

PROYECTOS DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA LOCAL

1. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.-

Proyecto de Modernización Municipal

2. ÁMBITO TERRITORIAL.-

Ayuntamiento de O Barco de Valdeorras

3. MISIÓN Y OBJETIVOS.-

3.1. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DE LA NECESIDAD.

El Proyecto de Modernización Municipal tiene como principal tarea incidir en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de los retos que plantea el nuevo modelo de Administración electrónica. La Sociedad de la Información ha sufrido en los últimos años un proceso de evolución y transformación continuo el cual crea en la Administración Local una necesidad de mejora y actualización permanente de sus infraestructuras y sistemas de gestión municipal.

En este sentido, la implantación de herramientas que mejoren los sistemas de información y de comunicación, al igual que la incorporación de nuevos sistemas de gestión administrativa, serán protagonistas principales en la capacidad del Ente Local a la hora de ofrecer unos servicios óptimos requeridos por el ciudadano.

La adquisición de un Sistema de Información Integral tiene como objetivo principal la modernización de las aplicaciones de Gestión implantadas actualmente en la Administración Local. El déficit de dichas aplicaciones respecto a actualizaciones y adaptaciones a las nuevas formas de gestión, hacen que el cambio a una tecnología WEB sea imprescindible. Procesos lentos, deficiencias en los nuevos formatos de intercambio con otros Organismos, lenguajes y bases de datos obsoletos y una pobre asistencia técnica crean en la Administración una necesidad de cambio hacia estas nuevas herramientas de gestión.

Partiendo de la base de este nuevo sistema, las opciones de atención al ciudadano, tanto presencial como por Internet, serán más evidentes y fáciles de poner en marcha

3.2. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE

La adquisición de Herramientas de Atención Ciudadana y de Sistemas de Gestión afecta a toda la estructura departamental del Organismo. Así, se desean mejorar la gestión en los siguientes niveles de gestión y atención:

Ventanilla Digital

Gestión de Trámites del Ciudadano on-line

Oficina de Atención Ciudadana

Plataforma Tramitación Electrónica

Dpto. de Estadística:	Gestión de la Estructura de Territorio. Padrón Municipal de Habitantes.
Reg. de Entrada y Salida:	Gestión de Registro de Documentos.
Área Económica:	Gestión Tributaria (Impuestos, Tasas y PP. Públicos) Recaudación. Contabilidad Pública.
Dpto. de RR. HH.:	Gestión de Nóminas y Seguros Sociales
Urbanismo:	Tramitación de Licencias de Obras. Bienes y Patrimonio Gestión de Expedientes.

Las distintas soluciones de atención orientada al ciudadano así como las enmarcadas dentro de la gestión municipal para cada departamento están totalmente integradas de forma que facilitan de manera considerable la interoperabilidad entre cualquier área de la Administración y la ciudadanía. Esta integración total del Sistema agiliza todos los procesos que se efectúan desde la Administración Local. La adecuada adaptación de todos los formatos de presentación de información para otros Entes, la correcta estructuración modular del Sistema de Gestión y la mejora del servicio prestada al ciudadano ponen de relieve la necesidad que este Organismo tiene para la adquisición de nuevas Herramientas.

3.2.1. Fases de implantación del Sistema de Gestión

Fase-1: Adaptación a las necesidades de la Administración Local.

En un primer momento, se realiza un estudio sobre la realidad tecnológica del Ente. Se hará especial hincapié en los déficits actuales en materia de gestión de información, procesos y actuaciones que se llevan a cabo diariamente.

Tras analizar esta información, se realiza un primer acercamiento entre los procedimientos de gestión utilizados por el Organismo y los implantados en la herramienta de gestión con objeto de acelerar el proceso de adaptación entre unos y otros.

Para optimizar la adaptabilidad de procesos e información que gestiona el Ente Local, se efectúa un proceso inicial de migración de Información para acometer los siguientes aspectos:

- Comprobación de datos con los que cuenta la Administración.
- Comparación y adaptación de las Bases de Datos origen con las nuevas Bases de Datos destino. Resolución de incidencias en formatos de campos, estructura de tablas, etc...
- Parametrización de procesos de gestión para llevar a cabo una verificación previa del trabajo diario a realizar por el usuario final del Sistema.
- Acercamiento vía WEB del Ente a la nueva herramienta de gestión con su información real insertada con objeto de que pueda realizar una valoración inicial de nuestras soluciones a la Gestión de la Administración Local.

Fase-2: Instalación del Sistema de Información

- Instalación de Software Base del Servidor
- Instalación del Sistema de Gestión Integral

Fase-3: Migración Definitiva de los Datos.

Tras la fase previa de comprobación y verificación de la información con la que trabaja el Ente Local. Se procede al traspaso definitivo de ésta. En esta fase, se vuelcan todos los datos que hayan sido acordados con el centro de proceso de datos de dicho Ente teniendo en cuenta todas aquellas dudas e incidencias surgidas en la fase previa de análisis de información.

Fase-4: Comprobación de la Instalación y del proceso de Migración.

La empresa realizará en esta cuarta fase, junto al área de informática de la Administración Local, un proceso de comprobación exhaustivo de la información traspasada y de la instalación realizada. De esta forma quedarán analizados y verificados todos los procesos con los que el Organismo trabajará diariamente a la vez que quedarán cotejados todos los datos migrados.

Fase-5: Formación de administradores y usuarios finales.

- Formación de Administradores de Sistema.

La cual tendrá por objeto formar al personal técnico para que puedan efectuar una correcta parametrización de aquella información necesaria para comenzar a trabajar sin incidencia alguna.

- Formación de Usuarios Finales.

Previo al inicio de la formación de los usuarios, se establecerá un cronograma donde se marcarán las fases de formación a nivel departamental. De esta forma, se ajustarán a las necesidades y requerimientos del Ente las distintas fases formativas que estimen realizar.

Fase-6: Implantación de Ventanilla Digital.

- Instalación de Ventanilla Digital.
- Parametrización
- Formación.
- Puesta en marcha.

Fase 7: Implantación de Oficina de Atención Ciudadana.

- Instalación de la Oficina de Atención Ciudadana.
- Configuración de Procesos de Atención.
- Formación.
- Puesta en marcha y seguimiento.

Fase 8: Implantación de Plataforma de Tramitación Electrónica.

- Instalación de la Plataforma de Tramitación Electrónica.
- Carga de Procedimientos de Tramitación on-line.
- Formación de Usuarios Finales.
- Puesta en marcha.

Fase 9: Evaluación Final del proceso de implantación.

Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores de evaluación:

- Grado de satisfacción.
 - Instalación y Migración de Datos.
 - Codificación de Procesos.
 - Proceso de Formación.
- Indicadores de Calidad.
 - Accesos a Menús, Pantallas, etc...
 - Sistema intuitivo.
 - Velocidad de Procesos.
- Solvencia.
 - Eficacia y eficiencia del Sistema.
 - Ajuste a las necesidades reales.
 - Atención.
 - Fiabilidad.

Fase 10: Seguimiento, Asistencia y Evaluación Continua.

La última fase de implantación tendrá como objetivo principal la realización de un seguimiento pormenorizado del trabajo diario efectuado por la Administración Local con las Herramientas puestas en marcha.

Se debe poner en marcha distintos canales de Asistencia Técnica y Funcional que permitan al usuario una atención personalizada de forma permanente.

Finalmente, y de forma periódica, se efectuará una evaluación donde se medirá el grado de satisfacción del usuario respecto al manejo de los Sistemas de Atención ciudadana, Gestión y Comunicación.

3.3. OBJETIVOS GENERALES.-

El objetivo principal de la implantación de este Sistema de Información será el de suministrar al Ente Público una Solución Total e Integrada a las necesidades de Gestión Informatizada de forma que se ofrezca al ciudadano un servicio acorde con la nueva Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Se pretende adquirir un sistema desarrollado en un entorno de trabajo innovador, sencillo y funcional con objeto de conseguir una rápida adaptación por parte del usuario final a su nueva herramienta de gestión.

La implantación del Sistema de Gestión en la Administración Local, tal y como se detalla en el apartado anterior, se realizará de forma gradual de forma que la adaptabilidad al nuevo entorno de trabajo se adecue al usuario final.

- Características Funcionales del Sistema:

- Multilingüe
- Entidades Supramunicipales
- Ayuda en Línea
- Sistema Transaccional
- Control de Concurrencia
- Control Centralizado de Usuarios
- Auditoría de Seguridad

El proyecto engloba la migración, instalación, formación y seguimiento de los Módulos de gestión que se detallan a continuación:

- Sistema Modular a implantar:

- Oficina de Atención al Ciudadano.
- Ventanilla Digital.
- Plataforma de Tramitación Electrónica.
- Estructura del Territorio
 - Directrices del Proyecto INDALO
- Padrón Municipal de Habitantes
 - Normativa del Padrón Continuo INE
- Registro de Documentos
 - Adaptado al Proyecto PISTA
 - Intercambio SICRES
- Gestión Tributaria
 - Codificación y Gestión de Ord. Municipales.
 - Tramitación de Impuestos, Tasas y Precios Públicos.
- Recaudación Municipal
 - Voluntaria y Ejecutiva
 - Intercambio de información según el C.S.B., la Seg. Social y el Registro de Índices.
 - Gestión de embargos
 - Adaptado al proyecto SICER
- Contabilidad Pública
 - Elaboración del Presupuesto
 - Gestión de Facturas
 - Intercambio Entidades Externas
 - Gestión de Recursos de otros Entes.
- Bienes y Patrimonio
 - Gestión de los Elementos Patrimoniales
 - Digitalización de documentos
 - Integración Total con el resto de Módulos
 - Gestión de diferentes Entes Patrimoniales

- Secretaría
 - Definición de Sesiones
 - Control de Actas y Decretos
 - Sistema automático de ubicación y ordenación de documentos.

3.4. ADECUACIÓN DEL PROYECTO A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DEFINIDOS EN LA O.M.

La Gestión Administrativa llevada a cabo por la Administración Local es uno de los aspectos fundamentales para que el grado de satisfacción del ciudadano sea óptimo y la calidad del servicio aumente gradualmente.

El Sistema de Información es una herramienta que permite al Ente Local mejorar y avanzar en los servicios de gestión y atención que presta a los ciudadanos. Con su adaptación a los principales proyectos de intercambio de información, el sistema ofrece al usuario un Sistema simple y eficaz para el tratamiento de datos provenientes de otros Organismos. Su entorno web, su centralización de procesos y su aspecto meramente intuitivo, hacen que su uso sea relativamente sencillo.

Conexiones con otras AA.PP.

- Proyecto SICRES (Registro de Documentos)
- Enlaces con Sist. De Información de otras Administraciones.
- Padrón Continuo I.N.E. (Padrón Municipal de Habitantes)
- Sistema R.E.D. (Nóminas y Seguros Sociales)
- Conexión con la Jefatura Provincial de Tráfico (I.V.T.M.)
- Conexión con Catastro (I.B.I.)
- Conexión con la A.E.A.T (I.A.E.)
- Oficina de Atención Ciudadana

3.4.1. Mejora de la interoperabilidad de los Sistemas de Información de las AA.PP.

El Sistema de Información se ajusta perfectamente a los estándares de intercambio establecidos por las distintas Administraciones Públicas que se relacionan con el Ente Local. Así mismo, se facilita el uso generalizado de tecnología SOAP en toda la solución, lo cual va a permitir el acceso a cualquier proceso implementado en el sistema que la entidad quiera publicar.

El Sistema integra procesos automáticos que se ajustan a la normativa de intercambios entre el Ayuntamiento y otros Organismo Oficiales. Entre ellos, se recogen:

- Actualización del Padrón Municipal de Habitantes con el INE.
- Integración de la información remitida por Catastro.
- Intercambio de datos de Actividades Económicas de la AEAT.
- Registro de Documentos ajustado a la normativa de intercambio de Información de SICRES 2.0
- Recepción automática de información enviada por la Jefatura Provincial de Tráfico.

3.4.2. Posibilidad de reutilización por otras AA.PP. de los productos resultantes.

Los trabajos de simplificación y racionalización de procedimientos administrativos se llevarán a cabo sobre materias de competencia municipal y, por lo tanto, comunes al conjunto de administraciones locales sujetas al mismo marco normativo y reglamentario.

3.4.3. UTILIZACIÓN DE ESTÁNDARES LIBRES Y SOFTWARE DE FUENTES ABIERTAS.

La plataforma tecnológica se basará en las siguientes tecnologías, herramientas y componentes:

- Interfaz cliente XHTML. Pantallas Web para todos los puestos cliente. Utilización del navegador Firefox para la ejecución de la aplicación.
- Tecnología AJAX en todas las pantallas.
- Tecnología SOAP. Todas las comunicaciones serán a través de Servicios Web y XML.
- Base de Datos: MySQL
- Ofimática OpenOffice, PDF, RTF, y RDL.

-

3.4.4. Utilización de Sistemas Comunes de Información promovidos por el MAP.

El plan de modernización de la Administración local contempla el uso de Sistemas que el Ministerio de Administraciones Públicas pone al servicio de las Entidades Locales.

- @firma. Plataforma de Validación de Firma Electrónica.
- Uso del DNI electrónico.
- Sistema Sustitución de Certificados en Papel.
- Sistema de Comunicación de Cambio de Domicilio.
- Sistemas de Verificación de Datos de Residencia y de Identidad.
- Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras.
- La integración en la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano 060.

3.4.5. Adecuación del proyecto a los objetivos del Plan de Acción Europea.

La implantación del Sistema de Información abarca en gran medida los objetivos que la Comisión Europea promueve a través de eEurope 2005, el cual tiene su continuidad en la iniciativa i2010. Los objetivos que cumple son los siguientes:

Servicios Electrónicos Básicos:

- Tramitación electrónica de Licencias de Obras (Nivel 4)
- Licitaciones electrónicas (Nivel 4).
- Solicitudes de Cambio de Domicilio (Nivel 4).
- Tramitación online de ayudas y subvenciones (Nivel 4).

El sistema de información va a introducir en el Ente Local una prestación de servicios a través de los Sistemas electrónicos promovidos por el Plan de Acción de Europea los cuales se ajustarán perfectamente a las necesidades que demandan los ciudadanos.

4. RESULTADOS A OBTENER.-

- Mayor y mejor atención al Ciudadano. Se reducen drásticamente el tiempo de realización de trámites y consulta de información.
- Optimización de Procesos y Recursos. Se obtiene un sistema de gestión integrada lo que redundará en una mejora en la calidad de la información y en el proceso de atención al ciudadano.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración a través de Internet.
- Facilitar y mejorar los procedimientos la atención presencial basándose en una catalogación y revisión de todos los procesos de atención al público.
- Sensibilización de la población y de los empleados públicos acerca de los beneficios derivados del uso de la Tramitación Electrónica.
- Convertir los Sistemas de Gestión en Sistemas de Apoyo a la Toma de Decisiones.

5. TECNOLOGÍA APLICABLE.-

5.1. ELEMENTOS HARDWARE.

El elemento hardware necesario para este proyecto será un servidor con las siguientes características:

- Quad-Core Xeon E5320 1.86GHz/2x4MB 1066FSB
- Memoria RAM: 4GB 667MHz FBD (4x1GB dual rank DIMMs)
- Discos duros: 2 discos 73GB SAS (15,000rpm) y 3 discos 300GB SAS (15,000 rpm)
- Fuente de Alimentación Redundante

5.2. ELEMENTOS SOFTWARE.

Los principales elementos de software necesarios para la ejecución del presente proyecto son:

- Software de Gestión Integral para la Administración
- Software para la definición y ejecución de trámites en Internet
- Software para la catalogación y definición de procedimientos.
- Software para la Atención Presencial Ciudadana.

5.3. COMUNICACIONES.

El ayuntamiento posee las líneas de comunicación necesarias para la realización de este proyecto.

6. METODOLOGÍAS UTILIZADAS.-

Las principales metodologías utilizadas en la ejecución del Plan de Modernización son las siguientes:

- Métrica v.3 para las actividades de diseño, construcción e implantación de nuevas aplicaciones y sistemas de información.

7. PLAZOS Y CRONOGRAMA.-

7.1. PLAZO DE REALIZACIÓN.

El plazo de ejecución del Plan de Modernización Municipal será de 18 meses a partir de Junio del 2008.

7.2. CRONOGRAMA DETALLADO.

Descripción actuación / proyecto

- Julio 2008 – septiembre 2008
 - Redacción del plan director, incluyendo el plan de formación y de comunicación
- Septiembre – Enero 2009
 - Implantación de la Plataforma de Tramitación Electrónica
 - Configuración de la plataforma de Tramitación Electrónica
 - Puesta en marcha
- Octubre 2008 – Mayo 2009.
 - Implantación de la Oficina de Atención Ciudadana
 - Configuración
 - Puesta en marcha
- Septiembre 2008 – noviembre 2009
 - Ejecución del plan de formación y comunicación

8. COSTES ESTIMADOS.-

8.1. IMPORTE TOTAL.

El importe total del Plan de Modernización objeto de la presente solicitud de subvención es de: 190.000 euros.

8.2. IMPORTE SOLICITADO.

La cuantía de la subvención solicitada para el Plan de Modernización Municipal es de: 95.000 euros.

8.3. DESGLOSE DEL PRESUPUESTO TOTAL.

8.3.1. Desglose por elementos que componen el proyecto

8.3.2. Desglose de Actuaciones

Actuación	Coste estimado
Sistema de Gestión Integral	105.000 €
Elaboración del mapa de procesos y del inventario de procedimientos municipales	15.000 €
Proyecto de Plataforma de Tramitación Electrónica	15.000 €
Proyecto de Oficina integral de Atención Ciudadana	20.000 €
Proyecto de Ventanilla Digital	30.000 €
Hardware	5.000 €

9. INDICADORES DE AVANCE.-

9.1. Indicadores de avance en el desarrollo por fases

A continuación se enumeran los principales hitos incluidos en la fase 1 del Plan de Modernización Municipal:

Hitos	Descripción
Julio 2008	Adjudicación del proyecto
Septiembre 2008	Implantación de Sistema de Gestión Integral
Enero 2009	Implantación de Ventanilla Digital
Mayo 2009	Implantación de la Oficina de Atención Ciudadana
Abril 2009	Carga de procedimientos de atención
Junio 2009	Implantación Plataforma de Tramitación Electrónica
Noviembre 2009	Carga de los procedimientos telemáticos

9.2. Indicadores de éxito del proyecto

A título indicativo a continuación se enumeran los indicadores de éxito más significativos:

- Procedimientos electrónicos operativos
- Informes, resoluciones y acuerdos firmados electrónicamente.
- Asientos en el Registro Telemático respecto al Registro General
- Trámites resueltos desde la Oficina de Atención Ciudadana.
- Valoración de los ciudadanos de los servicios de atención ciudadana
- Ciudadanos usuarios de la Ventanilla Digital.

En O Barco de Valdeorras a 28 Marzo de 2008

Fdo.: César C. Pérez Martínez