADA** es la suma de varias iniciativas innovadoras, alguna de las cuales constituye un modelo de referencia en España.

Estas iniciativas son:

- **ACTUACION PRINCIPAL:**

- Red Wifi MESH gratuita en COUBICACION (ANEXO-DOC1)

- **ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS:**

Despliegue de redes de acceso C2A y A2A:

1. Despliegue de Red Corporativa con Arquitectura ToIP.
2. Red de Dispositivos de Servicios Ciudadanos.

### **Marco Jurídico.**

#### **Normativa nacional:**

- Ley 32/2003 Ley General de Telecomunicaciones LGTel.
- Consultas y Directivas de la CMT.
  - o Directiva 1/2010 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
  - o Consulta pública de la CMT de 25 de Junio de 2009.
  - o Resolución CMT RO 2008/848.

#### **Normativa comunitaria:**

- *Comisión Europea, 30/5/ 2005, NN 24/2007, red inalámbrica de Praga.*

### **Agentes implicados.**

- **Población:** El proyecto se dirigió a toda la ciudadanía.
- **Instituciones:** El Regulador en España del sector de las Telecomunicaciones (CMT) que autorizó el modelo propuesto.

## **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

El Ayuntamiento de Avilés lidera todas las iniciativas en sus distintas fases: Diseño, despliegue y seguimiento.

En este proyecto el Ayuntamiento de Avilés dedica parte de los recursos de personal del Servicio de Sistemas de Información con experiencia en Redes, seguridad y Gestión de proyectos.

Todo el personal implicado cuenta con titulación superior o media.

## **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

Las inversiones realizadas en cada iniciativa han sido:

- Red Wifi MESH gratuita en COUBICACION  
578.379 Amortización 10 años
- Red Corporativa con Arquitectura ToIP

VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA  
ADMINISTRACIÓN LOCAL

---

352.000                      Amortización                      2 años

- Red de Dispositivos con Servicios Ciudadanos  
137.223                      Amortización                      -----

Se han impulsado estos proyectos fundamentalmente con financiación externa como la iniciativa Avilés Ciudad Digital ( Iniciativa Comunitaria "e-Europe 2005"), Planes estatales - FEIL 2010 y con financiación propia.

## JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

### Compromiso político del Gobierno Local

Otros proyectos en "smart Governance" han posibilitado que el Ayuntamiento de Avilés alcance un nivel notable de cumplimiento de la Ley 11/2007 que le ha permitido disponer del Expediente Electrónico completo en toda la organización a lo largo del año 2011, e iniciar el camino hacia el procedimiento electrónico y ofrecer una e-administración real a sus ciudadanos.

Eran necesarias pues, otras actuaciones en "smart mobility" como el presente proyecto, para complementar aquellas iniciativas facilitando canales de acceso TIC a ciudadanos y empresas.

### Sostenibilidad económica del modelo

En todos los proyectos, siempre ha primado la sostenibilidad económica en el tiempo del modelo que se pretendía desplegar.

Así, en el Despliegue de la Red Wifi MESH gratuita en COUBICACION, se implantó el **modelo en COUBICACION**, con la figura del Inversor privado (publico-privado).

Este modelo supone que el ayuntamiento es propietario de la infraestructura, pero no efectúa ningún tipo de gestión ante los usuarios finales. Los operadores o terceras partes que explotan la red wifi se encargan de ello actuando como ISP.

La financiación que se recibe del inversor privado permite que la red se autofinancie, haciendo el modelo sostenible



En el Despliegue de la Red Corporativa con Arquitectura ToIP, el modelo de sostenibilidad se basó en el ahorro de costes por la propia tecnología utilizada.

En la Red de Dispositivos con Servicios Ciudadanos la sostenibilidad se basó en los ahorros producidos en la gestión administrativa (Atención ciudadana, Recaudación, etc.).

## RESULTADOS

### En la Iniciativa de la Red Wifi MESH gratuita en COUBICACION

- Dotar a toda la ciudad de Avilés de una **plataforma inalámbrica centralizada**, para prestar servicios a empresas ( WISP, Operadores, etc.).
- Facilitar un **escenario Piloto de I+D+i**, favoreciendo la creación de empresas locales en el sector de tecnologías inalámbricas (Wifi, WiMAX, VoIP, etc.).
- Fomentar el desarrollo de **nuevos servicios inalámbricos en movilidad** en diferentes sectores (gobierno, turismo, ocio, comercio electrónico, etc.).
- Aprovechar la infraestructura inalámbrica para mejorar los servicios públicos en movilidad.
- Experimentar **nuevas formas de interacción ciudadana** (comunidades ciudadanas, redes sociales, etc.) y potenciar nuevos entornos de trabajo y de vida a través de la difusión de la tecnología Wifi y de su aplicación para la movilidad.
- Facilitar a todos los ciudadanos el acceso a Internet gratuita en movilidad las 24 horas al día evitando la brecha digital en la ciudad.
- Que los ciudadanos y empresas dispongan de canales ágiles de contacto con la administración local.
- Potenciar el tejido económico Local facilitándoles herramientas atraer clientes.
- Posicionar a **la Ciudad como referencia en proyectos innovadores**.

Se ha acuñado el MODELO AVILES en el despliegue de redes inalámbricas inteligentes.

#### **Con el Despliegue de Red ToIP Corporativa**

- Disponer de una Red IP única sobre la que desplegar servicios IP actuales y futuros.
- Ofrecer movilidad y Teletrabajo a los empleados públicos.
- Dotar a la Administración de una moderna y potente Red de intercomunicación que permita ofrecer a trabajadores y ciudadanos nuevos servicios como videoconferencia, movilidad, e-government...

#### **Con el despliegue de la Red de Dispositivos de Servicios Ciudadanos**

- Ofrecer otro Canal de acceso 24 horas a servicios de e-government.

### **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

Lograr que Avilés sea una CIUDAD CONECTADA tiene diferentes grados de innovación.

#### **REVOLUCIÓN de Red Wifi MESH gratuita en COUBICACION:**

En el momento de su despliegue en el año 2008 no existía modelo similar en España.

**La Estrategia.** El modelo de COUBICACION garantizó un modelo sencillo, sólido y adaptable a las necesidades de todos los agentes.

**La Financiación.** La sostenibilidad del modelo se basa en la financiación externa que complementa las inversiones municipales.

**Riesgos.** El carácter innovador y pionero supuso entre otras cosas:

- Demostrar que el modelo es sostenible económicamente, legal y útil a los ciudadanos.
- Ser capaz de atender las demandas futuras de cobertura de los ciudadanos.
- No vulnerar ni lesionar la libre competencia con Operadores convencionales.
- Ofrecer una tecnología neutral.

### **EVOLUCIÓN: Plan de Comunicaciones Municipal con tecnología ToIP**

Si bien en el mundo privado este modelo está ya afianzado, en el público el desafío de disponer de una única Red para todas las comunicaciones municipales (voz fija, voz Móvil, datos corporativos e Internet) basada en la tecnología IP (Red ToIP), supuso un reto importante.

**Riesgos.** La puesta en marcha de esta iniciativa supuso:

- Hacer efectivo el ahorro económico que suponía el proyecto.
- Garantizar la QoS del diseño ya que de su funcionamiento 24x7 depende al 100% las comunicaciones con los ciudadanos y entre los propios empleados públicos.

### **EVOLUCIÓN : Despliegue de la Red de Dispositivos con Servicios Ciudadanos**

El primer dispositivo instalado se basó en cajeros financieros y pronto evolucionó hacia dispositivos de servicios administrativos.

**Riesgos:**

- En el momento de su despliegue no existía ninguna solución tan integradora.

## **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

### **Red Wifi MESH gratuita en COUBICACION**

En España la única iniciativa similar fue la de *Zamora hot-city* (66.000 habitantes) 2002-2004 que no tuvo éxito por errores en el diseño, y por no contar con un modelo adecuado de financiación.

Con posterioridad al despliegue de la red Wifi de Avilés, este modelo ha sido ya exportado a otras ciudades de España, como Burgos, Orense, Oviedo, Gijón, Lugo, ... con las variantes propias de cada realidad municipal en cuanto al modelo de explotación.

La Red Wifi MESH gratuita de Avilés ha recibido reconocimientos a nivel nacional en congresos de Administración pública -TECNIMAP 2007-.

### **Despliegue de Red ToIP Corporativa**

El modelo implementado en Avilés, ha sido seleccionado por el proveedor como "Best practice".

### **Red de Dispositivos de Servicios Ciudadanos**

Las experiencias previas más notables, se realizaron sobre terminales financieros (Ayuntamiento de Alcobendas), soportados por una entidad bancaria, o propios (Ayuntamiento de Gijón).

El nuevo diseño implementa servicios administrativos e integración total con el backoffice corporativo, por lo que su aplicación en otras ciudades dependerá del nivel de integración y conectividad del que dispongan en su organización.

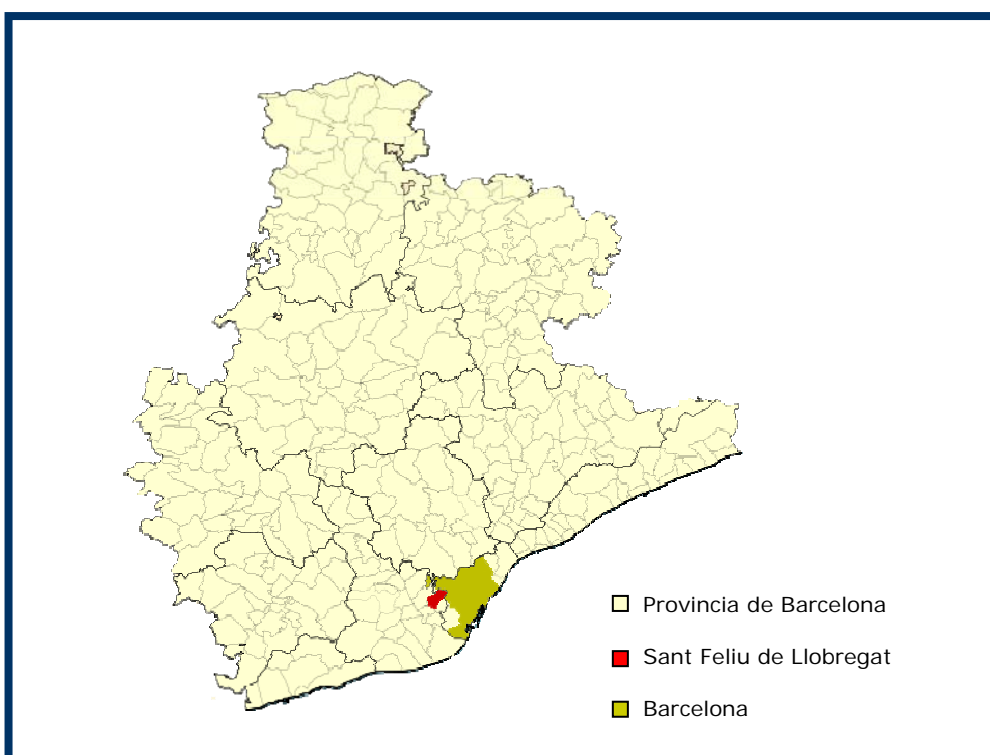
El conjunto de estas y otras iniciativas han facilitado que Avilés sea reconocido, junto con otras ciudades de España, como Ciudad de la Ciencia y la Innovación por su nivel tecnológico.

## **DATOS DE CONTACTO**

Víctor Manuel Solla Barcena  
Jefe de Servicio de Sistemas de Información  
Plaza de España, nº 1  
33400 Avilés (Asturias)  
Tfno.- 985122106  
Fax.-  
E-mail.- vsolla@ayto-aviles.es

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

## AYUNTAMIENTO DE SANT FELIU DE LLOBREGAT BARCELONA



### POBLACIÓN TOTAL

43.882 habitantes

### EXTENSIÓN SUPERFICIAL

11,8 Km<sup>2</sup>

### PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011

46.953.416,88 €

**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**SIMPLIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ECONÓMICA,**  
**E-FACTURA Y CARPETA ELECTRÓNICA DEL**  
**PROVEEDOR**

**ENTIDAD PROMOTORA**

Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat.

**ÁMBITO TERRITORIAL**

Término municipal.

**FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

- 2010-2012.

**OBJETIVOS DEL PROYECTO**

Los principales objetivos que se fijaron en la ejecución de este proyecto son los siguientes:

- Aplicar criterios de eficacia y eficiencia en el conjunto de procesos en el ámbito económico.
- Analizar y optimizar los procedimientos de tramitación: simplificar las fases de tramitación y reducir cargas administrativas; incorporar la firma electrónica y el acceso de los proveedores por medios electrónicos, potenciando la tramitación electrónica.
- Controlar todos los procesos de tramitación y, en concreto, el seguimiento del gasto, en lo que se refiere a las partidas y a los proveedores: tramitación electrónica integral.
- Facilitar la gestión de las partidas presupuestarias.

- Minimizar el riesgo de pérdida de documentos y fotocopias innecesarias.

## **PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

Para el desarrollo de este proyecto, se identificaron diversas acciones a ejecutar en el *backoffice* de la organización, así como otras que había que desarrollar en la sede electrónica del Ayuntamiento, teniendo en cuenta que el objetivo principal era integrar la tramitación electrónica de las empresas con la gestión interna del Ayuntamiento para que la puesta a disposición de la información del Ayuntamiento a los diferentes proveedores se pudiera realizar de forma automatizada.

### **Fase 1. BackOffice - Firma electrónica de los documentos contables**

- Constitución de un grupo de trabajo para la definición del nuevo circuito de tramitación de los documentos contables (situar las diferentes fases de control: facturas, gasto, y proveedores, etc.).
- Registro único de facturas en intervención. Las facturas en papel son escaneadas y se incorporan a la Plataforma corporativa de gestión municipal (MATRIX). El personal técnico responsable recibe un aviso por correo electrónico para proceder a su validación.
- Implantación de la firma electrónica en todas las fases de la tramitación.
- Adaptación del programa de contabilidad SICAL.
- Creación herramienta firma electrónica en el programa de gestión corporativo.
- Adquisición de certificados electrónicos.
- Automatización de las diferentes fases del proceso (elaboración de las relaciones de aprobaciones y de pagos, etc.).
- Formación y entreno a cargos electos y personal del Ayuntamiento.

**Fase 2. Sede electrónica  
([www.santfeliu.cat/seuelectronica](http://www.santfeliu.cat/seuelectronica))**

El Ayuntamiento ha puesto a disposición de sus proveedores 3 servicios en la sede electrónica:

- La **recepción de facturas electrónicas**. Para la puesta en funcionamiento de este servicio, se desarrollaron las siguientes acciones: Adaptación de las aplicaciones corporativas, definición del proceso de carga de facturas y los datos adicionales que se tienen que cargar en cada una de las facturas, definir los estados que se informan en la plataforma, para nuestros proveedores.
- **Servicio de consulta de facturas** correspondientes al ejercicio 2011, dando cumplimiento al art. 3 del RD Ley 4/2012, de 24 de febrero, por el que se determinan las obligaciones de información y procedimientos para establecer un mecanismo de financiación para el pago a los proveedores de las entidades locales. Los proveedores, introduciendo el NIF, el número de factura y el importe podían consultar el estado de tramitación de sus facturas. Este servicio se puso a disposición de los proveedores del Ayuntamiento de forma temporal.
- La **Carpeta del Proveedor**, un espacio en la sede electrónica que, previa identificación, muestra información que está en posesión del Ayuntamiento referida al proveedor municipal que accede. Esta información se irá ampliando y actualizando progresivamente. Actualmente, la información a la que puede acceder el proveedor es: Datos identificativos de la empresa o profesional, facturas, registro de entrada, registro de salida, certificados de retenciones, acceso al perfil de contratante, acceso al catálogo de trámites, mis trámites, etc.

Como novedad, se puede acceder a esta carpeta desde cualquier *smartphone* con certificado digital. El servicio incorpora un manual para instalar este certificado y para guiar al proveedor en la navegación de la carpeta.

La puesta en marcha de estos servicios se enmarca en la estrategia de avanzar en la implantación de los



instrumentos necesarios para garantizar el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, con la consiguiente mejora en eficacia y eficiencia, y ahorro económico para la Administración.

## **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

**Fase 1. B A C K O F F I C E** - Firma electrónica en los documentos contables. El equipo de trabajo que participó en el desarrollo y puesta en marcha de esta fase fue el siguiente: Responsable de la Unidad de Gestión del Conocimiento, Técnico de Nuevas Tecnologías, Responsable de la Unidad de Información de Base, Oficina Económica, Intervención y Responsable Unidad de Informática.

### **Fase 2. SEDE ELECTRÓNICA**

- a) **Factura electrónica.** El equipo destinado en esta fase del proyecto estaba formado por la Responsable de la Unidad de Información de Base, el Gestor y dinamizador de webs municipales y un proveedor (l'empresa AUDIFILM ABI, S.L.).
- b) **Consulta de las facturas.** El equipo destinado en esta fase del proyecto estaba formado por la Responsable de la Unidad de Información de Base y el Gestor y dinamizador de webs municipales.
- c) **Carpeta del proveedor.** En esta fase, el equipo que desarrolló la Carpeta estuvo formado por el Gestor y dinamizador de webs municipales, la Responsable de la Unidad de Información de Base, el Técnico de nuevas tecnologías y el personal responsable del ámbito económico.

## **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

- 45.000 €.

## JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

Este proyecto incorpora muchos de los instrumentos y herramientas que aparecen recogidas en toda la normativa desarrollada a partir de la aprobación de la Ley 11/2007, del 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y de la Ley 26/2010, del 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Catalunya y la Ley 29/2010, del 3 de agosto, del uso de medios electrónicos en el sector público de Catalunya.

El proyecto es un ejemplo de como combinar todas estas infraestructuras de administración electrónica para alcanzar la integración de la tramitación electrónica de las empresas con la gestión interna del Ayuntamiento, estableciendo un procedimiento totalmente automatizado, y poniendo a disposición de los proveedores toda aquella información que es de su interés.

En cuanto a la coordinación, el proceso contempla la integración con el servicio eFACT del Consorcio *Administració Oberta de Catalunya* (CAOC), y con la plataforma de validación de certificados digitales de la Agencia Catalana de Certificación, además de la generación de los certificados para poder firmar electrónicamente estos documentos.

## RESULTADOS

El proyecto de "simplificación de la gestión económica, e-factura y carpeta electrónica del proveedor" supone una clara mejora de la atención ciudadana y la gestión interna, ya que posibilita que la gestión económica sea un proceso integrado y automatizado, reduciendo drásticamente las fases y el tiempo de tramitación.

A continuación se relacionan los principales indicadores de ejecución del proyecto:

a) Firma electrónica

- Número de documentos contables firmados electrónicamente:  
Año 2010: 9.344  
Año 2011: 9.265

VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

---

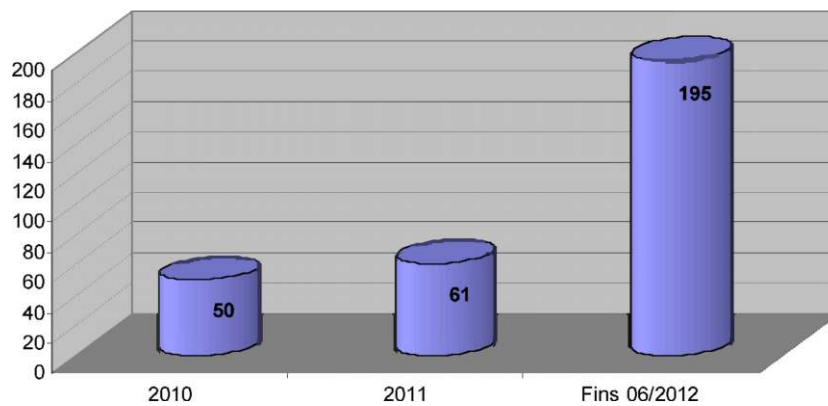
- Reducción del tiempo de tramitación con la implantación de la firma electrónica en los documentos contables: de 28 días a 1 semana. Excepcionalmente este tiempo se puede reducir a tiempo real, dado que toda la plataforma es electrónica, sin desplazamientos de documentos ni firmas manuscritas.

b) Factura electrónica

- Núm. de facturas tramitadas y porcentaje de factures electrónicas respecto al total de facturas recibidas.

<b>Año</b>	<b>Núm. Facturas electrónicas registradas</b>	<b>Núm. total facturas registradas</b>	<b>% facturas recibidas electrónicamente</b>
2010	50	6.456	0,77%
2011	61	6.727	0,91%
Hasta 06/2012	195	2.802	6,96%

*Evolución del número de facturas electrónicas recibidas, desde la puesta en marcha del servicio*



c) Carpeta del proveedor

- Número de usuarios (potenciales) de la Carpeta del Proveedor: 2.800.
- Estimación del ahorro en consumo de papel y el tiempo de tramitación, para realizar

## PROYECTOS

---

electrónicamente los siguientes envíos, mediante este espacio de la sede electrónica:

- Envío de certificados de retenciones (por rendimientos de actividades económicas, empresariales, o para alquileres: 300 documentos/año.
- Envío de las cartas para comunicar el pago de las facturas: 6.727 documentos/año.

Por otro lado, a continuación se resumen, desde un punto de vista cualitativo, las mejoras que ha comportado este proyecto dirigido a la simplificación de la gestión económica y mejora del acceso y la relación entre los proveedores y el Ayuntamiento.

Acción	Agente	Beneficios que ha comportado el proyecto
Presentación de la factura electrónicamente mediante el buzón situado en la Sede Electrónica (o desde su carpeta)	Proveedor	Ahorro de papel y de los gastos de envío
Registro de la factura	Intervención	Registro automatizado
Validación electrónica de la factura	Responsable del servicio	Ahorro en tiempo de tramitación y eliminación de papel
Firma electrónica del documento contable	Responsable de servicio y Regidor	Ahorro en tiempo de tramitación y eliminación de papel
Elaboración de las relaciones de aprobaciones y de pagos	Intervención y Tesorería	Ahorro en tiempo y automatización
Consulta del estado de tramitación de la factura	Proveedor	La gestión no requiere contactar presencial o telefónicamente con el Ayuntamiento (Accesible 24 x7)
Emisión de la carta de pago	Tesorería	El proveedor puede consultar y descargar el documento. Ahorro en papel y agilización del trámite.

Con el fin de incrementar el uso de estos servicios, teniendo en cuenta el número potencial de usuarios anteriormente identificados, desde los Servicios Económicos se ha enviado un escrito a todos los proveedores actuales para informarles de las ventajas de estos servicios, ofreciendo todo el soporte necesario en la tramitación y/o acceso a la información.

### **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

El proyecto se enmarca en los objetivos de transformación derivados de la normativa reciente en materia de administración electrónica, y particularmente, supone una clara mejora e innovación en los procesos internos relacionados con la gestión económica, ya que incorpora parte de las infraestructuras de administración electrónica recogidas en la Ley estatal, leyes catalanas y normas técnicas derivadas, cumpliendo con la obligación de simplificar y reducir las cargas administrativas, la mejora de los servicios a la ciudadanía y la eficiencia y eficacia de la organización.

### **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

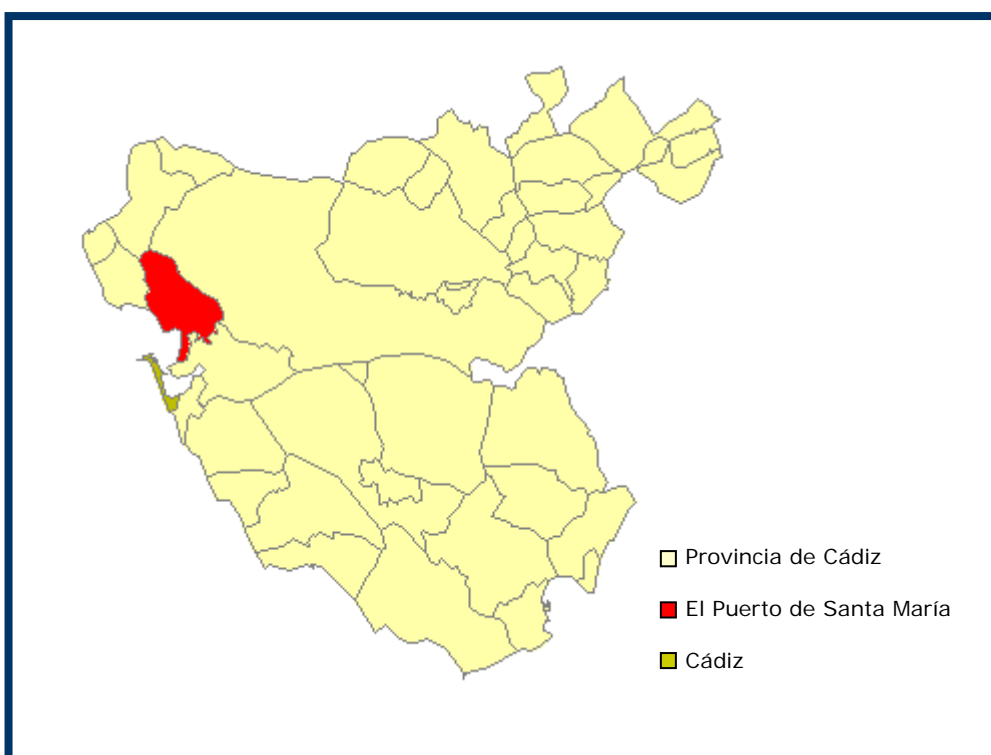
El proceso que se ha desarrollado es fácilmente extrapolable a otras administraciones públicas, ya que se puede implementar con cualquier herramienta de tramitación y de gestión disponible.

### **DATOS DE CONTACTO**

Mario Alguacil Sanz  
Director de Tecnologías y Gestión del Conocimiento  
Plaza Vila, nº 1  
08980 Sant Feliu de Llobregat (Barcelona)  
Tfno.- 936858000  
Fax.- 936858003  
E-mail.- [alguacilsm@santfeliu.cat](mailto:alguacilsm@santfeliu.cat)

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

**AYUNTAMIENTO DE EL PUERTO DE SANTA  
MARÍA  
CÁDIZ**



## **POBLACIÓN TOTAL**

88.917 habitantes

## **EXTENSIÓN SUPERFICIAL**

159 Km<sup>2</sup>

## **PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011**

103.559.110,22 €

**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**SISTEMA DIGITAL DE INFORMACIÓN PARA EL**  
**FOMENTO DE LA INNOVACIÓN Y**  
**EL EMPLEO - IRIX**

**ENTIDAD PROMOTORA**

El Puerto Global, S.L.U. (Ayuntamiento de El Puerto de Santa María – Concejalía de Nuevas Tecnologías).

**ÁMBITO TERRITORIAL**

Municipal.

**FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

- Noviembre de 2011 a marzo de 2012.

**OBJETIVOS DEL PROYECTO**

IRIX es una herramienta web concebida para el análisis y el diagnóstico permanente del municipio. Su principal objetivo es facilitar a los ciudadanos, empresas, entidades y agentes sociales una visión global de la realidad urbana portuense para fortalecer el tejido productivo y fomentar la creación de empleo y la actividad empresarial.

Al sistema se accede a través de la dirección [irix.elpuertodesantamaria.es](http://irix.elpuertodesantamaria.es), si bien se puede entrar también a través de la portada del portal web municipal [www.elpuertodesantamaria.es](http://www.elpuertodesantamaria.es).

Esta iniciativa es de gran utilidad para los emprendedores y los potenciales inversores, quienes tienen a su disposición datos socioeconómicos relativos a la ciudad. Así, el Ayuntamiento les ofrece a las empresas una ventaja competitiva para poder instalarse en el

término municipal portuense. A su vez, el Consistorio y otras instituciones y colectivos pueden analizar y detectar cuáles son las necesidades y demandas específicas de cada zona de la localidad. Esto contribuye, por ejemplo, a establecer planes y estrategias de actuación que dinamicen la actividad.

En resumen el objetivo de este proyecto es *ofrecer una imagen fiel y nítida de la realidad socioeconómica de El Puerto, fomentando la inversión la ciudad, el empleo y la transparencia informativa.*

## PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Presenta distintos niveles de información, organizada de forma temática y geográfica. Mediante planos, estadísticas y diagramas, el sistema presenta una visión comparativa de la posición de todas las zonas del municipio, lo que sirve para analizar su evolución a través del tiempo. En IRIX están disponibles todas las cifras sobre la demografía, la educación, la sociedad, la economía, la geografía y el medio ambiente de la ciudad.

Toda la información publicada es oficial y está estructurada, ordenada por capas, lo que facilita el uso y localización de los datos.

Toda la información publicada además es exportable por el usuario para su tratamiento en otras aplicaciones por lo que se facilita su reutilización por parte de terceros.

## RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

Los recursos personales asociados al proyecto son:

### **José Antonio Aguirre Oceja**

- Diseño gráfico de interfaces
- Desarrollo de prototipos
- Maquetación de contenidos

### **José Luis Domínguez Rondán**

- Programador PHP y AJAX
- Administrador de bases de datos
- Interfaz de administración



**Patricia Soria Martín de la Vega**

- Programador PHP y AJAX
- Integración de geolocalización
- Importación de datos
- Interfaz de administración

**Manuel Gómez Navarro**

- Seguimiento del proyecto
- Auditoría de datos
- Banco de pruebas

**IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

- 8.300,65 €.

**JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO**

La generación de oportunidades de negocio y la reducción del desempleo en una zona tan castigada por la crisis como es la provincia de Cádiz y el constante trabajo que realiza el Ayuntamiento de nuestra ciudad para mantener a nuestra ciudad como una de las más transparentes de España, hace que este proyecto haya sido capital durante el año 2012 dentro del plan estratégico de modernización integral de la ciudad "El Puerto Ciudad Digital".

"El Puerto Ciudad Digital" tiene como principal objetivo el impulsar el desarrollo de las TIC en El Puerto de Santa María sobre las bases del compromiso de los principales agentes sociales tecnológicos y la participación y colaboración municipal.

**RESULTADOS**

Desde que el sistema IRIX se presentara el pasado mes de marzo número de visitas ya supera las 1.360 visitas mensuales. Actualmente IRIX es una herramienta fundamental en el área de urbanismo con la que trabajar con pequeños empresarios y grandes cadenas en la implantación de nuevos negocios en la ciudad.

## **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

Este sistema de información pionero en Andalucía utiliza unos avanzados medios tecnológicos, basados en tecnologías libres, que ha permitido un gran ahorro en el desarrollo y en la explotación del servicio. Exactamente, se utiliza tecnología PHP y MySQL apoyadas sobre servidores Linux. Para la geolocalización en mapa, se ha utilizado Google Maps.

## **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

Este proyecto, dado el tipo de tecnología que utiliza, es perfectamente exportable cualquier administración. La base y la estructura de este portal web pueden ser el modelo ideal para futuras interacciones entre ayuntamientos, diputaciones u otras administraciones y por supuesto para fomentar el empleo y la creación de negocio teniendo como base la transparencia de los datos municipales.

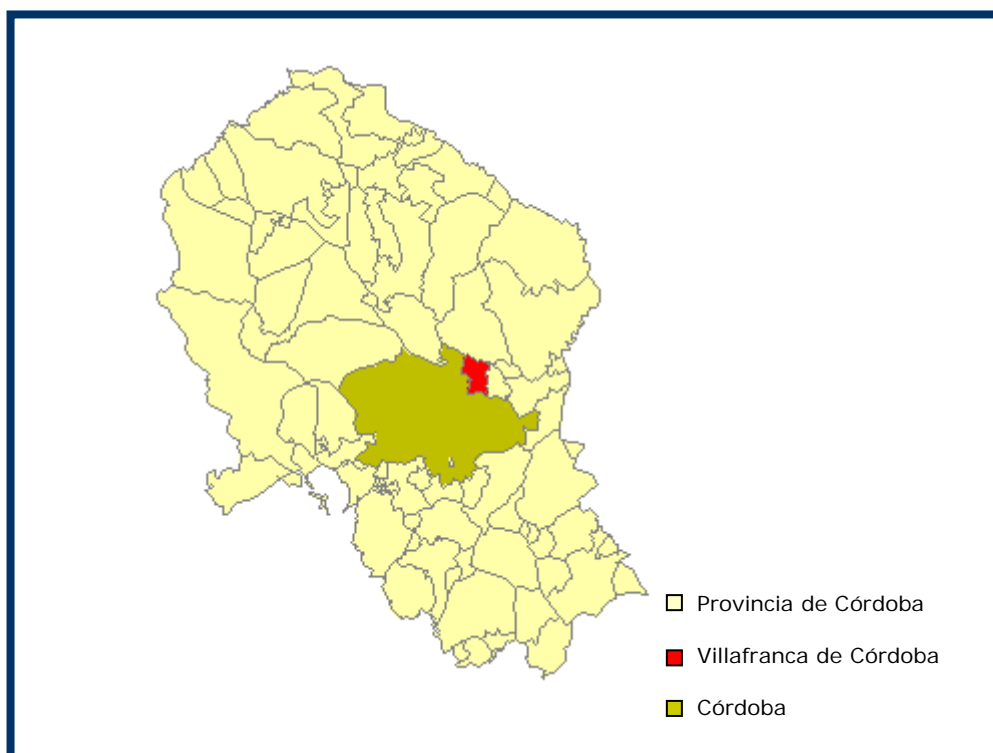
No es necesario un presupuesto elevado ni grandes recursos, para la creación de sistemas similares para otras administraciones. Además de la plataforma de gestión, lo único necesario es contar con los catálogos de datos que se desean presentar.

## **DATOS DE CONTACTO**

Manuel Gómez Navarro  
Director del Departamento de Sistemas de la Información  
C/ Virgen de los Milagros, nº 59  
11500 El Puerto de Santa María (Cádiz)  
Tfno.- 956860450  
Fax.- 956860450  
E-mail.- manuel.gomeznavarro@elpuertodesantamaria.es

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

**AYUNTAMIENTO DE VILAFRANCA DE  
CÓRDOBA  
CÓRDOBA**



## **POBLACIÓN TOTAL**

4.879 habitantes

## **EXTENSIÓN SUPERFICIAL**

58 Km<sup>2</sup>

## **PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011**

4.033.738,95 €

## **TÍTULO DEL PROYECTO ADMINISTRACIÓN Y TIC**

### **ENTIDAD PROMOTORA**

Ayuntamiento de Villafranca de Córdoba.

### **ÁMBITO TERRITORIAL**

Local.

### **FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

- El proyecto se desarrollará en el periodo comprendido entre 2007 y 2013.

### **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

- Fomentar la e-Administración a través de talleres, jornadas, acciones formativas, etc., a la ciudadanía.
- Mejorar la rapidez y calidad de los servicios públicos al ciudadano.
- Generar ahorros y mayor eficiencia.
- Acortar de brecha digital.
- Aumentar la participación ciudadana.

### **PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

Adquisición del DNI electrónico, del Certificado Digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y de la utilización de ambos en la Administración Electrónica (Online).

A través del presente proyecto pretendemos familiarizar a la población con los distintos servicios online que se pueden realizar desde las oficinas virtuales de la

administración pública, principalmente aquellos que son ofrecidos por las administraciones autonómicas y locales, tales como los servicios del Servicio Andaluz de Salud, donde el ciudadano puede pedir cita o consultar sus datos o de los Ayuntamientos propiamente dichos, donde el ciudadano puede solicitar. Asimismo intentamos fomentar el uso del Certificado Digital, que permite la realización de trámites administrativos de forma segura y personal como son la renovación de la demanda de empleo, pedir un Informe de Vida Laboral, solicitar cita al médico o confirmar el borrador del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas. Es la herramienta básica para la realización de gestiones desde su propio ordenador sin necesidad de desplazarse.

### **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

El dinamizador informático del Ayuntamiento de Villafranca de Córdoba y la concejalía de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Villafranca de Córdoba.

### **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

No supone coste para el ayuntamiento.

### **JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO**

La situación de Villafranca al pie de Sierra Morena y junto al río Guadalquivir, divide sus tierras en Sierra, Campiña, Vega. Dista 27Km. de la capital. En cuanto al sector servicios, Villafranca cuenta con diversos y numerosos negocios, como restaurantes, hotel, casa rural, albergue, camping, parque acuático, supermercados y pequeñas tiendas... Los recursos naturales de Villafranca son abundantes.

Muchas asociaciones de la localidad están interesadas en recibir una formación sobre el uso de las Nuevas Tecnologías.

Estando inmersos en una sociedad cada vez más dependiente de las nuevas tecnologías, los ciudadanos de Villafranca intentan siempre estar cerca de estas herramientas.

Con ello se pretende familiarizar a la población el acceso a los distintos trámites online que ofrecen las oficinas virtuales de la administración pública, sin la necesidad de desplazarse o esperar colas innecesarias.

La idea de este proyecto parte de la demanda de los/as propios/as ciudadanos/as del pueblo de Villafranca para poder realizar acciones con las distintas administraciones desde casa en horarios más cómodos y sin tener que realizar desplazamientos o trámites burocráticos que tardan más tiempo.

### **RESULTADOS**

Esperamos que toda la población de Villafranca de Córdoba tenga el certificado digital y sepa utilizarlo

### **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

- Fomentar la e-Administración a través de talleres, jornadas, acciones formativas, etc., a la ciudadanía.
- Colaborar con la Administración Local en la difusión y uso de la e-Administración.
- Formar al personal funcionario municipal en TIC para los trámites administrativos online.
- Desde la puesta en marcha de este proyecto, han sido múltiples los talleres sobre el uso del certificado digital y el DNI-e. Siendo cada vez mayor el número de gestiones con la e-Administración.

### **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

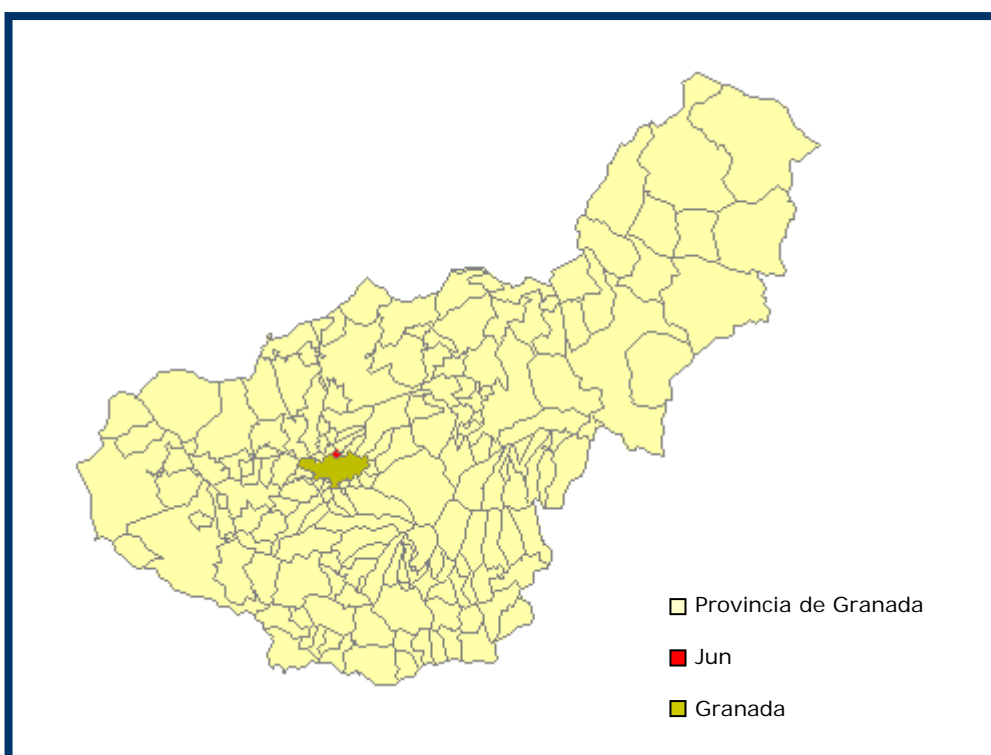
Perfectamente adaptable a cualquier municipio, solo se necesita ser registrador de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

## **DATOS DE CONTACTO**

Alfonso Madueño Cárdenas  
Dinamizador Informático  
C/ Parrillas, 13 (Edificio Usos Múltiples)  
14420 Villafranca de Córdoba (Córdoba)  
Tfno.- 957190107  
Fax.- 959350987  
E-mail.- [alfonsomaduenocardenas@yahoo.es](mailto:alfonsomaduenocardenas@yahoo.es)

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

## AYUNTAMIENTO DE JUN GRANADA



### POBLACIÓN TOTAL

3.737 habitantes

### EXTENSIÓN SUPERFICIAL

3,4 Km<sup>2</sup>

### PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011

4.146.000 €



**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**LA TWEET-ADMINISTRACION 2.0: LAS REDES SOCIALES APLICADAS AL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACION LOCAL**

**ENTIDAD PROMOTORA**

Ayuntamiento de Jun.

**ÁMBITO TERRITORIAL**

Local.

**FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

Desde septiembre de 2012 a la actualidad.

**OBJETIVOS DEL PROYECTO**

**OBJETIVO GENERAL**

- Estimular la participación de la ciudadanía en el día a día de la gestión municipal a través de la red social TWITTER, para lograr prestar servicios de una manera cada vez más funcional y eficiente.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Formar a los ciudadanos de Jun en el uso de TWITTER como herramienta de comunicación y autenticación.
- Acercar la administración a la ciudadanía creando un canal de comunicación directo entre el ciudadano y cada uno de los integrantes del equipo de gobierno.
- Acercar administración a la ciudadanía creando un canal de comunicación directo entre el ciudadano y cada uno de los empleados públicos.

- Contribuir a la comprensión de una visión real y global de la información municipal compartida la red de personas.
- Aportar una herramienta específica de uso cotidiano y al alcance de todos que proporciona un canal de participación directo en los plenos municipales y que añade una mayor transparencia a la gestión del equipo de gobierno.
- Dinamizar a la población a través de las TICs, dando al ciudadano la oportunidad de sentirse protagonista al sentirse escuchado.
- Facilitar otro sistema complementario a los ya existentes para la realización de trámites ordinarios de forma sencilla e inmediata, utilizando como elemento identificador el usuario de twitter a través de la verificación previa de las cuentas de usuarios, evitando de este modo la suplantación de identidad.

## **PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

Una de las primeras acciones ha sido la puesta en marcha de los perfiles de twitter de todos los empleados públicos y de todos los miembros del equipo de gobierno, creando así una red de información municipal abierta a cualquier ciudadano 24 horas al día, 365 días al año.

Al mismo tiempo, se han realizado cursos de formación específica en redes sociales para los ciudadanos de Jun, impartidas en el centro Guadalinfo del municipio. De este modo, cualquier ciudadano de Jun puede establecer una comunicación directa con cualquier empleado público de cualquier área del ayuntamiento.

Este canal de comunicación es una herramienta más añadida a las ya existentes, que la ciudadanía puede utilizar para la comunicación de:

- Cualquier incidencia que haya ocurrido en su entorno más próximo y que necesite una intervención directa, por ejemplo, una farola fundida en su calle, una fuga de agua...
- Cualquier sugerencia para la mejora de la calidad en los servicios prestados.

- Cualquier denuncia de una situación que requiera actuación por parte de las autoridades. Ejemplo, un coche obstaculizando la salida de una garaje.

Asimismo, la ciudadanía puede utilizar esta red de información también para la realización de cualquier trámite administrativo, utilizando el usuario de twitter como elemento de autenticación a través de un protocolo abierto de transferencia de datos entre aplicaciones.

De este modo es mucho más sencillo para el ciudadano realizar un trámite desde una plataforma que ya es de uso cotidiano en todos los ámbitos de su vida, y se consigue acercar la administración a la ciudadanía independientemente de la edad

### **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

El equipo de trabajo para el desarrollo de esta experiencia está integrado por la totalidad de los empleados públicos del Ayuntamiento de Jun, incorporando también a los miembros del equipo de gobierno. Tiene un papel principal el alcalde del municipio como impulsor de esta herramienta entre sus ciudadanos.

### **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

No supone ningún coste adicional.

### **JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO**

Ante el reto de la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación, y de su inclusión en la vida cotidiana de un municipio, Jun se incorpora a esta tendencia en el año 1999, cuando todavía nadie apostaba por esta línea de actuación, emprendiendo diversas iniciativas encaminadas a favorecer la integración de las TICs entre la población.

La constante preocupación de Ayuntamiento de Jun por prestar servicios de manera cada vez más funcional y

eficiente, junto a la necesidad de seguir acercando la administración al ciudadano, hacen que el nacimiento de TWITTER como red de información abierta con un crecimiento vertiginoso de usuarios, cree una gran oportunidad, totalmente aplicable al ámbito de la administración pública.

## **RESULTADOS**

El Ayuntamiento de Jun ha conseguido crear como herramienta de comunicación una red de personas compartiendo información municipal. Una herramienta totalmente gratuita y que incide directamente en los servicios públicos prestados.

De igual modo, ha conseguido tener una población más formada en el uso de las redes sociales y de las TICs, con el consiguiente beneficio que se observa en el enriquecimiento del tejido empresarial del municipio al promocionarse en las redes sociales.

Se ha conseguido tener ciudadanos más responsables y más involucrados en el día a día de su municipio, y más exigentes en la resolución de incidencias.

Se ha conseguido que el ciudadano se sienta más cerca y esté más informado de cómo comunicarse con su administración y de cómo realizar trámites ordinarios administrativos, utilizando como identificación su usuario verificado de twitter.

## **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

Los elementos diferenciadores de este proyecto son varios. El primero de ellos, es conseguir la implicación de todos los empleados públicos y todos los integrantes del equipo de gobierno, con un único objetivo: dar un mejor servicio a la ciudadanía. En segundo lugar, el Ayuntamiento de Jun ha aprovechado la sinergia proporcionada por TWITTER como red de información abierta, para involucrar al ciudadano en el día a día de su ayuntamiento y de su municipio. Y en tercer lugar, el ciudadano puede utilizar su usuario de twitter verificado como elemento identificador para la realización de

trámites administrativos, lo que al final se traduce en una cercanía con el ciudadano que reconoce el esfuerzo realizado por su administración para integrarse en una herramienta ya implantada en su vida. Como conclusión, es la administración la que se adapta a la situación tecnológica y social del momento.

### **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

La implantación de esta experiencia realizada en Jun es totalmente exportable a cualquier otro municipio, puesto que el objetivo final de cualquier administración pública es ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, adaptándose a las herramientas tecnológicas del momento e integrándolas en su vida cotidiana, y crear un canal de comunicación fluido.

### **DATOS DE CONTACTO**

José Antonio Rodríguez Salas  
Alcalde  
Avda. de Granada, nº 10  
18213 Jun (Granada)  
Tfno.- 958 414 411  
Fax.- 958 414327  
E-mail.- [alcalde@jun.es](mailto:alcalde@jun.es)  
Twitter: [@joseantonlojun](https://twitter.com/joseantonlojun)

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

## AYUNTAMIENTO DE LA ZUBIA GRANADA



### POBLACIÓN TOTAL

18.412 habitantes

### EXTENSIÓN SUPERFICIAL

20.1 Km<sup>2</sup>

### PRESUPUESTO LIQUIDADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011

441.357,27 €

**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**MAYORES EN PRO TUTORIZANDO A OTROS**  
**MAYORES**

**ENTIDAD PROMOTORA**

Ayuntamiento de La Zubia.

**ÁMBITO TERRITORIAL**

La Zubia y otros municipios

**FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

Desde abril 2012 hasta diciembre 2012, excepto los meses de verano

**OBJETIVOS DEL PROYECTO**

Guadalinfo La Zubia, es un proyecto de la administración pública dotado de recursos tecnológicos con el fin de acercar las Tic y eliminar barreras que puede generar el entorno digital en la sociedad en general, entendiendo a Guadalinfo como un espacio social e innovador, poniendo en práctica ideas creativas, para sacarle el máximo rendimiento en beneficio de la comunidad en general.

“Mayores en Pro tutorizando a otros mayores” pretende dar cabida a una demanda social, prestando especial atención al colectivo de mayores, para mejorar sus condiciones de vida y fortalecer la cohesión social de las personas mayores, promoviendo, para ello, el uso de las Tic y fomentando el uso de las herramientas Web 2.0 (foros, chat, redes sociales...), para ampliar su círculo de amistades y paliar la soledad , ampliando nuevos canales de comunicación físicos y virtuales, atendiendo a sus

necesidades, y no siendo su único referente, el núcleo familiar, el más cercano.

En concreto, Mayores en Pro es una Asociación que se constituyó en el seno de Guadalinfo de La Zubia, recibiendo formación en las principales herramientas de la Web 2.0, y en el que se contempla la necesidad de que se reinvierta y comparta ese aprendizaje con otros mayores del municipio, para darle inclusión y oportunidad a nuevos mayores, creando así una doble vertiente en beneficio de todos.

“Los Tutores”, las personas que enseñan, se sienten útiles por poder enseñar y compartir su experiencia con las nuevas tecnologías, y las personas que son “Tutorizadas” sienten mayor seguridad y facilidad para adquirir un nuevo aprendizaje, como es el de las nuevas tecnologías. De esta forma se crea una red social que se amplía gracias a los nuevos canales de comunicación y participación, tanto dentro como fuera del municipio, gracias a las herramientas de la Web 2.0, incluyéndose estas nuevas formas de convivencia como enriquecimiento y mejora en las actividades de la vida diaria, trabajando temas que pueden ser de interés para dicho colectivo.

## **PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

La línea de actuación, viene marcada por la necesidad de familiarizarse con el uso de las nuevas tecnologías y tan importante es acercarle al uso o aprendizaje, como a la terminología que gira en torno a las Tic, para lograr una plena integración, tanto en el espacio físico, así como posteriormente tener asegurado la integración en el espacio virtual, de forma exitosa.

Para ello tenemos que empezar realizando talleres de iniciación a las Tic, básico, medio y avanzado de forma progresiva, cuya metodología de trabajo viene marcada porque cada mayor puede ser tutorizado por otro, como apoyo para afianzar los criterios o niveles de aprendizaje, bajo las directrices, en este caso de la dinamizadora.

En una segunda fase, posterior al verano, nos centraremos en promover la comunicación, por diferentes vías propias de las herramientas de las Web 2.0 ya sean chats, redes sociales, comunidades virtuales, etc., entre



ellas y con personas de similares o asociaciones con los mismos intereses; además de mantener los canales de comunicación con los que cuenta la Asociación "Mayores en Pro", fomentando el uso de estos y logrando la total integración de los nuevos usuarios, haciéndolos partícipes e integrantes de:

- Comunidad Virtual en el Portal de Guadalinfo
- Grupo de facebook
- [www.Historiasdelazubia.blogspot.com](http://www.Historiasdelazubia.blogspot.com)
- [www.literaturadelatierra.blogspot.com](http://www.literaturadelatierra.blogspot.com)
- [mayoresenpro@gmail.com](mailto:mayoresenpro@gmail.com)

Dándoles la oportunidad de ampliar el espacio de convivencia y de intercambio de conocimientos en el mismo colectivo.

Logrando la integración e inclusión, evitando así el aislamiento de este colectivo en el entorno digital, aportando valores a través de su experiencia y vivencias personales, creando contenidos de valor y convirtiéndose en testimonios, para una red tan relativamente reciente, como es la de Internet, con aportación propia de imágenes, vídeos, blog, etc., y ampliando claramente su círculo de amistades.

### **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

- Socios/as de Mayores en Pro, de 8 a 10 personas, que ya recibieron formación y ahora la comparten con otros.
- La Dinamizadora del Centro Guadalinfo de La Zubia, responsable del mismo.

### **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

Este proyecto concreto no supone un valor añadido al de cualquier dentro Guadalinfo.

## **JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO**

Tanto el Ayuntamiento, como la Diputación y Junta de Andalucía son las entidades implicadas en el desarrollo económico del proyecto de Guadalinfo para acercar las nuevas tecnologías a los habitantes del municipio, con actividades de formación y dinamización y en el que a través de iniciativas como “Mayores en Pro” tutorizando a otros mayores, consigue optimizar sus recursos en beneficio de este colectivo, paliando y ofreciendo nuevas alternativas, creando vínculos sociales y desarrollando actividades preventivas, prestando atención al colectivo, tan vulnerable, en cuanto a temáticas de nuevas tecnologías y otras de su interés.

Además, iniciativas de este tipo permiten recoger, conocer y ampliar costumbres, leyendas, tradiciones, etc., propias del municipio, derivando una riqueza digital, gracias a la participación activa de las personas implicadas en el proyecto, que cuentan con toda una vida llena de experiencias y riqueza personal.

## **RESULTADOS**

Este proyecto permite, cómodamente, una continua valoración del mismo; en la primera fase con el registro de usuarios, la observación de campo y con los trabajos realizados por estos, además de un control del parte de asistencia.

Superada esta fase, que se viene trabajando desde el mes de abril, contaremos con otros indicadores, como número de cuentas creadas de correo, nuevos de usuarios en perfiles sociales, así como aumento, seguimiento y publicación de post, comentarios, subida de contenidos en los distintos canales de comunicación abiertos para ellos, etc., permitiéndonos hacer un seguimiento más exhaustivo y continuo de la implementación del proyecto, así como una evaluación continua del mismo.

## **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

La innovación está en el uso de la metodología aplicada en el y el nexo o afinidad compartida por este colectivo, las nuevas tecnologías, incorporándolas de forma normalizada en las actividades de su vida diaria.

Además, este proyecto cuenta con la peculiaridad de entrelazar vínculos afectivos y sociales, tanto en el espacio físico, que comparten, como en el virtual, ampliando y fortaleciendo claramente los canales de comunicación, tan importantes, en la etapa de la vejez, en beneficio, no sólo del usuario, sino que produce una mejora indirecta en el entorno familiar al incorporar las nuevas tecnologías, por el enriquecimiento que supone en sus vidas diarias, manteniéndoles en contacto con la realidad y ayudándoles a mantener o mejorar su capacidad cognitiva.

La principal innovación es aprovechar, el uso de los recursos ya creados en nuestros municipios, sin aumentar o crear nuevos costes.

## **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

Son muchas las localidades que cuentan con un centro Guadalinfo, con lo cual es fácil la implantación de este proyecto, pues ya no requiere de un presupuesto económico o de una gran inversión, sino simplemente realizar o ejecutar la programación del proyecto.

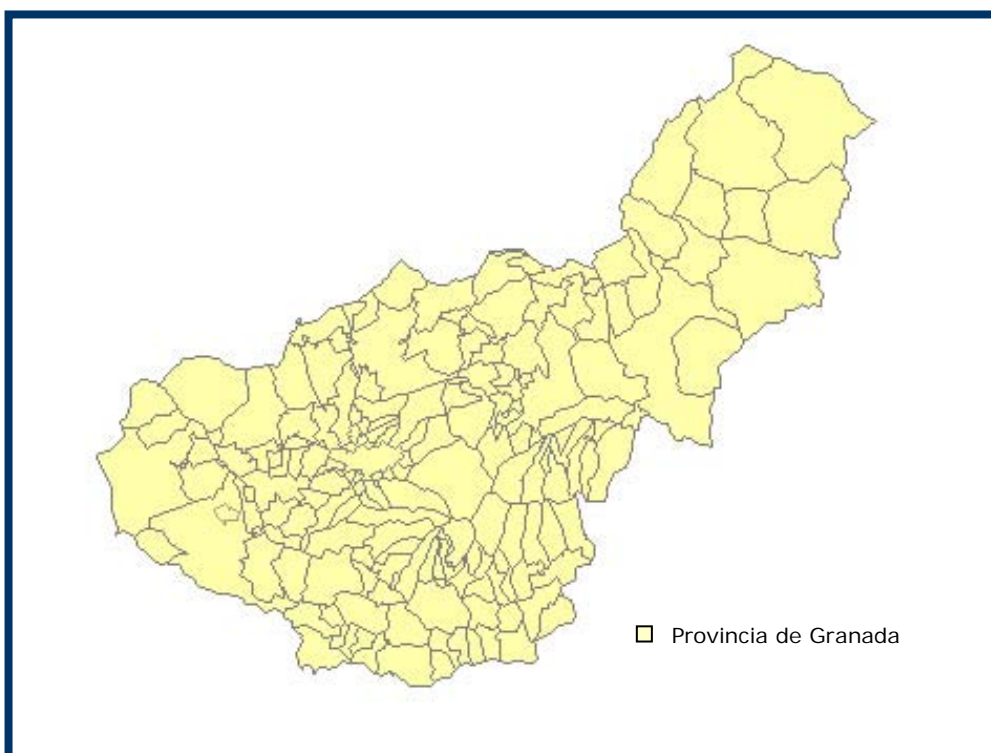
Además, debemos tener en cuenta que en la mayoría de los pueblos la tasa de mayores es bastante elevada, lo que resulta bastante interesante para recoger la variedad y riqueza cultural de estos pueblos.

## **DATOS DE CONTACTO**

Belén Polo Garvin  
Dinamizadora del Centro Guadalinfo  
C/ Matadero, nº 4  
18140 La Zubia (Granada)  
Tfno.- 958591827  
Fax.- 958591827  
E-mail.- [guadalinfozubia@gmail.com](mailto:guadalinfozubia@gmail.com)

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

## DIPUTACIÓN DE GRANADA GRANADA



### **POBLACIÓN TOTAL**

924.550 habitantes

### **EXTENSIÓN SUPERFICIAL**

12.531 Km<sup>2</sup>

### **PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011**

- Diputación Provincial de Granada: 214.551.441,02€
- APAT: 8.150.659,02€

**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**PORTAL DEL EMPLEADO DE LA AGENCIA**  
**PROVINCIAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**TRIBUTARIA (APAT)**

**ENTIDAD PROMOTORA**

Agencia Provincial de Administración Tributaria-Diputación Provincial de Granada (APAT).

**ÁMBITO TERRITORIAL**

Oficinas de la APAT en la Provincia de Granada.

**FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

- A) Desarrollo del proyecto: Enero a junio de 2009.  
B) Periodo de sesiones informativas para la divulgación y manejo de la aplicación al personal de la APAT:  
- 14 julio de 2009: personal directivo de la APAT y personal del departamento de RR.HH.  
- 23 de octubre de 2009: responsables oficinas y agencias.  
- 4 y 18 y 22 de diciembre de 2009 y 27 de enero de 2010: resto de la plantilla.  
C) Puesta en funcionamiento: febrero de 2010.

En la actualidad: sigue activo con una continua actualización y adaptación a las necesidades que van surgiendo.

**OBJETIVOS DEL PROYECTO**

La APAT se cuenta con una plantilla permanente de 103 empleados, distribuidos geográficamente en oficinas y agencias por la provincia de Granada. Todos estos

empleados hacen demandas referidas a RR.HH. de forma escrita, con el consecuente gasto en tiempo (ya que esos escritos deben llegar, en muchos casos, a la sede central y ésta se encuentra en otro municipio, además de tener que esperar la respuesta desde los Servicios Centrales) y gasto en recursos (papel, tinta, servicio de correo ordinario).

Con motivo de la aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se han puesto en marcha en las Administraciones Públicas diversas herramientas tecnológicas cuya finalidad es cumplir con los objetivos que marca dicha ley tales como "contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas...simplificar los procedimientos..." (artº 3).

Para ello se marca a las Administraciones el impulso de "la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de procedimientos y de la actuación administrativa" (artº 33). Todo lo anterior cumpliendo con las debidas garantías de respeto a la protección de datos de carácter personal y la seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos (artº 4).

Entre dichos instrumentos se ha procedido a desarrollar en la APAT una aplicación denominada "PORTAL DEL EMPLEADO DE LA APAT" cuyo objetivo final es canalizar el máximo posible de relaciones que dan lugar a procedimientos típicos en la gestión de RR.HH., así como poner al alcance de los empleados públicos de la APAT, de un medio de información y comunicación directo, de fácil manejo y próximo por cuanto el acceso es instantáneo por todo el personal independientemente de la oficina en que se encuentre lo cual tiene una gran importancia debido a la dispersión geográfica de gran parte de su personal en la provincia de Granada.

Además se pretende situar a la APAT en el camino de la excelencia persiguiendo dar satisfacción a un cliente interno de toda organización como es su personal, que en buena medida viene a ser el capital más importante con el que cuenta.

## PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Las principales líneas de actuación que se han seguido a la hora de diseñar el contenido y la configuración de la aplicación han sido las siguientes:

- Establecer una única herramienta integral de gestión de recursos humanos en nuestra organización con vocación de permanencia. Para ello era necesario diseñar una aplicación que constituyera una herramienta centralizada y dinámica que integre las numerosas operaciones que en este departamento se realizan así como disponer de un medio que permita gestionar de manera más eficiente las distintas solicitudes que en dicho departamento se reciben.
- Dotar a los empleados de la APAT de una tecnología que les permita realizar los trámites propios de RR.HH. de una manera fácil, rápida y totalmente accesible que evite retrasos en la recepción de tanto sus solicitudes, como las respuestas a las mismas y que elimine el papeleo tradicionalmente generado por estos trámites, agilizando los procedimientos, y disponiendo de un medio de consulta centralizada e instantánea de toda la información que RR.HH. disponga de ellos.
- Depurar los trámites administrativos obsoletos y que no aportaban valor al procedimiento. No se trataba de “trasladar” los procedimientos del soporte papel al soporte informático, sino que el cambio debería llevar una simplificación y racionalización administrativa de los procedimientos que se tramitan en este departamento y que afectan a toda la organización. Los problemas que se detectaron fueron:
  - Tareas que no aportan valor al procedimiento.
  - Duplicidad de trámites.
  - Dificultad en la consulta de la información y explotación de la misma.
  - Falta de un sistema de información que proporcione datos integrados.
  - Problemas de acceso a la información por parte de los funcionarios.
  - Acumulación de grandes cantidades de papel.

- Cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal. Desde el primer momento se fue consciente de que la herramienta a desarrollar contenía datos de carácter personal pertenecientes a los recursos humanos de la APAT, por lo que se adoptaron todas las medidas y niveles de seguridad que legalmente corresponden. Así, en cumplimiento de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y de los artsº 52 y ss. del RD 1720/2007, de 21 de diciembre se dio de alta el fichero con nivel de seguridad alto en el portal web de la Agencia Española de Protección de Datos, siendo inscrito por la misma con el Código 2110820327.
- Implicar la gestión de los Recursos Humanos en la dirección estratégica de la organización, en el sentido de que dicho departamento deje de ser gestionado en exclusividad por el equipo que lo conforma al involucrar a los Jefes de las distintas Oficinas y Agencias que la APAT tiene en toda la provincia de Granada que también deben administrar los recursos humanos que tienen adscritos en coordinación con el departamento principal.

## **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

La Agencia Provincial de Administración tributaria tiene en la actualidad una plantilla conformada por 103 funcionarios, siendo además su Director el Tesorero de la Diputación Provincial de Granada.

El proyecto desarrollado implicó desde el primer momento al Servicio de Servicios Generales, dentro del cual se realizan las funciones relativas a los recursos humanos objeto del Portal del Empleado de la APAT, y al Servicio de Informática, coordinados por la Dirección de la APAT.

Para ello se adscribió, en el ejercicio de las funciones que tienen atribuidas, al siguiente personal:

- Coordinación: Director de la APAT



- Desarrollo de contenidos: Servicio de Servicios Generales
  - \*Jefa de Servicio.
  - \*Auxiliar.Tareas: esquematización, análisis y desarrollo de los contenidos a implantar en la aplicación, relativos todos a la gestión de los recursos humanos de la APAT.
- Desarrollo tecnológico: Servicio de Informática
  - \*Jefe de Servicio.
  - \*Ingeniera Informática.Tareas: desarrollo de la infraestructura tecnológica que mejor se adecue a las necesidades del sistema que se pretende implantar.

## **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

Los recursos que se destinaron desde el primer momento al desarrollo de este proyecto fueron los que tenía ya la organización tanto respecto a medios económicos como materiales, trabajando además el personal adscrito dentro de la jornada laboral ordinario por lo que el coste del servicio no ha generado gastos extraordinarios de personal ni contrataciones externas en el presupuesto de cada ejercicio.

## **JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO**

El principal interés en el desarrollo del proyecto que se presenta ahora como una realidad efectiva, es modernizar las relaciones internas de la organización, centrada en los últimos años en el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones con los ciudadanos como contribuyentes y con otras administraciones (ayuntamientos, ELAS, comunidades de regantes...) como consecuencia de las competencias que se le delegan en materia de aplicación de los tributos locales y gestión recaudatoria en la provincia de Granada.

Se trataba, pues, de hacer que la implantación de la Administración electrónica en nuestra organización tuviera un carácter integral, ya que no podíamos reconocernos

como Administración moderna que pretende una gestión hacia la excelencia, si ésta solo se predica en los ámbitos externos a la misma y mantiene una estructura de relaciones con el personal que presta sus servicios basada en los mismos marcos de referencia de hace 30 años.

Por tanto, se consideró que era el momento de poner en valor el ámbito de los Recursos Humanos de la APAT y establecer un entorno adaptado a las nuevas tecnologías, que suponen no sólo una modernización técnica de las relaciones del personal con la organización, sino además una mejora de las mismas al favorecerse una mayor comunicación e información directa, fidedigna e inmediata en materia de gestión de recursos humanos.

Con ello se favorece además un mejor clima laboral y una mayor capacidad de adaptación a las demandas que se plantean en el día a día por parte del personal que presta sus servicios en este Organismo.

## **RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en el periodo que lleva en funcionamiento (2010-2012) han sido muy satisfactorios en todos los ámbitos:

*-En el entorno de la APAT como organización*

La implantación del Portal del Empleado de la APAT ha supuesto un avance más en la apuesta por una "Administración inteligente" que tiene en cuenta uno de los grupos de interés de toda Organización, los "clientes internos", su personal. Además se ha conseguido aliviar la carga de trabajo del registro general y registros auxiliares por lo que la calidad del servicio al ciudadano ha mejorado.

*-En el entorno de la gestión de los Recursos Humanos de la APAT*

La implantación de la Administración electrónica en este ámbito ha supuesto que el volumen de trabajo que usualmente conlleva la gestión del personal de este Organismo se haya visto optimizado gracias a una mayor eficacia y eficiencia de los recursos utilizados, contando además con una gestión de la información de forma inmediata, que ha simplificado los trámites y agilizado los

procedimientos que han sufrido un proceso de racionalización.

*-En el entorno del personal de la APAT*

Los resultados obtenidos han sido óptimos por cuanto el Portal se ha convertido casi de forma exclusiva (accesibilidad 24/365) en la herramienta de uso del personal en sus relaciones con el departamento de recursos humanos y entre los responsables de las distintas Oficinas y Agencia.

*-En el entorno laboral*

La aplicación se ha convertido en el cauce de comunicación interna entre los responsables de la APAT y el personal que presta sus servicios, obteniéndose así una información inmediata, directa y veraz, que llega de forma simultánea a todas las oficinas de la provincia, lo que ha mejorado indudablemente el clima laboral de la organización.

*-En el entorno de la eficiencia económica*

La repercusión también ha sido en clave de ahorro económico, ya no solo por la práctica supresión del uso de papel (tanto en la tramitación de expedientes como en el reparto de las nóminas que ahora son de acceso electrónico) sino también por la cantidad de recursos que se destinaban a tramitar la documentación de este departamento y que ahora se gestionan de forma más eficiente.

*-En el entorno medioambiental*

Con el uso de las nuevas tecnologías se ha conseguido con gran éxito la eliminación del uso del papel lo que sin duda ha contribuido en un uso racional del mismo así como a que seamos una Organización más "responsable socialmente" con el entorno.

## **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

- Implantación de una aplicación que apuesta por la modernización de las relaciones internas presentes en toda Organización, y cuyos destinatarios inmediatos son el personal de la Administración en la que prestan sus servicios, frente a la mayoría de los proyectos que preferentemente se diseñan para

- los clientes externos (ciudadanos, proveedores....) de la organización.
- Incorporación de la dirección y gestión de los recursos humanos a los objetivos estratégicos de la organización, en cuanto se la dota de una herramienta integral destinada tanto al personal directivo, como al propio del departamento de RR.HH. y al resto de responsables de la organización.
  - Implantación de un Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRRH), como instrumento imprescindible para realizar una óptima Planificación, Organización, Gestión y Control de la Organización.
  - Acceso inmediato al portal 24 horas los 365 días del año.
  - Acceso seguro y personalizado al historial profesional de funcionario, sus nóminas y demás información del personal de la APAT
  - Creación de una cuenta propia rrhh.apat@dipgra.es para la comunicación directa entre el personal y el departamento de Recursos Humanos.
  - El uso de la tecnología web en el ámbito de la gestión de RR.HH. supone ya de forma intrínseca una innovación con respecto al sistema tradicional que se venía utilizando. Destacar, además que en el desarrollo de esta aplicación se ha hecho uso de herramientas tales como CSS, DHTML; PHP, Javascript, IIS, Google Chrome, Internet Explorer y SQL Server.
  - Creación de distintos perfiles de usuarios en función del nivel de acceso a la información del sistema.
  - Compatibilidad de la implantación del Portal del Empleado Público de la APAT, con la entrada al circuito de tramitación, de documentos físicos que aporten al procedimiento un valor documental necesario.

## **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

La versatilidad y portabilidad de la aplicación presentada a otras Entidades Locales y Organismos de ellas dependientes es muy elevada ya que permite su implantación en cualquier organización independientemente de su tamaño y características pues todas ellas tienen en común de forma ineludible unos recursos humanos que gestionar, requiriendo unos requisitos tecnológicos mínimos presentes hoy en día en la totalidad de las Administraciones Locales existentes en Andalucía y resto de España.

En concreto los elementos requeridos para su implantación están presentes en cualquier Entidad Local:

*-Medios personales:*

El departamento que tenga atribuidas las funciones relativas a la gestión de recursos humanos, ya que precisamente se trata de una aplicación diseñada para un desempeño eficaz de las tareas que les corresponden.

En caso de organizaciones con estructuras y organigramas más complejos se hace necesaria la implicación directa de los responsables o gestores de cada departamento o servicio de la organización que tenga a su cargo personal.

*-Medios tecnológicos:*

\*Servidor WEB donde alojar la aplicación.

\*BD SQL SERVER para almacenar las tablas que constituyen la aplicación.

\*Navegadores WEB.

*-Implicación de toda la organización:*

En cuanto que la herramienta diseñada afecta directamente al personal que presta sus servicios en la Administración correspondiente, éste se va a ver necesariamente implicado en la utilización de la misma por cuanto se elimina el uso del papel en la mayor parte de los procedimientos tradicionales de gestión del personal. Por otra parte el acceso individualizado, seguro y directo que se tiene de la aplicación hace que las posibilidades de éxito sean máximas.

*-Flexibilidad:*

Además la extrapolación de la herramienta diseñada para la APAT a otras organizaciones permite una adaptación flexible y propia, por cuanto permite la incorporación, modificación y novación de cualquier contenido de los previstos en la misma en atención a la estructura, características y situaciones que se encuentren en cada Entidad Local que pretenda su implantación.

## **DATOS DE CONTACTO**

María Teresa Martín Bautista. Jefa de Servicio de Servicios Generales

Debla López Talavera. Técnico Superior Informática

Plaza Mariana Pineda, nº 7

18009 Granada

Tfno.- 958247055 / 958247072

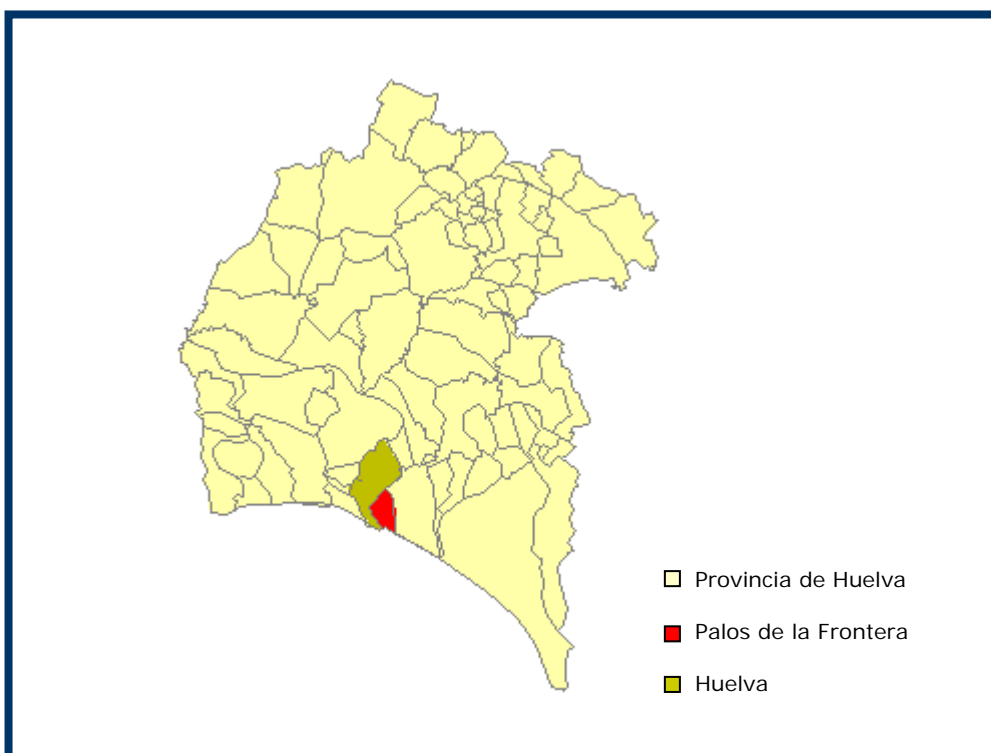
Fax.-

E-mail.- [tmartinb@dipgra.es](mailto:tmartinb@dipgra.es)

[deblalt@dipgra.es](mailto:deblalt@dipgra.es)

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

## AYUNTAMIENTO DE PALOS DE LA FRONTERA HUELVA



### POBLACIÓN TOTAL

9.800 habitantes

### EXTENSIÓN SUPERFICIAL

48,73 Km<sup>2</sup>

### PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011

28.392.003,94 €

## **TÍTULO DEL PROYECTO SMARTCITY**

### **ENTIDAD PROMOTORA**

Ayuntamiento de Palos de la Frontera.

### **ÁMBITO TERRITORIAL**

Municipio de Palos de la Frontera.

### **FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

- A lo largo del ejercicio 2012.

### **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

El proyecto surge a partir de que el Ayuntamiento cuenta ya con una Oficina Virtual. La idea es crear una aplicación (desarrollada entre el propio Ayuntamiento y la empresa SAGE AYTO), para smartphone, para trasladar la Oficina Virtual a los teléfonos móviles, con todas las opciones que ya cuenta:

- Emitir certificados.
- Consultar datos.
- Solicitar servicios.

Por otro lado, con la aplicación se obtendría acceso a los medios de comunicación en vivo (televisión y radio local) y a los principales periódicos del municipio.

Por último, la aplicación contaría con un apartado de Turismo, en el que los usuarios podrían descargarse: guías turísticas, monumentos, restaurantes, hospedaje... Además de aplicaciones para personas con discapacidad.



## **PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

La aplicación se divide en 3 líneas de actuación:

- Traslado de la Oficina Virtual y sus servicios a los smartphones (certificados, tramitación, solicitud de servicios).
- Acceso online y en directo de los medios de comunicación locales.
- Turismo en Palos. Descarga de guías turísticas, punto de información de monumentos, información. bares, restaurantes, hoteles...
- Apartado para discapacitados. Con esta aplicación, la persona que lo desee se puede geolocalizar en algún punto en concreto dentro del municipio, indica donde quiere acudir, qué monumento quiere visitar y la aplicación, según el tipo de discapacidad que se alegue, indicará la vía más adecuada (menos tráfico, menos obstáculos, calles peatonales...). Además, una vez sito en el monumento, la aplicación descarga la información del mismo (audio descrita si se ha indicado la discapacidad).

## **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

- Departamento de Informática.
- Empresa SAGE AYTO, que desarrollará la aplicación.

## **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

No supone coste para el ayuntamiento porque la propia empresa que lo va a desarrollar (SAGE AYTO), al ser el primer municipio donde lo va a implantar, se va a encargar de su coste.

## **JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO**

El Ayuntamiento de Palos de la Frontera, conocedor de la importancia que cada vez más están teniendo y la demanda de innovaciones en todos los ámbitos de la vida cotidiana, apuesta por la introducción de las Nuevas Tecnologías a la hora de ofrecer sus servicios a los ciudadanos. Ejemplo de ello es la puesta en marcha desde unos años atrás de la OFICINA VIRTUAL del Ayuntamiento, donde hoy en día el ciudadano que lo desee puede hacer numerosos trámites y acceder a mucha información municipal desde su propio domicilio. Ahora va más allá y lo traslada a los móviles, en concreto a los smartphones, con el fin de llegar a más personas, y debido a la línea de turismo que ofrece la aplicación, facilitar a los visitantes del municipio información y recursos a través de las nuevas tecnologías. Y, sobre todo, lo que es más valorable dentro de esta aplicación: ofrecer a las personas que tienen algún tipo de discapacidad un servicio que les ayude a moverse por nuestra ciudad de la forma más fácil que les sea posible.

Es un proyecto viable tanto económicamente (la propia empresa, al ser un proyecto pionero y que lo va a desarrollar por primera vez en nuestro municipio, afrontará los costes que conlleven su puesta en marcha), como técnicamente (ya que partimos de la base de que el Ayuntamiento ya cuenta con una plataforma virtual y con un equipo de técnicos expertos en la materia).

## **RESULTADOS**

Se espera que la aplicación se descargue por la mayoría de jóvenes del municipio y de los visitantes y turistas que acudan. Para ello se le dará la suficiente difusión en los medios de comunicación.

## **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

Es un proyecto totalmente novedoso, no desarrollado en otra ciudad y que se va a poner en marcha por primera vez en este municipio.

## **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

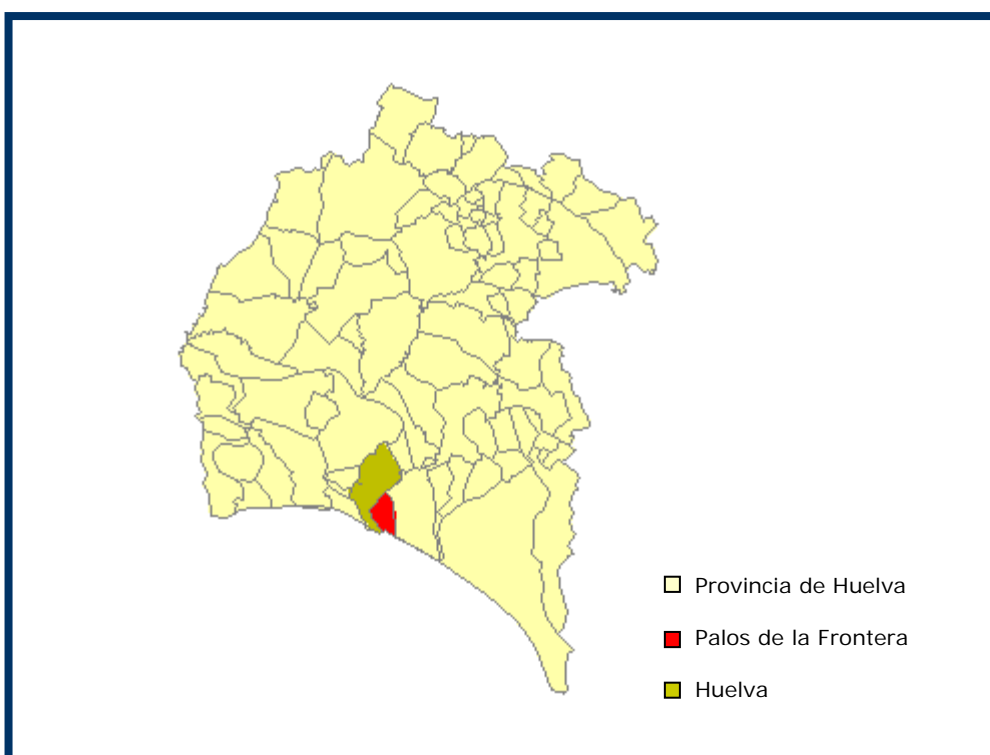
Es viable para otros municipios (deben contar con Oficina Virtual y con la aplicación bluetooth en sus principales monumentos y edificios públicos).

## **DATOS DE CONTACTO**

Francisco Macario Calero Cutiño  
Responsable del Departamento de Informática  
C/ Andalucía s/n  
21810 Palos de la Frontera (Huelva)  
Tfno.- 959350100  
Fax.- 959350987  
E-mail.- [gema@palosfrontera.com](mailto:gema@palosfrontera.com)

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

## AYUNTAMIENTO DE PALOS DE LA FRONTERA HUELVA



### POBLACIÓN TOTAL

9.800 habitantes

### EXTENSIÓN SUPERFICIAL

48,73 Km<sup>2</sup>

### PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011

28.392.003,94 €

## **TÍTULO DEL PROYECTO**

### **WHATSAPPALOS**

#### **ENTIDAD PROMOTORA**

Ayuntamiento de Palos de la Frontera.

#### **ÁMBITO TERRITORIAL**

Municipio de Palos de la Frontera.

#### **FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

- Se puso en marcha el 24 de agosto de 2012.

#### **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

Un sistema de avisos para que los vecinos puedan alertar, desde su smartphome, de cualquier incidencia que detecten en su calle, en su barrio o en cualquier punto del municipio, comunicándolo mediante mensaje, correo electrónico o whassapp. También se podrán comunicar accidentes o situaciones de emergencia que se produzcan.

El servicio se operará a través de un número móvil y una cuenta de correo electrónico. La mayor novedad de esta iniciativa es la incorporación del whatsapp al funcionamiento municipal. Un sistema innovador que utiliza herramientas gratuitas tanto para el ciudadano como para el Ayuntamiento. Cualquier vecino que disponga de un "smartphone", podrá utilizar este servicio descargando, de forma gratuita, la aplicación a través del "app store" o del "market", en función del sistema operativo de su dispositivo móvil (apple o android). Puede acompañar el mensaje con fotos o videos que ilustren la incidencia.

El sistema se enlaza con una base de datos que realiza el seguimiento de cada incidencia y su geolocalización, almacenando toda la información sobre la misma.

Se definirá un protocolo de actuación, dependiendo del nivel de la incidencia, el número de operarios necesarios y el material y equipamiento requerido para su subsanación. Se activarán lo que se ha denominado "cuadrillas de intervención rápida", que cada servicio municipal tendrá siempre operativas.

### **PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

- Creación de número de teléfono móvil y cuenta de correo electrónico de incidencias.
- Descarga aplicación whatsapp.
- Difusión en el municipio.
- Puesta en marcha de base de datos donde ir contabilizando las incidencias y dándole curso, derivando a cada departamento/servicio municipal, en función de a gravedad/necesidad.
- Creación de las llamadas "cuadrillas de intervención rápida".
- Seguimiento y comprobación de la efectividad del servicio.

### **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

- Departamento de Informática.
- Diferentes áreas de servicios municipales: obras, fontanería, carpintería, limpieza, mantenimiento, electricidad...

### **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

El coste de una línea básica de móvil mensual (18 euros) más el coste del personal que se encarga del seguimiento de las incidencias (20.000 euros anuales).

## **JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO**

Esta herramienta pionera, aprovecha el sistema de mensajería, sms o correo electrónico para cumplir un doble objetivo. Por una parte, poner a disposición del ciudadano canales de comunicación rápidos y eficaces, y, por otro, garantizar que las demandas de los vecinos sean oídas y atendidas en los foros adecuados.

A veces ocurre que los ciudadanos ven una papelera rota o un acerado en mal estado junto a su casa y lo comentan con su vecino pero no lo comunican al Ayuntamiento, de modo que la incidencia queda sin respuesta. Son la mayoría de las veces cuestiones fácilmente subsanables pero faltaba un mecanismo rápido que nos permitiera conocer esas situaciones y poder atajarlas con inmediatez.

En cuanto a la administración electrónica, el ayuntamiento de Palos ha dado ya buen ejemplo siendo pinero en los préstamos de Internet en movilidad a través de la biblioteca pública, con el funcionamiento de 12 zonas wifi; con la entrega de portátiles a los estudiantes o con la oficina virtual que, desde hace más de un año, tramita íntegramente de forma electrónica más de una docena de procedimientos.

## **RESULTADOS**

Es una iniciativa que acaba de ponerse en marcha, pero en un mes se han recibido 65 incidencias, habiendo sido resueltas en un 90% (hablamos de incidencias leves, el resto se trataban de incidencias de mayor envergadura que están en proceso de solucionarse).

## **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

Creemos que no existe a nivel provincial ningún otro proyecto parecido.

## **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

Se puede adaptar a cualquier municipio.

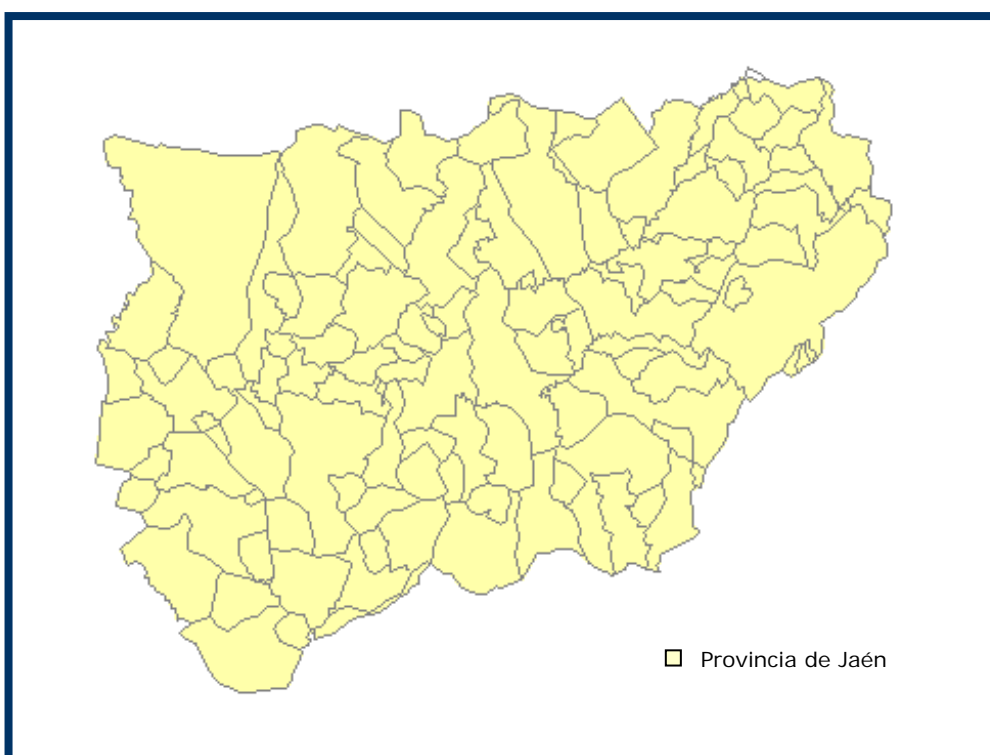
### **DATOS DE CONTACTO**

Francisco Macario Calero Cutiño  
Técnico Informático  
C/ Andalucía s/n  
21810 Palos de la Frontera (Huelva)  
Tfno.- 959350100  
Fax.- 959350987  
E-mail.- sac@palosfrontera.com



# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

**DIPUTACIÓN DE JAÉN  
JAÉN**



## **POBLACIÓN TOTAL**

669.782 habitantes

## **EXTENSIÓN SUPERFICIAL**

13.489 Km<sup>2</sup>

## **PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011**

10.479.992,85 €

**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**BUENAS PRÁCTICAS DEL S.P.G.R.**  
**“CAMINO HACIA LA EXCELENCIA”**

**ENTIDAD PROMOTORA**

Diputación de Jaén. Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

**ÁMBITO TERRITORIAL**

Municipal, provincial y autonómico.

**FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

A partir de 2002, como parte del proyecto ISO 9001:2000, se inicia un Sistema de Gestión por procesos, con una definición del Mapa de Procesos que contiene todo lo necesario para desplegar la estrategia y para asegurarnos la más eficaz y completa prestación de los servicios a nuestros clientes.

El Organismo ha realizado ya cuatro autoevaluaciones, la primera en el año 2004, la segunda en el 2006, la tercera en el año 2009 y la última en el 2012. Experiencia muy positiva que junto con los demás proyectos de Mejora Continua del Organismo está suponiendo un nuevo revulsivo de administración, gestión y motivación para continuar con el proceso natural de mejora iniciado mediante la aplicación de los Planes de Mejora resultantes de la aplicación del Modelo EFQM.

**Cronograma:**

- 2004-2005: 1ª autoevaluación (entre 300-400 puntos).
- 2006-2007: 2ª autoevaluación (entre 400-500 puntos).
- 2009-2010/2012: 3ª y 4ª autoevaluación (+ 500 puntos).

## OBJETIVOS DEL PROYECTO

El Modelo EFQM de Excelencia es un instrumento práctico que, utilizado como herramienta de autoevaluación, permite al Organismo realizar un diagnóstico y establecer en qué nivel se encuentra, en su camino hacia la excelencia, e identificar y analizar las oportunidades que en ese momento se le presentan para continuar avanzando.

Es el Proyecto **Clave** del Organismo y entendemos es la base estratégica para el funcionamiento del mismo en el futuro y para el establecimiento de pautas organizativas que tienden a mejorar nuestras actuaciones. El objetivo del modelo EFQM, es ayudar a la organización a conocerse mejor a sí misma y, en consecuencia, a mejorar su rendimiento.

Es esta la única y principal motivación del mismo. El proceso de autoevaluación y su funcionamiento mediante el establecimiento de las Áreas de Mejora es necesario en una Administración Pública como la nuestra, cuyo principal objetivo es el prestar los servicios legales encomendados de la forma más eficiente posible.

## PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

El modelo se fundamenta en la premisa según la cual los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos.

El modelo lo forman nueve criterios, los cinco primeros llamados "Agentes Facilitadores", se ocupan de las actividades y procesos de la organización, y los cuatro últimos, identificados como "Resultados", responden a los logros de la misma.

## PROYECTOS

---

<b>AGENTES FACILITADORES</b>	<b>RESULTADOS</b>
1.-Liderazgo	6.-Resultados en personas
2.-Estrategia	7.-Resultados en clientes
3.-Personas	8.-Resultados en sociedad
4.-Alianza y recursos	9.-Resultados clave
5.-Procesos, productos y servicios	

El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, a través de las cuatro autoevaluaciones realizadas ha identificado sus "*puntos fuertes*" y sus "*áreas de posible mejora*", constatando el camino recorrido hacia la **EXCELENCIA**, analizando su posición respecto a otras organizaciones, y decidiendo la orientación a seguir, y los próximos pasos a dar para obtener los máximos beneficios.

A continuación se exponen las actividades más relevantes del desarrollo del proyecto:

- Adquisición de licencia
- Equipo Evaluador, con apoyo del consultor: Formación y constitución del Equipo Evaluador en el modelo EFQM y la Metodología de Autoevaluación.
- Autoevaluación Individual y en Grupos del Equipo Evaluador.
- Análisis de los resultados por el Consultor.
- Reunión de Consenso por el Equipo Evaluador, con el apoyo del Consultor.
- Priorización de los resultados.
- Finalización e informe final.

### **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

La aplicación del modelo EFQM y las cuatro autoevaluaciones superadas por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, es un método estructurado, llevado a cabo por un equipo evaluador integrado por personas que representan todas las funciones de la Organización; y cuya metodología es como a continuación se detalla:

VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA  
ADMINISTRACIÓN LOCAL

---

1. Compromiso de la Dirección.
2. Comunicación a la organización.
3. Selección y formación en el modelo EFQM para la Dirección y Equipo Evaluador.
4. Proceso de autoevaluación individual (establecer puntos fuertes y áreas de mejora ajustándose a los agentes facilitadores y resultados del modelo).
5. Análisis de resultados, discrepancias y reunión de consenso.
6. Informe de autoevaluación y homologación de nivel.
7. Comunicación de resultados a la Dirección:
  - presentación de los resultados de la autoevaluación.
  - prioridades propuestas por el Equipo Evaluador.
8. Análisis de Áreas de Mejora y definición de Planes de Acción.
9. Integración del proceso de autoevaluación en la planificación estratégica.

La participación de muchas personas consume pocos recursos, permitiendo detectar áreas de mejora críticas. Como así lo constata el número de empleados del Organismo (jefes de unidad administrativa, técnicos, y personal administrativo), que han participado en las distintas autoevaluaciones:

- 1ª autoevaluación: 21 empleados públicos.
- 2ª autoevaluación: 25 " "
- 3ª autoevaluación: 29 " "
- 4ª autoevaluación: 28 " "

### **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

- 2004-2005. Aplicación del modelo EFQM y 1ª autoev.	11.020 €
- 2006-2007 2ª autoev. y establecimiento planes mejora	9.860 €
- 2009-2010 3ª autoev. y establecimiento planes mejora	6.380 €
- 2012 4ª autoev. y establecimiento planes mejora	5.625 €
<b>TOTAL:</b>	<b>32.885 €</b>

## JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

El Modelo se fundamenta en la idea de que la innovación y el aprendizaje potenciarán el nivel de excelencia de los agentes facilitadores, y esto dará lugar al progreso hacia la consecución de **resultados excelentes**.

El Proceso de autoevaluación y su funcionamiento mediante el establecimiento de Áreas de Mejora es necesario en una Administración Pública como la nuestra, cuyo principal objetivo es prestar servicios legales encomendados de la forma más eficiente posible.

El Modelo EFQM de Excelencia constituye, por tanto, una magnífica herramienta de trabajo para abordar el proceso de transformación al que tienen que hacer frente hoy en día las organizaciones, independientemente de su naturaleza, para sobrevivir en el mundo cambiante y globalizado en el que nos movemos.

## RESULTADOS

Los resultados excelentes en una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos.

Las áreas de mejora detectadas en los procesos de autoevaluación son una excelente elección, ya que constituyen un conjunto armónico, que tocan todas las vertientes posibles, y que se pueden considerar verdaderos impulsos, lo que apoyará al SPGR, para conseguir ***los reconocimientos europeos de Excelencia 400+ Sello Plata, (Recognised For Excellence EFQM), Y 500+ Sello Oro (Recognised For Excellence 5 Star)***.

- **Áreas de Mejora de la 1ª autoevaluación:**
  - Diseño y desarrollo de un plan de Comunicación Interna del Organismo, que abarca abrir líneas estratégicas para el fomento y desarrollo de la comunicación y la implicación.

- Diseño y establecimiento de un Sistema de Evaluación de Líderes, y de un Sistema de Medición de Satisfacción del Personal.
- Diseño de un Sistema de Medición de los niveles de Implicación y Reconocimiento del Personal.
- Diseño y desarrollo de cuestionarios de Satisfacción de Clientes.
- **Áreas de Mejora de la 2ª autoevaluación:**
  - Revisión y adecuación de los Procesos de Planificación de la Política y Estrategia, y de Atención al Contribuyente.
  - Diseño y establecimiento de los Procesos de Gestión del Cambio, Funcionamiento de los Grupos de Mejora, Comunicación Externa, Marketing y Creación de Nuevos Servicios.
  - Elaboración de Manuales: Quejas y Sugerencias, Atención al Ciudadano, Funcionamiento de los Grupos de Mejora, y Manual de Acogida.
- **Áreas de Mejora de la 3ª autoevaluación:**
  - Modificación Plan de Comunicación Interna.
  - Elaboración Manual de Quejas y Sugerencias del Organismo.
  - Regulación Sistema de Reuniones Internas.
  - Creación Bases de un Departamento de Planificación de la Calidad.
  - Elaboración Plan de Benchmarking (guía metodológica).
  - Revisión y adecuación de los Procesos de Comunicación Externa (segmentación de clientes, y reuniones externas), y Creación de Nuevos Servicios.
  - Revisión y actualización de los Factores Críticos de Éxito (Bases Plan Estratégico 2011-2014).
  - Elaboración de Nuevos Cuestionarios de Clientes (Ayuntamientos y Ciudadanos).
  - Elaboración de un Plan de Optimización de Recursos y Medidas Medioambientales.
  - Elaboración de un Proyecto de Protección de Datos.
- **Áreas de Mejora de la 4ª autoevaluación:**
  - Diseño de un Sistema de Reconocimiento e Implicación del Personal.
  - Revisión del Plan de Comunicación Interna: Foro del Organismo, Boletín Informativo de los empleados

del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, e Informatización del Manual de Quejas y Sugerencias de los empleados del Organismo.

- Revisión del Procedimiento de Evaluación y Seguimiento del Servicio: Encuestas de satisfacción del personal del Organismo y Cuestionarios de Evaluación de Líderes.
- Comparaciones, Comunicación Externa: Alianzas y Grupos de Interés.

### **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

Una Autoevaluación proporciona no sólo un punto de referencia, una fotografía de la totalidad de la organización en un determinado momento, sino su trayectoria de aprendizaje y mejora de los últimos años, y su potencial para continuar progresando.

El Modelo EFQM posee una naturaleza dinámica, ya que la innovación y el aprendizaje potencian la labor de los "agentes facilitadores" dando lugar a una mejora de los resultados.

El primer aspecto que evalúa el modelo EFQM es el "liderazgo". La organización innovadora tiene, seguro, un elevado nivel en este aspecto. Dispone de un liderazgo en el mercado, pues es capaz de hacer cosas que los demás no hacen, y consecuentemente, constituye un proyecto que es por sí mismo motivador. Será fácil para sus líderes generar visión compartida, a partir del fomento y la implicación en mejoras, cambios y actividades de aprendizaje.

Dado que no existen organizaciones innovadoras por casualidad, toda organización innovadora responde a una política de diferenciación, que ya ha tenido un cierto éxito, es obvio que las organizaciones innovadoras, casi por definición, atraen a aquellas personas a quienes gusta asumir de retos profesionales y mejorar profesionalmente.

En cuanto a la gestión de alianzas y recursos, normalmente, las organizaciones innovadoras son modernas y centradas por tanto en sus competencias clave y muy conectadas con otras organizaciones especialistas en otros campos, y culturalmente compatibles, es decir, también innovadoras.



Todos los aspectos que hemos revisado convergen, en la organización innovadora, en la gestión de procesos. En efecto, entre los elementos que demanda EFQM se encuentra la introducción de mejoras en los procesos mediante “la innovación”, “el diseño de nuevos productos y servicios con los clientes”, comprender y anticipar el impacto de “las nuevas tecnologías”, implicarse proactivamente con los clientes. Todas estas actividades están muy directamente relacionadas con el carácter innovador de una organización, y por tanto serán evaluadas favorablemente en una eventual evaluación.

## **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

Aunque cada organización es única y distinta a las demás, el Modelo EFQM proporciona un marco de criterios que atienden a las vertientes más significativas de la **Gestión Global de la Organización**.

El Sello de Excelencia Europea, homologado con los “Levels of Excellence” de la EFQM, es el máximo reconocimiento a la excelencia en gestión que se concede en Europa, según el sistema de la EFQM.

Esta distinción significa, para las organizaciones que la ostentan, un reconocido nivel de prestigio, excelencia y eficacia en su gestión, eficiencia operativa, y diferenciación en su entorno competitivo. En suma, denota una capacidad para mantenerse en altas cotas de excelencia o continuar progresando hasta conseguirlas.

Los Sellos de Excelencia los concede el Club Excelencia en Gestión, habiendo conseguido el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación las certificaciones de Excelencia Europea 400+ (antigua calificación sello “Plata”), y Excelencia Europea 500+ (antigua calificación sello “Oro”), convirtiéndose este Organismo en la tercera Administración Local con estos reconocimientos.

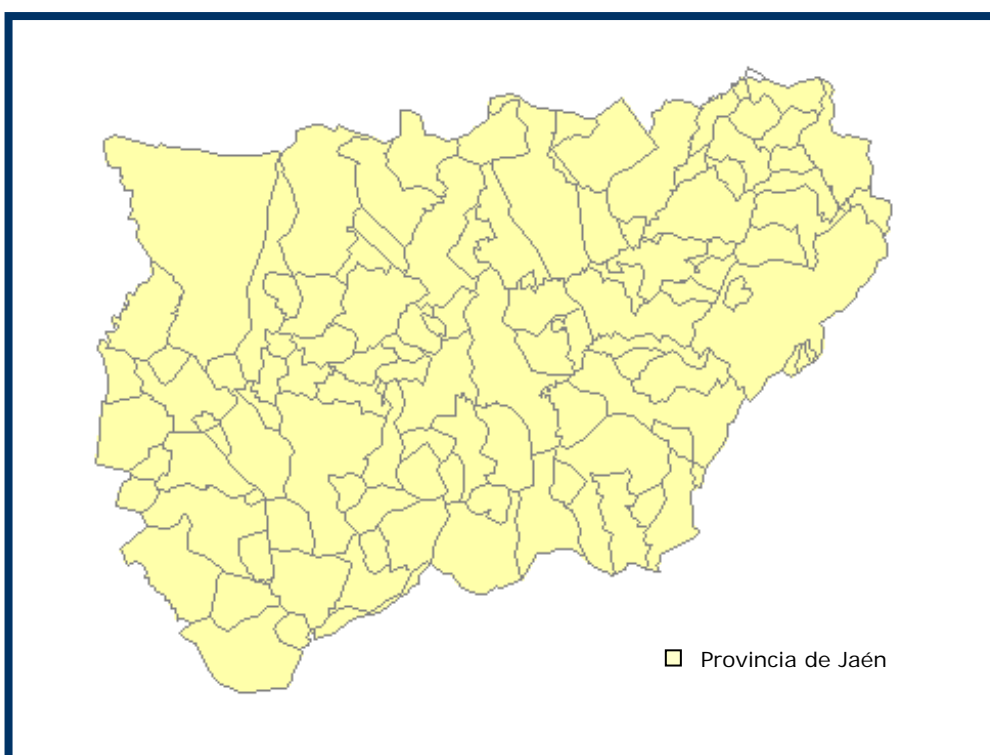
Por tanto el SPGR es referente para el resto de las Administraciones Públicas, animando a las mismas a la aplicación e implicación del Modelo de Excelencia Europeo EFQM.

**DATOS DE CONTACTO**

Rafael Illana González  
Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación  
Crta. de Córdoba s/n, "Casería Escalona"  
23005 Jaén  
Tfno.- 953248083-84  
Fax.- 953248025  
E-mail.- rillana@promojaen.es

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

**DIPUTACIÓN DE JAÉN  
JAÉN**



## **POBLACIÓN TOTAL**

669.782 habitantes

## **EXTENSIÓN SUPERFICIAL**

13.489 Km<sup>2</sup>

## **PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2011**

10.479.992,85 €

**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**OFICINA VIRTUAL DEL S.P.G.R.**  
**“CON TODA MOVILIDAD Y COMODIDAD”**

**ENTIDAD PROMOTORA**

Diputación de Jaén. Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

**ÁMBITO TERRITORIAL**

Municipal, provincial y autonómico.

**FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

Conforme a los objetivos marcados por el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información HERACLEA21 de esta Diputación Provincial de Jaén, en 2003 se inició el diseño e implantación de una potente plataforma de servicios de “e-Administración”.

Uno de los principales pilares de la plataforma construida y que se encuentra actualmente disponible de forma on-line desde el año 2007, es lo que denominamos “*Oficina Virtual de Recaudación*”.

Desde el ejercicio 2008 a la actualidad, la Oficina Virtual del S.P.G.R., ha estado inmersa en una continua innovación y adaptación de la misma atendiendo a las necesidades de nuestros Clientes Externos.

**OBJETIVOS DEL PROYECTO**

La oficina virtual tiene como finalidad facilitar de forma on-line y mediante tramitación electrónica el acceso a los trámites más importantes que hasta ahora sólo se podían suministrar de forma presencial, sustituyendo la presencia física por autenticación segura mediante certificación digital permitiendo trámites como el pago telemático,

modificación de datos, alta y bajas de vehículos, presentación de algunos tipos de expedientes, fraccionamiento del pago de algunos impuestos como el IBU E IVTM en cómodos plazos, consultas tributarias, domiciliaciones bancarias, presentación de quejas y/o reclamaciones, cumplimentación y presentación de cuestionarios de satisfacción de ciudadanos, etc.

## **PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

El conjunto de procesos, integra las funcionalidades ofrecidas por el Servidor de Firma Electrónica de la Junta de Andalucía @firma 4.1 y la plataforma de pago suministrada por la empresa pública RED.ES para la administración local mediante la firma de convenio específico.

Desde principios de mayo de 2007, la oficina virtual está puesta en funcionamiento, y los ciudadanos pueden interactuar con la administración. A partir de Julio de ese año, se dio acceso a los Funcionarios de Ayuntamientos y posteriormente se completó con los perfiles de Gestores y Notarios.

A continuación se exponen las actividades más relevantes del desarrollo del proyecto:

- Diseño de la Oficina Virtual por Anguis Creativos.SL
- Publicidad de la Oficina Virtual a la Sociedad y Medios de Comunicación a través de dípticos, cartelería, display, cuñas radio, TV, noticias de prensa, y ruedas de prensa ofrecidas por el Gabinete de Comunicación de la Diputación Provincial de Jaén.
- Realización de Banner por los Servicios de Nuevas Tecnologías de la Diputación Provincial de Jaén.
- Autorizaciones de acceso a la Oficina Virtual de ayuntamientos, funcionarios, gestores administrativos y notarios.
- Análisis y evaluación de los resultados por la Gerencia del Organismo.
- Priorización e implantación de nuevas mejoras a través de los distintos grupos de mejora.

## **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

El diseño de la Oficina Virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, es un método estructurado, llevado a cabo por un equipo formado por personas que representan todas las funciones de la Organización (20 empleados públicos), en Coordinación con Empresas externas (Anguis Creativos SL, y Soproargra).

Todas las actuaciones han estado coordinadas por la Dirección de la Gerencia, un programador informático, y el Área de Gobierno de Electrónico y Nuevas Tecnologías de la Diputación Provincial.

La participación de muchas personas consume pocos recursos, permitiendo detectar áreas de mejora críticas. Como así lo constata el número de empleados del Organismo (jefes de unidad administrativa, técnicos, y personal administrativo), que han participado en la modernización y mejora de la calidad de los servicios prestados a Ayuntamientos y ciudadanos de la provincia por medio de la materialización de nuestra Oficina Virtual.

Desglose de los Recursos Humanos:

- Empleados públicos de las unidades territoriales del Organismo: 8.
- Empleados públicos de las unidades administrativas de los servicios centrales: 10.
- Programador Informático: 1.
- Representante del Área de Gobierno Electrónico y Nuevas Tecnologías: 1.

## **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

### **2007:**

- |  |         |
|--|---------|
| - Diseño Campaña Oficina Virtual ..... | 3.712 € |
| - Dípticos y Carteles .....            | 880 €   |
| - Display Oficina Virtual .....        | 9.369 € |

### **2008 a 2012:**

- La adecuación del diseño a las nuevas tecnologías: imagen; nuevos servicios; etc., ha sido realizada por el Área de Nuevas Tecnologías de la Diputación Provincial de Jaén.

## JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

La Oficina Virtual se caracteriza por ser una plataforma de servicios on-line dirigida a cuatro colectivos principales:

- Ciudadanos.
- Funcionarios de Ayuntamientos.
- Notarios.
- Gestores administrativos.

Que deberán siempre estar autenticados mediante su correspondiente certificado electrónico y en función de los derechos de acceso concedidos, actuarán con un perfil diferente y por lo tanto con posibilidad de acceso a diferentes datos y trámites.

Ofrece la posibilidad de hacer diferentes gestiones electrónicas garantizadas en tiempo real; sin desplazamientos y de una forma cómoda, a los ciudadanos jienenses y a los funcionarios de los 93 Ayuntamientos de la provincia que tienen delegada la gestión de sus tributos Locales al Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, a los Gestores Administrativos y a los Notarios.

Así como, tramites de cita previa, la consulta de los datos personales, la domiciliación bancaria, el pago de tributos, o la consulta de deudas entre otras, se pueden realizar de forma rápida y segura, ya que, como anteriormente hemos mencionado, un requisito previo los usuarios de la misma tienen que contar con el correspondiente certificado digital, pudiendo este solicitarlo en la misma Oficina Virtual de Recaudación.

## RESULTADOS

Durante los años 2008 a 2011 las estadísticas totales de la Oficina Virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación han sido las siguientes:

Concepto	2008	2009	2010	2011
Número de accesos de contribuyentes	4.230	5.904	8.095	10.241
Número de accesos de funcionarios	12.490	15.891	17.551	20.329

## PROYECTOS

---

Número de accesos de entidades colaboradoras	1.673	1.361	1.807	1.521
Cambios de dirección fiscal	775	716	662	724
Modificación de datos personales	105	99	140	165
Número de domiciliaciones	979	1.541	2.192	4.065
Pago a través de Red.es	99	193	346	634
Solicitud de cita previa	7	3	8	13
Autoliquidaciones de vehículos	7.747	6.410	6.334	4.077

### **En la comparativa de los datos correspondiente a los años 2008 y 2009 hemos de destacar:**

El aumento significativo del número de accesos tanto de contribuyentes (39,58%) como de funcionarios (27,23%), así como el número de domiciliaciones (57,41%) y de pagos a través de la misma (94,95%). Por el contrario el descenso en el número de accesos de entidades colaboradoras (fundamentalmente gestorías) y de autoliquidaciones de vehículos se atribuye al menor número de matriculaciones del año 2009 respecto 2008.

### **En la comparativa de los datos correspondientes a los años 2009 y 2010 hemos de destacar:**

El aumento del número de accesos de contribuyentes (37,11%), funcionarios (10,45%) y entidades colaboradoras (32,77%) y por tanto el mayor número de modificaciones de datos personales (41,42%), domiciliaciones (42,25%) y pagos a través de redes (79,28%). Por el contrario se ha producido un descenso en los cambios de dirección fiscal y de autoliquidaciones de vehículos.

### **En la comparativa de los datos correspondientes a los años 2010 y 2011 hemos de destacar:**

El aumento del número de accesos de contribuyentes y funcionarios y por tanto el mayor número de modificaciones de datos personales domiciliaciones, pagos a través de red.es y cambios de dirección fiscal. Por el contrario se ha producido un descenso tanto en el número de accesos de entidades colaboradoras como en el número de autoliquidaciones de vehículos.



## CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO

Además de los indicados en el apartado de Justificación del Interés del Proyecto, mencionar que este nuevo Servicio también incluye varios apartados donde los interesados pueden exponer sus quejas y reclamaciones, sus preguntas más frecuentes o responder a un sencillo cuestionario de satisfacción de ciudadanos. El Organismo facilita no solo su trato con sus principales clientes y actores, sino que pone a su disposición una herramienta que les permite cumplir con sus obligaciones tributarias, ahorrándole tiempo y dinero.

El conjunto de procesos de la Oficina Virtual, integra las funcionalidades ofrecidas por el Servidor de Firma Electrónica de la Junta de Andalucía @firma 4.1 y la plataforma de pago suministrada por la empresa pública RED.ES para la administración local mediante la firma de convenio específico.

La pantalla inicial de la oficina virtual muestra las distintas opciones que se pueden realizar con cada uno de los perfiles: ciudadanos, funcionarios de ayuntamientos, notarios y gestores administrativos.

Una vez se pulse en cualquier opción, se pedirá autenticación del usuario. Algunas opciones no necesitan de esta autenticación.

Lo innovador del Proyecto es la gestión en línea que puede realizar el ciudadano, convirtiéndose, una vez identificado con el correspondiente certificado digital de la FNMT, en un usuario más de la aplicación informática de recaudación; tal y como lo es cualquiera de los empleados públicos del Organismo, consultando en tiempo real su situación actual tributaria. Con la única limitación de acceder solamente a su propia información personal.

Como elemento adyacente a la innovación del Proyecto, cabe destacar en el ejercicio 2012, la posibilidad de solicitar **el pago fraccionado de algunos impuestos** tales como, IBU e IVTM, hasta en 4 plazos, lo que permite una comodidad añadida a los ciudadanos facilitando su abono, ya que, este fraccionamiento no conlleva intereses ni recargos, dada la actual coyuntura económica existente.

## **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

Aunque cada organización es única y distinta a las demás, la Oficina Virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, es Modelo de referencia en la búsqueda de la excelencia en la gestión.

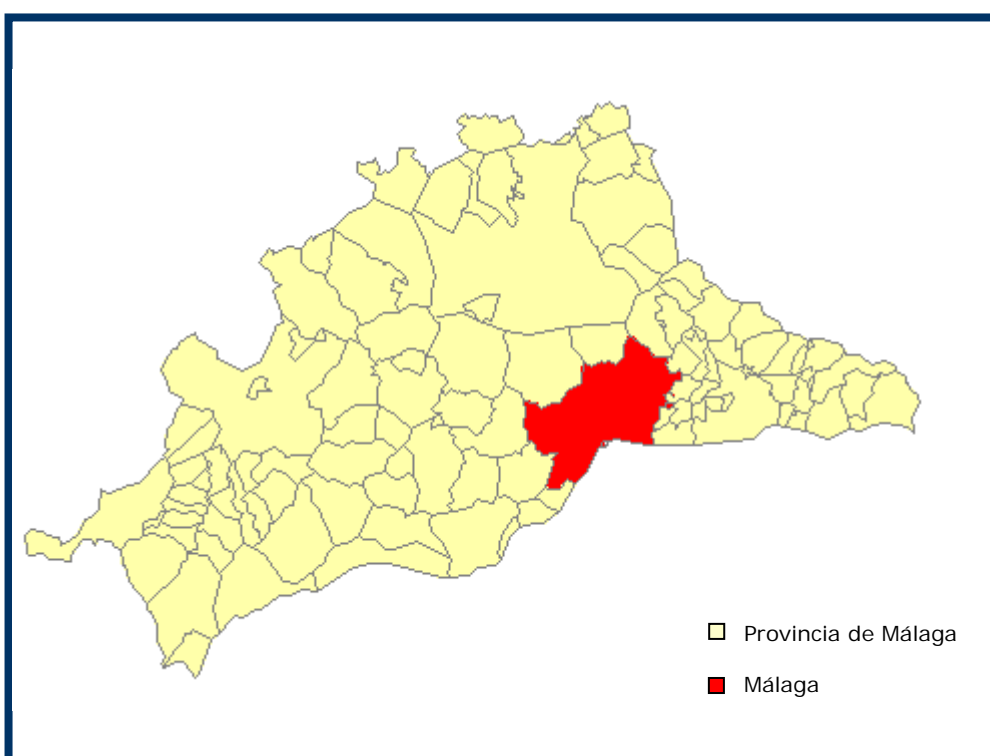
La utilización de esta herramienta aumenta la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes. Por tanto el SPGR es referente para el resto de las Administraciones Públicas, animando a las mismas a auto implicarse en la implantación de su Oficina Virtual.

## **DATOS DE CONTACTO**

Rafael Illana González  
Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación  
Ctra. de Córdoba s/n, "Casería Escalona"  
23005 Jaén  
Tfno.- 953248083-84  
Fax.- 953248025  
E-mail.- rillana@promojaen.es

# VIII EDICIÓN PREMIO PROGRESO PROYECTOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

## AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA MÁLAGA



### POBLACIÓN TOTAL

577.095 habitantes

### EXTENSIÓN SUPERFICIAL

398,25 Km<sup>2</sup>

### PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2010

15.968.229,04 €

**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**PUNTOS DE INFORMACIÓN TÁCTIL Y CÓDIGOS**  
**QR DE INFORMACIÓN CIUDADANA**

**ENTIDAD PROMOTORA**

Gerencia Municipal de Urbanismo, Obras e Infraestructuras del Ayuntamiento de Málaga.

**ÁMBITO TERRITORIAL**

Local.

**FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

- Puesta en marcha del proyecto: 7 de noviembre de 2011.

**OBJETIVOS DEL PROYECTO**

El objetivo principal es establecer un nuevo canal de comunicación con el ciudadano que presente información de una manera autónoma, dinámica, intuitiva, analítica y accesible: *Los Puntos de Información Táctil*.

**Autónomo.** Una vez programado el dispositivo no necesita de la intervención de personal funcionario alguno para que cumpla su objetivo.

**Dinámico.** La información contenida se actualiza de forma constante, ofreciendo, por un lado información estática (horarios de atención, trámites administrativos, información técnica (PGOU)), y por otro, aquella que por su naturaleza sea necesario presentarla en un espacio temporal, por ejemplo, la ejecución de un proyecto emblemático de la ciudad, el plazo de finalización de trámites...

**Intuitivo.** Su manejo resulta muy sencillo, gracias a la tecnología táctil y a una programación desarrollada a medida, con una lógica de navegación muy parecida a la empleada en páginas web, con menús en cascada, botones de inicio, atrás...

**Analítico.** El sistema recoge cuáles son los ítems más visitados por los ciudadanos, devolviendo una información vital para la búsqueda de las necesidades que éstos nos demandan, posibilitando la toma de decisiones en este sentido.

**Accesible.** Se resuelve presentando la totalidad de la información táctil, en el tercio inferior de la pantalla, donde personas con movilidad reducida puedan acceder con normalidad.

Implantar los Códigos QR de información ciudadana facilita el acceso a la información de forma rápida y eficaz y posibilita la recogida de datos sobre los asuntos que más interesan a los ciudadanos.

## PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Los PITs presentan la siguiente información:

- Directorio del edificio.
- Horarios de atención.
- Información sobre trámites de la Inspección Técnica de Edificios.
- Servicio PRE Notificación SMS.
- Códigos QR de atención a la ciudadanía.
- Proyectos destacados.

Los códigos QR programados dan acceso a:

- Información General:
  1. Horarios de atención.
  2. Guía de Servicios.
- Perfil del contratante:
  1. Contratación y Compras.
  2. Patrimonio Municipal del Suelo.
- Participación ciudadana:
  1. Incidencias en la vía pública (GECOR).
  2. Quejas y sugerencias.
- Información técnica:
  1. Aprobación definitiva del PGOU.

- 2. Información urbanística.
- Inspección técnica de edificios:
  - 1. Preguntas frecuentes.
  - 2. Ordenanza reguladora.
  - 3. Modelo oficial de solicitud.
  - 4. Procedimiento administrativo.
- Pago a través de smartphones.
- Consulta de expedientes de obra mayor y menor.
- Acceso a contenidos multimedia de grandes proyectos.

## **RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS**

No se ha contratado a empresa externa alguna. Todo el proyecto ha sido desarrollado por el Jefe del Negociado de Técnicas Aplicadas a la Información (Administrativo). Desde la concepción del mismo, la configuración del hardware, el desarrollo de las aplicaciones informáticas, la programación de los contenidos, la programación de los códigos QR, la plataforma de estadísticas de lectura de impactos y desde su puesta en funcionamiento, asume la actualización de los contenidos de los PITs, en función de la demanda de contenidos que percibimos del datamining que generan las estadísticas.

## **IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

- 2.500,00 € / u. (IVA incluido)

## **JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO**

Un aspecto muy importante y novedoso de los PITs y de los Códigos QR de información ciudadana, es el hecho de que cada uno de ellos cuenta con un módulo de estadística de lectura de impactos, que nos devuelve la actividad del mismo y nos genera un Datamining, donde podemos observar los más leídos. Cuestión que nos sirve para valorar cuáles son los contenidos de mayor interés

para el ciudadano y cuáles menos, y así servir de base para la toma de decisiones en cuanto a la información a mostrar.

Otra cuestión a destacar, es la personalización de los códigos QR, que no sólo los diferencia del resto de códigos existentes a nuestro alrededor, sino que potencia la imagen corporativa de la GMU, mostrándolos como propios y exclusivos de esta Organización.

## **RESULTADOS**

Las estadísticas de medición de impactos nos indican, de forma clara, como la ciudadanía accede con mayor incidencia en los contenidos de información general, (horarios de atención, directorio del edificio,...), a trámites concretos y al perfil del contratante (ITE, contratación....)

Igualmente destacar que han tenido mucha aceptación, puesto que a pesar de no haber sido promocionados todavía, la ciudadanía ya los utiliza como fuente de información actualizada, concreta y directa.

## **CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO**

El uso de la tecnología táctil elimina las barreras que suponen un teclado o un ratón y por lo tanto facilitan el acceso al dispositivo.

Se trata de un punto de información donde la ciudadanía puede acceder de forma directa al contenido detallado de grandes proyectos de su ciudad, bien directamente en el menú del PIT, bien a través de su smartphone.

Los Códigos QR de información ciudadana, han supuesto una revolución en cuanto a la forma en que la Administración informa a la ciudadanía. En España contamos ya con más de 10 millones de smartphones (datos de enero 2012), por lo que es el momento de incorporar esta tecnología a la Administración.

## **POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS**

Se trata de un proyecto fácilmente reproducible y de rápida implantación, debido a su bajo coste y a la optimización del análisis, desarrollo e implantación del que ha sido objeto.

Tras la adquisición y configuración del hardware, analizaríamos aquellos contenidos que se consideren, desde la Organización, como más significativos para la ciudadanía, se programarían en la base informática ya diseñada, programaríamos y personalizaríamos los Códigos QR correspondientes, con lo que la puesta en funcionamiento de los Puntos de Información Táctil y sus Códigos, podría estar en funcionamiento en pocos meses.

## **DATOS DE CONTACTO**

José Sánchez Caro  
Jefe del Negociado de Técnicas Aplicadas a la Información  
Paseo Antonio Machado, nº 12  
29002 Málaga  
Tfno.- 951928146  
Fax.- 951926548  
E-mail.- jsanchez@malaga.eu