

**AJUNTAMENT DE RIPOLLET**

**PLA DIRECTOR  
D'EVOLUCIÓ CAP A  
L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA  
DE L'AJUNTAMENT I ELS SEUS  
PATRONATS PÚBLICS**

**UNA CARRERA DE FONTS**

**2016-2019**

**#ADMINISTRACIÓELECTRÒNICA**

**EL PROJECTE DE FUTUR**

**AJUNTAMENT DE RIPOLLET**

PER A MÉS DETALLS: [WWW.RIPOLLET.CAT](http://WWW.RIPOLLET.CAT)

## Índex

INTRODUCCIÓ .....	3
VISIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA.....	5
LÍNIES ESTRATÈGIQUES I PROJECTES .....	9
El primer, la renovació de la infraestructura tecnològica .....	12
Els ciments de la gestió .....	19
La consecució de l'expedient electrònic. Una estratègia per fases .....	25
Els altres processos de gestió electrònica.....	34
La millora contínua a l'OAC .....	38
La proactivitat i la segmentació com a claus dels serveis electrònics.....	42
L'organització municipal també vol ser electrònica.....	54
Ciutadans més informats i participatius.....	61
El seguiment continu de l'estratègia .....	66
PLANIFICACIÓ.....	69
Primera etapa: 2016.....	70
Segona etapa: de 2017 a 2018 .....	71
Tercera etapa: 2019 .....	72
MODEL DE GOVERNANÇA.....	77
La Comissió de seguiment de la implementació de l'Administració electrònica .....	77
El reforç de l'àmbit de Governança.....	79
Creació d'una unitat d'Organització .....	79
Homogeneïtzació del nucli de dades.....	80
L'especial vinculació de l'arxiu municipal en el desenvolupament del Pla d'Administració electrònica.....	80
Indicadors.....	82

# INTRODUCCIÓ

Una vegada elaborat el diagnòstic de la situació actual, l'objectiu del present document és definir i dissenyar com haurà de seguir evolucionant el model d'administració electrònica de l'Ajuntament de Ripollet i els seus Patronats municipals (Esports, Ocupació i Cultura). El Pla Director representa un full de ruta que permetrà identificar i planificar l'evolució en el camí cap a l'administració electrònica i, per tant, estableix una direcció, una destinació final i proposa una sèrie de projectes per arribar al compliment dels objectius.

Es tracta, doncs, d'un instrument fonamental per a impulsar la transformació electrònica de l'administració i possibilitar el constant procés d'innovació i qualitat dels serveis públics. Al mateix temps, el Pla incorpora una visió conjunta i global de l'evolució estratègica per a tota l'organització, cosa que facilitarà el desenvolupament de les diferents iniciatives i projectes.

Un dels clars objectius de l'administració electrònica és racionalitzar l'ús dels recursos públics que s'estan utilitzant en matèria de tecnologies de la informació i comunicacions, promovent el seu ús agregat per aconseguir una major eficiència en la despesa pública en sistemes comuns i permetent alliberar capacitat econòmica i de personal per atendre necessitats sectorials. Per tant, l'evolució tecnològica de l'administració electrònica s'ha de fer des d'una perspectiva global, impulsant i coordinant tecnològicament la implantació de les diferents iniciatives, incloent no només a l'Ajuntament, sinó també als seus Patronats. El model de relació amb la ciutadania a través dels diferents canals ha d'evolucionar amb una visió global, al marge de les específiques funcions de cada ens i les necessitats de gestió particulars.

En aquest document es plantegen reptes i objectius que requereixen d'un nou model relacional de l'organització municipal, l'adquisició de noves habilitats i competències que incloguin l'orientació al compliment dels objectius i l'increment de la qualitat en l'execució dels serveis. En aquest sentit, cal tenir en compte que l'orientació cap a l'obtenció de resultats que puguin ser avaluables és una necessitat però també una obligació en el context actual.

No obstant això, la planificació que es proposa no pretén ser rígida i tancada. En un món en permanent canvi, el marc estratègic per al període 2016-2019 no vol definir al detall tot el que es farà en aquests anys, sinó que ha de servir com a instrument per orientar el rumb, per definir una visió i dotar-se d'uns valors que impregnin l'acció diària de polítics, gestors i empleats públics i que permetin apropar-se als objectius establerts.

En el present document s'estableixen:

- ❖ Les idees que conformen la visió de l'administració electrònica, identificades com a principis que hauran de focalitzar totes les actuacions.
- ❖ Els diferents projectes i actuacions que s'han definit per poder continuar el procés d'evolució. S'han identificat les següents línies estratègiques:

- La renovació de la infraestructura tecnològica com a un requisit imprescindible per a poder donar cobertura als nous serveis.
  - El reforç dels ciments, és a dir, dels fonaments de l'administració electrònica en totes les vessants: organitzativa, tecnològica, metodològica.
  - El desenvolupament per fases de l'estratègia per a la consecució global de l'expedient electrònic.
  - La gestió electrònica en la resta de solucions transversals. No només es tracta d'expedients, es contempen tots els àmbits de gestió i es vol plantejar la seva transformació electrònica.
  - La millora contínua a l'OAC que haurà de evolucionar de forma paral·lela a la transformació de la gestió.
  - L'evolució en la prestació dels serveis electrònics contemplant l'anticipació i la segmentació de les necessitats ciutadanes com a claus del futur.
  - La necessitat d'implicar tota l'organització mitjançant el lideratge, la formació, la comunicació i la gestió en base a indicadors, estandarditzant el control de gestió.
  - La difusió contínua als ciutadans i als diferents destinataris fomentant la màxima participació.
  - El seguiment dels avenços mitjançant l'evolució del mateix Pla i l'avaluació contínua de les iniciatives.
- ❖ La planificació, establint fites i resultats a obtenir a curt, mitjà i llarg termini.
  - ❖ El model de governança incorporant, tant la constitució de la comissió de seguiment de la implementació de l'administració electrònica com la creació del departament d'Organització, dins de l'àmbit de Governança de l'Ajuntament i la proposta per al seguiment del Pla Director, identificant els indicadors que permetran realitzar la seva avaluació contínua.

# VISIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

S'han identificat les següents idees força que representen la visió de l'administració electrònica que es vol aconseguir:

L'evolució cap a l'Administració electrònica és irreversible. Amb independència de què es puguin garantir els drets d'aquells ciutadans que vulguin relacionar-se per altres mitjans, la gestió ha de ser electrònica íntegrament. I també única per a l'Ajuntament i els seus Patronats.

ADMINISTRACIÓ ÚNICA I  
ELECTRÒNICA

L'OBLIGATORIETAT I  
ELS DRETS D'ACCÉS

La Llei 39/2015 estableix clarament l'obligatorietat de relació electrònica amb diferents col·lectius. Evidentment, l'aplicació de l'obligatorietat ha de donar un fort impuls a la pròpia aplicació de l'administració electrònica establint el seu ús pels col·lectius obligats i oferint facilitats per a la relació electrònica amb la resta dels ciutadans

Un aspecte important a considerar és que els empleats públics i els responsables polítics, com a col·lectius obligats, han de donar exemple i utilitzar els mitjans electrònics en totes les gestions que els afectin.

L'evolució en la prestació dels serveis electrònics requereix conèixer el perfil dels diferents destinataris oferint proactivament la informació. Per a això, s'ha de gestionar adequadament la informació, tant segmentant-la, en funció dels perfils, rols i preferències dels diferents col·lectius, com establint mecanismes proactius de difusió a través dels diferents canals que s'estableixin.

ANTICIPACIÓ,  
PROACTIVITAT I  
SEGMENTACIÓ

LA SIMPLIFICACIÓ I  
REDUCCIÓ DE CÀRREGUES  
ADMINISTRATIVES

La reducció de càrregues administratives és una conseqüència de la gestió electrònica i del procés de simplificació que comporta. Implicarà obtenir un important estalvi en els temps de tramitació gràcies a l'agilitat en el tractament electrònic i la seva traçabilitat completa enfront de la tramitació en paper.

INTEROPERABILITAT I  
INTEGRACIÓ

S'han d'establir els protocols d'intercanvi necessaris per garantir la interoperabilitat, tant amb la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona com amb la resta de les administracions públiques. Gràcies a la interoperabilitat s'evitarà a ciutadans o empreses desplaçaments innecessaris o l'aportació de documents en possessió de l'administració.

Alhora, cal establir la major integració entre els diferents sistemes municipals facilitant l'intercanvi de dades i documents i contribuint a la simplificació de les gestions.

TRANSPARÈNCIA I  
DADES OBERTES

Atès que la informació pública és propietat de la ciutadania, aquesta ha de poder accedir de forma fàcil i gratuïta. La transparència permet que els ciutadans puguin realitzar un control de l'acció de govern, promovent la rendició de comptes de l'Ajuntament, facilitant informació sobre les seves actuacions i sobre els seus plans, i fent possible la creació de valor econòmic a partir de les dades públiques ofertes lliurement per l'administració.

El model d'administració electrònica ha de permetre millorar la planificació i el control estratègic de l'evolució en la gestió, i avaluar així l'avanç obtingut en les diferents actuacions que es vagin desenvolupant. Això vol dir definir un sistema d'indicadors i quadres de comandament que faciliti la presa de decisions i que serveixi com a instrument de coresponsabilitat per als responsables polítics i tècnics en la gestió de la corporació local.

INDICADORS I MESURES  
DE CONTROL DE  
L'EVOLUCIÓ

IMPLICACIÓ,  
PARTICIPACIÓ I  
COMPROMÍS

El canvi comença des de dins, involucrant a tots els nivells de l'administració. Per tant, un dels eixos del Pla serà promoure i afavorir que tota l'organització municipal el conegui i sàpiga les seves implicacions. Només així s'aconseguirà la necessària participació de tots en el projecte comú.

També s'ha de garantir el major coneixement per part de la ciutadania que ha de saber en tot moment què s'està fent, per què i per a què, buscant la màxima participació de tots els ciutadans en la posada en marxa de les iniciatives.



# ELS PROJECTES



# LÍNIES ESTRATÈGIQUES I PROJECTES

S'han definit nou línies estratègiques estructurades en els projectes següents:

## EL PRIMER, LA RENOVACIÓ DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÒGICA



- L'ampliació de la xarxa municipal
- L'evolució de la infraestructura tecnològica
- La renovació de l'equipament físic i l'actualització del programari base

## ELS CIMENTS DE LA GESTIÓ



- Incorporació d'una plataforma base per a la gestió de l'expedient electrònic
- Estandardització del nucli de dades corporatiu

## LA CONSECUCIÓ DE L'EXPEDIENT ELECTRÒNIC. UNA ESTRATÈGIA PER FASES



- La gestió homogènia
- Conformant l'expedient electrònic
- La gestió integral del document electrònic

## ELS ALTRES PROCESSOS DE GESTIÓ ELECTRÒNICA



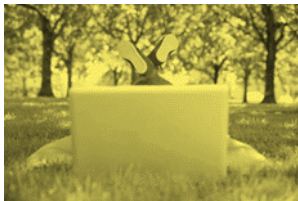
- La gestió electrònica al padró d'habitants
- Els processos econòmics electrònics

## LA MILLORA CONTÍNUA A L'OAC



- Una OAC en millora contínua

## LA PROACTIVITAT I LA SEGMENTACIÓ COM A CLAUS DELS SERVEIS ELECTRÒNICS



- Serveis electrònics més diversificats
- Serveis electrònics a empreses i emprenedors
- Serveis electrònics per a entitats
- Open data
- La proactivitat i anticipació en els serveis

## L'ORGANITZACIÓ MUNICIPAL TAMBÉ VOL SER ELECTRÒNICA



- El lideratge des del coneixement
- Els indicadors són la base de l'evolució. Mesurar, revisar i millorar
- L'organització també és electrònica
- Formar, comunicar, informar

## CIUTADANS MÉS INFORMATS I PARTICIPATIUS



- Comunicació constant a la ciutadania
- Participació ciutadana

## EL SEGUIMENT CONTINU DE L'ESTRATÈGIA



- El seguiment continu de l'estratègia

Cadascun dels projectes s'ha estructurat en una fitxa informativa homogènia que permet conèixer:

L'objectiu que es pretén realitzar



Què s'ha de fer

Les actuacions que es proposen desenvolupar per a la consecució de l'objectiu



Quines accions implica

Les àrees d'afectació de cadascuna de les iniciatives



A quines àrees afecta

# El primer, la renovació de la infraestructura tecnològica



## L'ampliació de la xarxa municipal

*L'actual xarxa municipal ha de créixer i donar cobertura a tots els edificis municipals amb l'objectiu de garantir la màxima connectivitat i accessibilitat a la informació pels empleats públics*

### Què s'ha de fer

- ❖ S'ampliarà la xarxa municipal incorporant totes les seus municipals mantenint la seguretat i independència necessàries per al correcte funcionament de tots els ens que en formen part.
- ❖ Es realitzarà la securització de la xarxa implementant un nou sistema tallafocs i es segmentarà mitjançant la tecnologia de VLAN.

### Quines accions implica

- ❖ Desenvolupar la xarxa municipal de fibra òptica  
S'ampliarà la xarxa municipal amb la connexió amb 5 edificis més, incorporant l'equipament més important: el Patronat Municipal d'Esports. Aquesta infraestructura contribueix a la cohesió dels serveis públics i a multiplicar-ne l'eficiència.
- ❖ Donar major seguretat a la xarxa mitjançant:
  - El desplegament de sistemes tallafocs d'alta disponibilitat.
  - La implementació de polítiques de qualitat de servei en l'accés a la xarxa, prioritzant aplicacions o dades que requereixen més immediatesa, reservant amples de banda específics per a certs protocols, limitant el trànsit d'altres i prohibint la resta.
  - La segmentació en subxarxes, per reduir trànsit i evitar aquell innecessari.
- ❖ Dissenyar un bon procediment de canvi dels sistemes per minimitzar l'impacte d'aquests canvis en la feina dels usuaris i en la disponibilitat dels serveis.



## A quines àrees afectarà

- L'ampliació de la xarxa millorarà la connectivitat i l'accessibilitat als sistemes corporatius per totes les àrees municipals i, especialment, el PAME, el Molí d'en Rata, la llar d'infants La Rodeta del Molí i les futures noves oficines municipals

## L'evolució de la infraestructura tecnològica

*El desenvolupament del Pla Director requereix una infraestructura sòlida que garanteixi la coordinació i implantació dels projectes i solucions amb el menor impacte i el menor cost*

### Què s'ha de fer

- Implementar sistemes d'alta disponibilitat per a tots els serveis considerats crítics.
- Consolidar el CPD mitjançant la conversió dels actuals servidors físics cap a servidors virtuals
- Separar el processament (servidors) i de l'emmagatzematge de dades (discos) per:
  - o Disminuir el risc de caigudes en serveis per fallades de discos
  - o Facilitar els plans de contingència davant desastres
  - o Millorar la política de gestió de còpies de seguretat
  - o Incrementar el rendiment en l'emmagatzematge, tant en termes de velocitat com de capacitat.
- Racionalitzar les tasques de digitalització i impressió de paper.
- Millorar l'accés de les seus remotes que no tindran encara possibilitat de connexió directa a la xarxa municipal.
- Opcionalment, crear un projecte pilot per avaluar la possibilitat de migració dels actuals ordinadors personals d'escriptori a una infraestructura d'escriptoris virtuals (VDI)

### Quines accions implica

- Renovar els servidors actuals per un clúster de servidors que seran el suport per a la creació de servidors virtuals. El actuals servidors es poden reubicar en un altre edifici, conformant el que es consideraria un CPD de reserva.
- Implantar un sistema de cabina de discs, suficientment ampliable, i un àrea d'emmagatzematge secundari (NAS) en un altre edifici, amb replicació automàtica de dades. La reubicació de servidors antics, juntament amb el NAS, permetrien aixecar els serveis en un temps raonable, en cas extrem de desastre que inutilitzi el CPD principal.
- Comunicar el clúster amb la cabina mitjançant enllaços redundants, amb tecnologia de super-alta velocitat.
- Convertir els actuals servidors físics en màquines virtuals, i allotjar-les en el clúster.

- Disposar d'entorns diferenciats de producció i proves per permetre testejar nous desplegaments i els procediments de canvi de les aplicacions, detectant incidències o problemes d'aquests i assegurant la continuïtat dels serveis en producció.
- Crear la nova política de gestió de còpies de seguretat
- Substituir tot el parc actual d'impressores, per equips multifunció, garantint al menys un equip blanc/negre (B/N) per planta i un equip color per edifici, amb capacitat fins a Din-A3)

## A quines àrees afectarà

- L'evolució de la infraestructura tecnològica afecta molt especialment el departament d'Informàtica. Aquesta evolució proporcionarà una sèrie de beneficis:
  - o Els processos de consolidació física repercuteixen en una reducció en el cost de la propietat de la infraestructura informàtica. Encara que per escometre els processos de consolidació física és necessària una inversió inicial en noves infraestructures informàtiques, aquesta es compensa ràpidament per l'eliminació dels costos de manteniment dels servidors que han estat consolidats i menors consums elèctrics.
  - o La centralització física dels servidors i serveis facilita les tasques de gestió i administració dels sistemes informàtics, disminuint el temps de dedicació dels tècnics de l'Ajuntament a aquestes tasques i, per descomptat, reduint a enormement la necessitat de realitzar desplaçaments.
  - o Una centralització dels recursos permet un millor aprofitament d'aquests:
    - Evitant la fragmentació d'aquests recursos entre els diferents servidors
    - Facilitant un ràpid aprovisionament i assignació d'aquests per cobrir les necessitats puntuals dels serveis i sistemes
    - Evolucionant cap a sistemes d'assignació de recursos sota demanda
  - o La major flexibilitat en la gestió i assignació dels recursos i un millor aprofitament dels recursos maquinari repercutirà en una millora global en la prestació dels serveis
  - o La menor dedicació de l'àrea d'Informàtica en la gestió dels sistemes informàtics i l'eliminació de desplaçaments innecessaris permetrà als tècnics informàtics focalitzar esforços en tasques de major complexitat i afrontar tasques i projectes que, fins ara, la càrrega de treball del dia a dia les feia inabordables.



## La renovació de l'equipament físic i l'actualització del programari base (sistemes operatius, servidor,...)

*L'equipament municipal ha de renovar-se i, addicionalment, s'ha de contemplar l'actualització del programari base i la regularització de les llicències associades*

### Què s'ha de fer

- ❖ Renovar l'equipament tecnològic bàsic dels empleats públics
- ❖ Actualitzar el programari base i regularitzar les llicències per permetre aprofitar totes les funcionalitats

### Quines accions implica

- ❖ Renovar l'equipament bàsic per a la realització de les gestions públics: escriptori, portàtils.
- ❖ Incorporar fórmules de rènting-lloguer als serveis impressió
- ❖ Homogeneïtzar el servei d'impressió optant per un servei gestionat per tercers, o bé de lloguer o de pagament per ús, amb control dels recursos per a dissuadir d'impressions no necessàries i estalviar, consegüentment, els costos.
- ❖ Renovar el programari base:
  - Incorporar noves llicències del Sistema Operatiu Windows de Microsoft per a tot el parc de microinformàtica.
  - Renovar el programari d'ofimàtica (base).

### A quines àrees afectarà



- ❖ Aquesta iniciativa afecta a totes les àrees municipals que tindran nous equips, més facilitats per a la impressió, optimitzant els costos, i més funcionalitats gràcies a l'actualització del programari base

# Els ciments de la gestió



## Incorporació d'una plataforma base per a la gestió de l'expedient electrònic

*La plataforma bàsica de gestió de l'expedient electrònic és la base tecnològica necessària per a l'homogeneïtzació de la gestió procedimental*

### Què s'ha de fer

S'incorporarà una plataforma base per a la gestió de l'expedient electrònic composta, com a mínim, pels components següents:

- Procés intern
  - Registre d'entrada i sortida amb Integració amb el registre ecat i els registres d'altres administracions (SIR)
  - Gestió d'expedients
  - Gestió d'acords i resolucions
  - Gestió documental
  - Digitalització
  - Signatura electrònica
  - Arxiu
- Components de seu electrònica:
  - Solució única per a l'Ajuntament i Patronats tant per la seu electrònica com pel portal de transparència
  - Mòdul d'identificació

- Registre electrònic
- Carpeta del ciutadà
- Integració amb la plataforma de notificació electrònica
- Integració amb REA (registre electrònic d'apoderaments)
- Integració amb BOE
- Integració amb el tauler electrònic

## Quines accions implica

- Incorporar una plataforma amb tots els components requerits per conformar l'expedient electrònic
- Instal·lar la plataforma i formant al personal municipal per a la seva implementació

## A quines àrees afectarà

- ❖ La plataforma de base per a la gestió de l'expedient electrònic serà d'utilització per a totes les àrees municipals incloent als Patronats municipals (Esport, Cultura i Ocupació).
- ❖ En relació amb els sistemes actualment implantats, les diferents àrees es veuran afectades en:
  - El registre general d'entrada i sortida serà substituït per la nova solució i tindrà una implantació global per a l'Ajuntament i les seves entitats autònomes.
  - La plataforma bàsica de gestió substituirà al sistema de gestió d'expedients actualment implantat. Els processos més complexos s'aniran implementant de forma gradual.
  - La plataforma bàsica de gestió conviurà inicialment amb les diferents bases de dades de caràcter ofimàtic utilitzades per a la gestió dels expedients amb l'objectiu de la seva substitució progressiva:
    - Les bases de dades ofimàtiques amb simple informació de tramitació podran ser substituïdes en una primera fase.
    - Les bases de dades ofimàtiques amb informació de dades específiques (més enllà d'informació de tramitació) es substituiran a mig termini.

- La plataforma bàsica de gestió de l'expedient electrònic haurà de conviure amb les diferents bases de dades d'altres administracions utilitzades a les àrees municipals i s'haurà de clarificar, a l'estratègia d'implementació dels sistemes, els punts de control i de consolidació de la informació, com ara:
  - Hestia
  - Sierra
  - Seguretat alimentària
  - Ajuts Generalitat
  - Beques escolars
  - ORGT
  - ...entre altres
- La plataforma bàsica de gestió de l'expedient electrònic haurà de conviure inicialment amb solucions específiques d'algunes àrees, com ara:
  - Deporwin al PAME
  - Enginy Digital. Gestió d'inscripcions (Patronat de Cultura).
  - Museumplus
  - Eurocop
  - SAD
  - Centre Obert
- ❖ En els dos casos anteriors (bases de dades d'altres administracions i bases de dades específiques) s'hauran d'establir els mecanismes que permetin:
  - La signatura electrònica, incorporant directament el document generat per aquestes aplicacions, en el cas que la corresponent base de dades no permeti realitzar-la.
  - L'aprovació per l'òrgan que correspongui incorporant el document al corresponent circuit d'aprovació.
- ❖ La incorporació de noves eines o l'evolució de les existents haurà de ser autoritzada per la comissió de seguiment d'aquest pla director.

## Estandardització del nucli de dades corporatiu

*El nucli corporatiu (incloent tant les dades bàsiques de persones com les del territori) ha d'estar normalitzat ja que és la base per al model d'evolució electrònica*

### Què s'ha de fer

- ❖ Es garantirà, de forma constant, la qualitat de les dades dins de la plataforma bàsica de gestió de l'expedient electrònic, mantenint la seva integritat davant la incorporació de noves dades.
- ❖ S'establiran, de forma clara, l'organització i les responsabilitats del manteniment de les dades contemplant, tant el protocol per a la seva actualització, com els processos de depuració.

### Quines accions implica

- ❖ Carregar, dins de la plataforma bàsica de gestió, un conjunt mínim de dades de persones i territori:
  - La gestió del padró s'analitzarà com a base per a la informació de persones físiques.
  - S'analitzarà la viabilitat de partir d'altres fons d'informació per a les persones jurídiques (per exemple, l'aplicació de comptabilitat).
- ❖ A partir d'aquest moment, el nucli haurà d'evolucionar i, per això, s'haurà d'establir:
  - L'organització: clarificant les responsabilitats mitjançant la definició i assignació de les funcions, identificant:
    - Qui estableix els protocols
    - Qui manté les dades

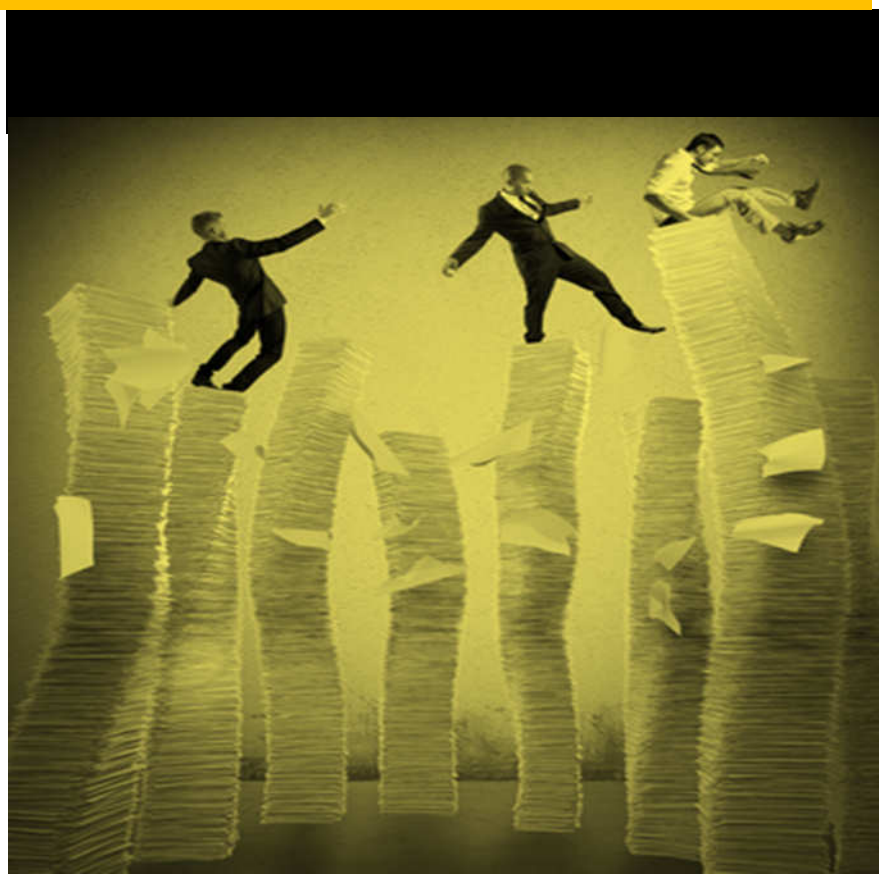
- Qui valida que tot està correcte
  - El mètode. Normalitzant instruccions d'entrada de dades de persones i adreces tenint en compte la incorporació automatitzada des del canal electrònic (via certificats electrònics, DNI 3.0, cl@ve).
  - El protocol. Proposant, mantenint i comunicant un protocol i una normativa de enregistrament que permeti als usuaris la correcta identificació de la informació.
  - L'evolució amb garanties. Definint processos de petició d'alta o modificació de dades entre les diferents unitats de l'Ajuntament de manera que la depuració de dades estigui controlada i centralitzada en tot moment.

## A quines àrees afectarà

- ❖ Dins del model de Governança existirà un responsable de la coordinació del nucli corporatiu qui establirà les directrius per a la resta d'unitats municipals.
- ❖ Aquest projecte beneficiarà a totes les unitats de l'Ajuntament que realitzaran les seves gestions disposant d'una referència única, tant dels ciutadans com del territori.
- ❖ El mètode de localitzar informació de persones físiques i jurídiques així com del territori serà igual per a totes les àrees, facilitant, d'aquesta manera, la recerca i la introducció de dades.
- ❖ La gestió de les notificacions serà més fàcil i amb menys errors ja que les adreces estaran depurades i normalitzades.
- ❖ El ciutadà serà l'altre beneficiat ja que l'estandardització del nucli facilitarà la posterior incorporació dels serveis electrònics.



# La consecució de l'expedient electrònic



## La gestió homogènia

*Avançar en l'administració electrònica implica reforçar les bases metodològiques i organitzatives establint els mecanismes i els instruments per avançar amb totes les garanties*


### Què s'ha de fer

- ❖ S'hauran d'establir de forma clara totes les responsabilitats per garantir la implicació de tota l'organització. És important que les diferents àrees tinguin una visió clara del procés d'evolució i de les regles establertes de manera que puguin també preveure l'impacte en els respectius àmbits de gestió.
  - Es definirà l'equip que liderarà la implantació progressiva de l'expedient electrònic.
  - Es clarificaran les responsabilitats per al manteniment de la informació.
- ❖ S'ha de disposar d'una metodologia de definició i d'implementació de procediments.
- ❖ S'ha d'avançar cap a la normalització de tots els documents disposant de models normalitzats per a tota la corporació municipal: instància, requeriment, informes, propostes, resolucions d'Alcaldia, notificacions, entre altres.
- ❖ S'han d'identificar quins són els procediments i quina serà la seva estratègia d'implementació.
- ❖ S'ha de definir el quadre de classificació documental i realitzar la vinculació dels procediments assignant-los les respectives sèries documentals.

### Quines accions implica

- ❖ Clarificar les responsabilitats identificant:
  - Qui manté la informació del portal i la seu electrònica: responsabilitat descentralitzadora a les àrees.

- Qui estableix les premisses, criteris i directrius per poder articular i configurar el model d'administració electrònica.
- Qui realitza el seguiment de tot el procés de evolució. Comissió de seguiment.
- ❖ Definir una metodologia de definició i d'implementació de procediments estandarditzant el seu ús en tot l'Ajuntament.
- ❖ Identificar tots els procediments i agrupar-los per les famílies definides, diferenciant el seu òrgan d'aprovació i l'aplicació que l'haurà de gestionar en la major part (plataforma bàsica de gestió de l'expedient electrònic, padró d'habitants, gestió econòmica, gestió de recursos humans, gestió de nòmina, etc).
  - Avaluació dels procediments implementats actualment al gestor d'expedients per agrupar-los per famílies.
  - Per a cadascuna de les famílies es definirà:
    - Un esquema comú de tramitació per a tots els procediments.
    - Un esquema comú de dades.
    - S'incorporaran els documents genèrics aplicables a la família.
  - Amb la intenció de no duplicar l'esquema de tramitació, es definirà una informatització específica en aquells procediments la gestió dels quals es derivi a una aplicació diferent del gestor d'expedients.
- ❖ Definir el quadre de classificació documental i establir la correspondència amb els procediments identificats.

- 
- ### A quines àrees afectarà
- ❖ La normalització afectarà a tots els patronats, àrees i unitats municipals
  - ❖ La metodologia d'implementació garantirà la visió i seguiment del procés per totes les àrees.
  - ❖ La identificació permetrà obtenir una visió global de tots els procediments i facilitarà la definició de la millor estratègia per a l'expedient electrònic.
  - ❖ L'homogeneïtzació i l'agrupació dels procediments per famílies permetrà unificar la gestió per a totes les àrees dels procediments incloent els patronats municipals.

## Conformant l'expedient electrònic

*S'obtindrà, finalment, l'expedient electrònic definint els diferents circuits de tramitació dels processos. Tot d'acord amb l'estratègia i metodologia d'implementació.*

### Què s'ha de fer

- ❖ S'incorporaran dins de la plataforma els procediments identificats contemplant la informació pública associada i la vinculació amb el quadre de classificació.
- ❖ S'implementarà el circuit de tramitació en els procediments per poder permetre l'expedient electrònic.
- ❖ S'implementarà el llibre electrònic de resolucions i el llibre d'actes i acords, tant de Ple com de Junta de Govern Local.
  - Es donarà la major transparència i agilitat a l'aprovació de resolucions i d'acords
  - S'impulsarà la major accessibilitat cap als responsables polítics en el procés d'aprovació de resolucions i acords.
- ❖ Es publicarà la informació pública identificada dins del catàleg de processos i procediments.

### Quines accions implica

- ❖ L'estratègia s'adequarà als diferents escenaris possibles:
  - Quant als procediments actualment implementats a la solució d'expedients, seran incorporats a la plataforma considerant el fluxograma i els documents existents i complementant-ho amb la configuració de la resta de components de l'expedient electrònic.

- Amb relació a la resta de procediments es tindrà en compte:
  - Quina és la seva aplicació de referència
  - Quina és la seva família procedimental segons l'estudi realitzat prèviament
  - Quin és el seu circuit de tramitació
  - Quin és el seu òrgan resolutori
- ❖ En el cas dels procediments que siguin gestionats mitjançant la plataforma bàsica de gestió, la configuració de la gestió electrònica per a la gestió de l'expedient electrònic tindrà en consideració:
  - La simplificació i reenginyeria per famílies procedimentals
  - La gestió electrònica en tots els tràmits, des de l'inici fins a la fase resolutòria
  - L'aplicació generalitzada de l'acte automatitzat amb una visió transversal a tots els procediments
    - Notificacions
    - Certificacions
    - Comunicacions d'inici
    - Actes de tràmit i impuls del procediment
    - Publicació electrònica
  - El foliat electrònic, serà un requisit d'obligat compliment per a la finalització de tots els expedients.
- ❖ Els procediments gestionats per altres aplicacions diferents a la plataforma bàsica de gestió (siguin aquestes d'altres administracions o específiques d'empreses) contemplaran dins de la plataforma només la identificació i la fase resolutòria. Per evitar duplicitats, en aquells procediments que no puguin ser integrats dins la plataforma, la resta de gestió electrònica correspondrà a la seva respectiva aplicació. La plataforma haurà de contemplar els mecanismes per poder realitzar la vinculació dels expedients gestionats per aplicacions diferents de la plataforma bàsica de gestió (identificació per codi d'expedient específic, etc).
- ❖ En tots els casos, es contemplaran diferents aspectes:
  - L'aplicació generalitzada de comunicacions electròniques entre les àrees municipals suprimint la documentació en paper:
    - Oficis
    - Peticions d'informació

- Rebutis
- L'agilització del procés de signatura electrònica permetent la mateixa des de dispositius mòbils.
- La identificació del col·lectiu al qual estiguin adreçats els procediments, considerant especialment els obligables segons la normativa
  - Estratègia de implementació per col·lectius tenint en compte el que estableix la Llei 39/2015.
  - Elaboració d'una ordenança que aclareixi el camí a l'obligatorietat

## A quines àrees afectarà

- ❖ L'estratègia de l'expedient electrònic tindrà un impacte generalitzat a les diferents entitats, àrees i unitats municipals i comportarà els següents beneficis:
  - Garantir la transició a l'expedient electrònic amb total compromís de funcionament i transparència per a l'usuari de gestió.
  - Augmentar l'eficàcia i l'eficiència en tots els procediments mitjançant la reducció del temps de termini o l'agilització de la tramitació; per tant, la seva aplicació pràctica redundarà en benefici dels ciutadans, que veuran escurçades les esperes en les seves gestions davant l'Ajuntament.
  - Aconseguir una visió global i corporativa dels processos i circuits de gestió.
  - Agilitar el funcionament de les unitats de l'Ajuntament mitjançant la millora de la coordinació i comunicació entre els diferents serveis.
- ❖ Els responsables polítics i de gestió tindran més facilitats per visualitzar i signar les resolucions d'Alcaldia i els acords.

## La gestió integral del document electrònic

*El cicle de vida del document electrònic comprèn des de la seva definició (naixement) fins al seu arxiu definitiu. Un llarg camí que ha de ser afrontat amb totes les garanties*

### Què s'ha de fer

- ❖ El document electrònic és molt més que el seu arxiu. Implica actuar des del seu origen establint les bases que permetran la seva gestió electrònica, contemplant tots els canvis que haurà de tenir fins que formi part de l'arxiu electrònic únic.
- ❖ Aquesta iniciativa anirà en paral·lel a tota l'estratègia de l'expedient electrònic.

### Quines accions implica

- ❖ Incorporar un tècnic d'arxiu que permeti definir, gestionar i evolucionar la política de gestió documental municipal.
- ❖ Establir i mantenir el cicle de vida documental:
  - En l'origen del document, cal establir:
    - El quadre de classificació
    - La sèrie documental de tots els procediments identificats
    - Els tipus documentals
    - El cicle de vida de cada document
    - El circuit de signatura electrònica corresponent
    - La verificació de les metadades
    - La validació del document incorporant el codi de verificació
  - Durant la gestió, cal validar que el document segueixi les regles redefinides en cadascun dels expedients definits.

- El cicle de la gestió electrònica comporta que a la finalització de la seva vida administrativa, el document es transfereixi a l'arxiu electrònic permetent:
  - La transferència electrònica dels expedients i la resta de documents electrònics des de les àrees de gestió.
  - El préstec des de l'arxiu a les àrees per a la consulta dels expedients i documents.
  - La conservació a llarg termini garantint la perdurabilitat en el temps dels arxius emmagatzemats.
  - El dipòsit i la gestió de l'espai.
  - La incorporació d'aquells documents en format paper per al seu tractament electrònic.
  - L'expurgació de la documentació incloent la possibilitat d'automatismes en base a les regles predefinides.
- ❖ Incorporar una solució d'arxiu que, de forma integrada amb la resta de solucions, permeti el traspàs electrònic dels diferents documents gestionats, conservant tots els atributs identificats. La gestió de l'arxiu ha de disposar de totes les funcionalitats anteriorment especificades per permetre la correcta gestió del cicle de vida documental.
- ❖ Quant a la conservació a llarg termini, s'analitzarà la possible utilització del sistema de l'Arxiu de la Generalitat com a repositori de la documentació. Per tant, la solució haurà de tenir mecanismes de transferència dels arxius a l'esmentada plataforma.
- ❖ Un altre aspecte important a considerar és el de la conservació i salvaguarda del patrimoni documental cultural, històric i artístic, ja que representa un factor clau dins de les estratègies per al desenvolupament racional i sostenible del municipi. La gestió d'aquests documents requereix:
  - Un tractament especialitzat. A causa de la tipologia d'aquests documents, requereixen un procés de digitalització específic que garanteixi la seva incorporació i tractament preservant la seva conservació.
  - La seva visibilitat i difusió. Aquests documents formen part de la ciutat i han de tornar-hi. Per diferents vies:
    - Mitjançant exposicions, galeries, fototeques virtuals,...que permetin, d'una forma àgil, múltiples formes d'organitzar els continguts.
    - Interaccionant amb el ciutadà: xarxes socials, blogs, ..
    - Establint vies de participació ciutadana. Afavorint l'aportació de documents per part de la ciutadania com a forma d'enriquir el patrimoni cultural, històric i artístic de la ciutat.
  - La seva custòdia. Aquests documents, per les seves característiques especials, sempre estaran arxivats en paper. Per tant, caldrà garantir la seva conservació a llarg termini.



## A quines àrees afectarà

La gestió integral del document electrònic afectarà a totes les àrees municipals:

- ❖ La unitat d'arxiu participarà establint les regles i condicionants per a la generació de l'expedient electrònic vetllant pel compliment de tots els requisits:
  - La vinculació amb el quadre de classificació
  - La correcta assignació de les metadades
  - La definició dels tipus documentals
- ❖ A l'inici, la principal unitat implicada serà l'OAC qui realitzarà la digitalització, d'acord a les regles predefinides de tota la documentació aportada.
- ❖ Durant la gestió, cadascuna de les àrees gestionarà els seus expedients electrònicament.
  - En el cas dels expedients mixtos (gestionats tant per aplicacions específiques com per components de la plataforma), s'hauran de digitalitzar els documents que es gestionin en paper, d'acord a les regles preestablertes.
- ❖ A la seva finalització, els expedients hauran de ser traspassats a l'arxiu municipal.
- ❖ La gestió de l'arxiu històric, artístic i cultural afectarà al Patronat de Cultura que podrà gestionar els seus fons documentals:
  - Els fons del museu municipal
  - La gestió de les exposicions organitzades des del Patronat de Cultura

# Els altres processos de gestió electrònica



## La gestió electrònica al padró d'habitants

*L'evolució en el padró ha de permetre tant la gestió electrònica dels processos com ajudar a la millora de l'atenció al ciutadà i donar un impuls als projectes d'interoperabilitat*

### Què s'ha de fer

- ❖ S'han d'incorporar en la gestió del padró noves funcionalitats:
  - Fomentant la gestió electrònica dels processos de gestió padronals
  - Permetent l'intercanvi electrònic d'informació a altres entitats
  - Facilitant la relació amb els ciutadans
- ❖ S'ha d'integrar la solució de padró amb la resta de solucions

### Quines accions implica

- ❖ Incorporar la gestió electrònica en la gestió del padró (signatura electrònica i components de gestió documental).
- ❖ Integrar tecnològica i funcionalment el sistema de gestió amb altres sistemes:
  - Amb el sistema d'acords i resolucions, per a l'aprovació dels processos de gestió padronals
  - Amb la seu electrònica i la carpeta del ciutadà (més detall en la iniciativa, seu electrònica, que es descriu en el Pla Director).
- ❖ Establir nous serveis d'interoperabilitat.

### A quines àrees afectarà

- ❖ La renovació del padró afectarà principalment a l'OAC ja que la seva gestió es porta a terme pel responsable d'aquesta unitat.
- ❖ Les altres àrees i departaments municipals tindran majors facilitats per accedir a les dades padronals, necessàries per a la realització de les seves gestions.

## Els processos econòmics electrònics

*La gestió econòmica haurà d'evolucionar amb una perspectiva global i integradora, contemplant totes les fases, mòduls i processos i permetent el màxim intercanvi de dades i documents*

### Què s'ha de fer

- ❖ La gestió econòmica ha d'evolucionar a un nou entorn tecnològic.
  - Fomentant la gestió electrònica dels processos econòmics
  - Incorporant d'una forma integrada la resta de mòduls que conformen l'activitat econòmica:
    - L'elaboració del pressupost, la seva aprovació electrònica i la integració en la gestió econòmica.
    - La gestió de l'inventari i la seva comptabilització
    - La gestió de projectes
    - El registre de factures i el mecanisme per a la presentació de factures electròniques
    - L'anàlisi de costos
    - La generació i enviament d'Informes (interoperabilitat)
    - La rendició de comptes a altres instàncies (Generalitat, Tribunal de Comptes, Ministeri, ...).
- ❖ S'ha de realitzar la integració amb la resta de solucions de gestió i amb els sistemes externs
- ❖ S'han de millorar les consultes econòmiques de les diferents unitats evitant les actuals duplicitats de seguiment econòmic

## Quines accions implica

- ❖ Evolucionar cap a la gestió electrònica dels processos econòmics i donar formació als responsables en el seu funcionament, tenint en compte tots els mòduls identificats anteriorment que es necessiten per a la seva gestió.
- ❖ Integrar tecnològica i funcionalment el sistema de gestió econòmica amb altres sistemes:
  - Amb el sistema de gestió d'expedients, per a la fiscalització dels processos i la consolidació de la informació econòmica (contractes, subvencions, ...)
  - Amb el sistema d'acords i resolucions, per a l'aprovació dels processos econòmics (ex. pressupost)
  - Amb el sistema de gestió tributària, per a la comptabilització electrònica dels ingressos.
  - Amb el sistema de gestió de nòmines, per a la comptabilització de les despeses de personal i nòmines.
  - Amb la gestió de l'inventari, per a la comptabilització dels bens i t serveis
  - Amb la gestió documental i signatura electrònica
  - Amb el portal de transparència i dades oberts
  - Amb els sistemes externs: registre de contractes de la Generalitat, Tribunal de Comptes, subvencions Teseo, (AGE)
- ❖ Permetre la consulta dels processos econòmics des de les àrees de gestió ampliant la visió d'informació en qualitat i quantitat.
- ❖ Incorporar entorns electrònics de relació amb els proveïdors perquè puguin consultar i accedir a la seva informació econòmica. Més detall a la iniciativa "serveis electrònics a empreses i emprenedors"

## A quines àrees afectarà

- ❖ Aquesta iniciativa afectarà principalment a l'àrea econòmica ja que suposarà dotar-la d'un nou instrument de gestió
- ❖ Totes les àrees municipals, incloent-hi els Patronats, es beneficiaran en dues vessants:
  - D'una banda, per la integració, ja que reduirà els temps de tramitació, eliminarà tràmits innecessaris i donarà més transparència al procés global

# La millora contínua a l'OAC



## Una OAC en millora contínua

L'OAC ha d'aprofitar el contacte amb el ciutadà per informar-lo, facilitant la màxima utilització de tots els serveis prestats

### Què s'ha de fer

- ❖ La gestió electrònica comença en l'inici de l'expedient. Es reforçarà la digitalització i distribució electrònica a les àrees.
- ❖ S'evitaran desplaçaments innecessaris permetent la presentació de documents cap a altres administracions públiques.
- ❖ Es garantirà que els ciutadans no aportin aquells documents que ja estan en poder de l'administració.
- ❖ Es dotarà l'OAC de més serveis, dins de l'estratègia establerta de millora contínua.
- ❖ Es facilitarà l'ajuda al ciutadà per a la utilització del canal electrònic.

### Quines accions implica

- ❖ Enllaçar el registre d'entrada amb el catàleg de procediments (incloent-hi la instància i la documentació associada), obtenint una informació més fiable de tots els procediments i dels requisits per a la seva presentació.
- ❖ Impulsar més serveis per als ciutadans a l'Oficina de Atenció al Ciutadà:
  - Requeriments de documentació

- Obtenció de certificats d'una forma immediata
- Consulta d'expedients
- Llicències resolutòries
- Expedició de llicències d'obres menors
- Ocupacions de via pública de baix impacte (terrasses ...)
- Inscripció a diferents cursos i similars activitats
- Compulsa i còpia de documents en paper i electrònic
- ❖ Impulsar una estratègia de digitalització completa, considerant diferents vessants per possibilitar la seva consecució i distribuir electrònicament la informació a les àrees:
  - on line
  - diferida i massiva amb segellat d'òrgan
  - combinada
- ❖ Implementar serveis d'interoperabilitat integrats amb la plataforma bàsica de gestió per agilitzar els tràmits i no haver d'aportar documentació ni informació en poder d'altres administracions.
  - SVDI. Serveis de verificació de dades d'identitat (DNI).
  - SCCD. Serveis de comunicació de canvis de domicili
  - SVDR. Serveis de verificació de dades de residència.
  - Interoperabilitat en Cadastre
    - Consulta de dades cadastrals
    - Certificació de titularitat
  - Certificat d'estar al corrent d'obligacions (amb AEAT, SS).
- ❖ Establir de forma automatitzada l'intercanvi d'anotacions registrals amb altres administracions i institucions públiques (projecte SIR/eacat).
- ❖ Incorporar i preparar de forma contínua a personal especialitzat de l'OAC que ajudi i informi als ciutadans dels avantatges de l'administració electrònica.
- ❖ Utilitzar les xarxes socials com a mecanismes de difusió i atenció i, especialment, per donar a conèixer a la ciutadania els nous serveis que es prestin.
- ❖ Reforçar la qualitat de la informació que difon l'OAC estandarditzant el seu manteniment i clarificant les responsabilitats de les diferents àrees i Patronats municipals per garantir la seva actualització constant.



- ❖ Afegir sistemes de signatura biomètrica i dispositius a l'Oficina de Atenció per capturar la signatura del ciutadà. Per això:
  - Les instàncies hauran d'estar digitalitzades i dins el sistema
  - El consentiment haurà de ser contemplat i quedarà vinculat al ciutadà
  - La signatura biomètrica formarà part de la instància i s'associarà al perfil del ciutadà. Per això s'han d'incorporar als terminals de l'OAC dispositius de captura d'aquesta signatura que facilitin la presentació pels ciutadans.
- ❖ Incorporar un sistema per a l'atenció que consolidi i unifiqui tota la informació de gestió de les diferents solucions facilitant la tasca d'atenció. Des del sistema d'atenció s'accedirà, com a mínim, a les solucions següents:
  - La informació de registre
  - La informació de la plataforma bàsica de gestió de l'expedient electrònic
  - La informació del gestor de cites
  - La informació del gestor de cues
  - La informació de gestió del padró

## A quines àrees afectarà

- ❖ És evident l'afectació principal de l'OAC per aquesta iniciativa però també la de totes les àrees municipals:
  - Rebran els seus expedients més ordenats, classificats i d'una forma electrònica.
  - Tindran menys consultes degut a l'increment de serveis de l'OAC.
  - Es podran centrar més en les seves funcions principals ja que podran derivar més gestions a l'OAC, segons el protocol que s'hi estableixi a cada cas.
  - Disposaran i facilitaran dades més actualitzades gràcies als serveis d'interoperabilitat.
- ❖ S'estalviarà temps i costos mitjançant l'intercanvi electrònic de dades i documents amb altres administracions.

# La proactivitat i la segmentació com a claus dels serveis electrònics



## Serveis electrònics més diversificats

S'incorporaran a la seu electrònica més serveis electrònics. D'una forma paral·lela i contínua a l'evolució en la gestió electrònica

### Què s'ha de fer

- ❖ L'evolució de la seu implica la reordenació de la informació presentada i la incorporació de nous serveis electrònics:
  - Serveis d'informació pública.
    - El catàleg de procediments i el seu manteniment i vinculació a la resta de solucions.
    - Pel que fa al tauler d'anuncis, l'evolució vindrà de l'automatització des del sistema de gestió de resolucions i acords.
    - Informació normativa i sobre convenis.
  - Serveis d'autenticació, avançant tant cap als nous sistemes d'identificació (DNI 3.0) com als sistemes de clau concertada immediats (Integració amb Cl@ve) i accessibles des de dispositius mòbils.
  - Serveis de carpeta ciutadana.
  - Registre electrònic.
  - Notificació electrònica.

### Quines accions implica

- ❖ La incorporació progressiva en la seu electrònica de serveis d'informació pública: procediments, normativa, convenis, tauler d'anuncis
- ❖ Incorporar un mòdul d'identificació que tingui en compte:

- Diferents mecanismes d'accés (des del DNI 30, certificats electrònic (IDCAT, FNMT, camerfirma,..) fins al certificat i contrasenya (cl@ve).
  - Tots els possibles canals d'accés (pc, dispositius mòbils).
  - La gestió de la representació, sincronitzant amb el registre electrònic d'apoderaments (REA).
- ❖ Incorporar nous serveis a la seu electrònica:
- El registre electrònic es posarà en marxa contemplant:
    - La identificació i prioritització dels procediments que tindran el seu inici mitjançant el formulari electrònic.
    - L'anàlisi de la instància i la revisió dels documents a aportar complementant la presentació (formats, tipologia...) incorporant els paràmetres per a la seva gestió documental.
    - La inclusió de les sol·licituds electròniques dels Patronats. El registre electrònic únic per a tota la corporació municipal.
    - La preparació de la instància i l'establiment de criteris per a l'aportació dels documents.
    - La parametrització de la instància en el registre electrònic.
    - La formació i posada en marxa.
    - La comunicació a l'OAC de la nova sol·licitud.
  - S'implantarà una carpeta del ciutadà amb una navegació transparent dins de la seu per aconseguir:
    - L'obtenció de documents finalistes: certificats electrònics amb segell d'òrgan
    - La consulta d'informació privativa
      - Informació de padró
      - Consulta de registre i d'expedients (incloent informació de fase i estats).
      - Bústia de validació de documents
  - S'inclourà la notificació electrònica, permetent tant la subscripció pels ciutadans com la seva consulta
- ❖ Permetre l'obtenció de certificats electrònics. Això implica la realització de les actuacions següents:
- Identificació dels certificats per a la seva obtenció pel ciutadà des de la seu electrònica
    - Certificats de residència
    - Certificats de convivència

- Altres certificats: padró, econòmics,..
- Parametrització de la signatura a l'aplicatiu de gestió
- Vinculació amb el formulari específic del registre electrònic
- Comunicació a l'OAC perquè puguin informar els ciutadans de l'existència d'aquest tràmit finalista
- ❖ Possibilitar l'accés dels diferents serveis des de dispositius de mobilitat (sol·licituds, notificacions...).

## A quines àrees afectarà

- ❖ L'increment de serveis electrònics a la seu haurà de seguir un camí paral·lel a l'evolució de la gestió municipal.
- ❖ Els patronats municipals podran tenir subseus electròniques però integrades dins de la seu electrònica municipal i compartiran amb l'Ajuntament els components:
  - En relació amb la carpeta del ciutadà, s'analitzarà l'accés a aquells sistemes específics, garantint la millor localització de la informació pels ciutadans
    - En el cas de DEPORWIN, s'analitzaran els mecanismes d'identificació per tal de poder unificar la consulta a la informació esportiva sense haver de repetir la identificació.
    - En el cas d'expedients gestionats per altres administracions, es redireccionarà des de la carpeta als corresponents sistemes.
    - En el cas d'altres solucions de gestió, s'analitzarà conjuntament amb cadascuna de les empreses la possibilitat d'anar integrant progressivament la informació dins de la carpeta del ciutadà.
  - El registre electrònic, igual que el registre d'entrada, serà únic per a totes les unitats incloent els Patronats.
  - Les notificacions electròniques es realitzaran amb una solució comú per a tot l'Ajuntament i Patronats independentment de la solució de gestió que s'utilitzi en cada cas. Es diferenciarà:
    - Si el destinatari és una persona física, si ha donat el seu consentiment a la notificació electrònica o si forma part d'un dels col·lectius obligats per la normativa.
    - Si el destinatari és una persona jurídica, si el destinatari s'ha incorporat ja dins dels col·lectius obligats i s'ha comunicat formalment aquesta circumstància.
  - La utilització de la factura electrònica tindrà els mateixos requisits independentment de si és per a l'Ajuntament o per qualsevol dels seus Patronats.

## Serveis electrònics a empreses i emprenedors

*Una empresa o un emprenedor han de poder obtenir d'una forma àgil i personalitzada tota aquella informació que necessitin en les seves gestions amb l'Ajuntament*

### Què s'ha de fer

- ❖ S'ha d'analitzar i crear un registre amb les diferents empreses i emprenedors existents al municipi contemplant les diferents activitats que desenvolupen. Això permetrà disposar d'una visió clara i permanentment actualitzada de les empreses i activitats que s'estableixen a la ciutat.
- ❖ S'ha de millorar la informació facilitada per tal de poder ajudar a la dinamització de la política de promoció econòmica de la ciutat impulsada des de l'àmbit de desenvolupament econòmic.
- ❖ S'han d'implementar, dins de la plataforma bàsica de gestió, els procediments orientats al col·lectiu emprenedor amb l'objectiu d'afavorir la relació 100% electrònica amb les empreses, contemplant totes les seves necessitats d'informació i gestió.
- ❖ S'han d'establir els mecanismes, normatius i de gestió, que permetin l'establiment de l'obligatorietat de relació electrònica amb les empreses i emprenedors.

### Quines accions implica

- ❖ Gestionar els instruments base per a la promoció econòmica
  - El registre d'empreses i activitats, establint els mecanismes per a la seva actualització constant.
  - El cens de locals indicant:
    - Els locals disponibles

- Les diferents empreses i activitats ubicades en els mateixos
- ❖ Permetre la visió territorialitzada de la informació:
  - Per les empreses i emprenedors, donant-los a conèixer les millors zones on desenvolupar el seu projecte empresarial.
  - Pels agents locals de promoció econòmica, facilitant les dades que permetin gestionar les polítiques de dinamització econòmica establertes.
- ❖ Crear el registre electrònic d'apoderaments, tal com estableix la Llei 39/2015.
- ❖ Implementar, dins de la seu electrònica, el portal d'empreses i emprenedors, permetent la gestió de la informació en totes les etapes de la vida empresarial:
  - Amb anterioritat, facilitant la informació necessària per a qualsevol emprenedor. Per això, s'estudiaran les alternatives existents (canal empresa, etc), per tal de facilitar informació de:
    - Tipus jurídics existents i requeriments
    - Plans d'empresa
  - En el moment de la seva constitució, agilitzant els tràmits.
  - Durant la seva vida empresarial facilitant la relació amb l'Ajuntament:
    - Llicències
    - Subvencions
    - Impostos
    - Contractes
- ❖ Un espai específic, dins del portal d'empreses i emprenedors, serà el del portal del proveïdor on aquests podran:
  - Presentar i consultar factures, integrant els actuals serveis electrònics
  - Consultar el seguiment de contractes
  - Obtenir certificats (estar al corrent de pagaments, etc.)
  - Inscriure's en el registre electrònic d'apoderaments
  - Sol·licitar la devolució d'avals
- ❖ Incorporar una solució de licitació electrònica tenint en compte la implementació prèvia, a la plataforma bàsica de gestió de l'expedient electrònic, de la família dels expedients de contractació:
  - En fase d'elaboració de les prescripcions tècniques, s'haurà de garantir la integració amb:
    - La gestió d'expedients de contractació, contemplant les resolucions i acords d'aprovació dels plecs de prescripcions
    - La gestió econòmica

- El perfil del contractant
  - La fase de licitació es portarà a terme dins de la solució de licitació electrònica.
  - Una vegada que hagi finalitzat el procés, la solució de licitació ha de facilitar a la plataforma bàsica de gestió d'expedients la informació per al seguiment del contracte un cop adjudicat. En aquest moment, la plataforma bàsica de gestió ha de conviure amb:
    - La presentació de la factura electrònica
    - El registre electrònic, per a la presentació de documentació per l'adjudicatari
  - El portal del proveïdor, per a la consulta dels contractes i l'estat de les factures i fiances

## A quines àrees afectarà

- ❖ Aquesta iniciativa es basarà en els mateixos components de la plataforma bàsica de gestió electrònica i de la seu electrònica. Dintre dels beneficiaris es destaca el col·lectiu d'empreses i emprenedors degut a la seva transcendència dins la transformació econòmica de la ciutat i als nous requeriments de relació electrònica que s'estableixen a la normativa vigent.
- ❖ Les diferents unitats que integren l'àmbit de desenvolupament econòmic seran les més afectades per aquesta iniciativa, sobretot en la fase prèvia de constitució de l'activitat empresarial.
- ❖ Addicionalment, cal considerar l'àmbit de ciutat i sostenibilitat, ja que és la unitat que té més relació amb les empreses durant l'exercici de la seva activitat.
- ❖ La gestió de la contractació afecta a tots els àmbits de gestió, incloent-hi els Patronats. La fase de licitació afecta a Secretaria que és qui ha de coordinar el procés global.



## Serveis electrònics per a entitats

*Les entitats ciutadanes representen un col·lectiu amb una àmplia i variada relació amb l'Ajuntament i els seus Patronats. El Portal de les entitats representarà un punt global de trobada per consolidar les seves relacions amb l'administració municipal*

### Què s'ha de fer

S'ha de desenvolupar el portal de les entitats dins de la seu electrònica per permetre que cada associació, fundació, comunitat,... pugui localitzar, d'una manera unificada, tota aquella informació del seu interès facilitant, al mateix temps, l'intercanvi d'experiències, coneixement i sinèrgies i potenciant al màxim la participació.

### Quines accions implica

- ❖ Crear el Registre municipal d'entitats i incorporar-hi totes les dades de les associacions i entitats actualment inscrites.
- ❖ Implementar, en la plataforma bàsica de gestió d'expedients, els diferents procediments i serveis que estiguin orientats a les entitats ciutadanes. L'estratègia d'implementació serà la definida prèviament, per famílies procedimentals, garantint la visió global del procés.
- ❖ Reordenar la informació del portal per unificar en un mateix espai la informació sobre les entitats de Ripollet. Al mateix temps, permetre que cada entitat pugui incorporar tant aquella informació específica que la defineix com els seus serveis, notícies i actes d'agenda.
  - Es facilitarà la localització, dins de la seu electrònica, de tots aquells tràmits específicament dirigits a entitats i associacions ciutadanes:
    - Registre municipal d'entitats ciutadanes: altes, baixes i modificacions
    - Reserva d'instal·lacions

- Sol·licitud de subvencions
  - Inscripció a activitats i cursos
  - Sol·licitud de material per a activitats
  - Serveis d'assessorament
- Es crearà un espai de participació ciutadana perquè les diferents entitats i associacions inscrites puguin fer arribar les seves opinions i suggeriments d'una forma normalitzada i homogènia.
- ❖ Facilitar l'intercanvi i la col·laboració entre les entitats. Amb la finalitat de fomentar al màxim les sinergies, el Portal de les entitats tindrà un espai d'intercanvi perquè es pugui compartir, tant coneixement com serveis o activitats.

## A quines àrees afectarà

- ❖ Secretaria coordinarà el registre únic d'entitats, independentment de la seva classificació, per a totes les unitats. El registre d'entitats s'haurà d'alimentar des del nucli de dades i es completarà amb les dades específiques necessàries
- ❖ Cadascuna de les unitats accedirà al registre d'entitats per realitzar les seves gestions amb aquest col·lectiu: subvencions o ajudes, reserves d'instal·lacions o activitats, entre altres.
  - Es destaca l'àmbit de Justícia Social ja que és el que té més relació amb aquest col·lectiu (considerant els Patronats de Cultura i Esports).

## Open data

*Un Govern Obert ha de posar a disposició pública les seves dades en un format electrònic adequat perquè siguin reutilitzables per la ciutadania*

### Què s'ha de fer

- ❖ S'ha de reactivar el projecte d'obertura de dades públiques posant la informació que posseeix l'Ajuntament de Ripollet a l'abast de tothom en formats digitals, estandarditzats i oberts, seguint una estructura clara que permeti la seva comprensió, facilitant, al mateix temps, l'accés a aquests recursos informatius per fomentar la seva reutilització.
- ❖ Una política de dades obertes comporta una sèrie de beneficis addicionals en matèria de transparència, eficiència, participació i desenvolupament econòmic que també s'han d'incloure com a valors propis i objectius específics dins de qualsevol política.

### Quines accions implica

- ❖ Identificar aquelles dades més demandades pels diferents sectors de la societat i incorporar mecanismes de publicació mitjançant el Portal de transparència.
- ❖ Planificar revisions futures de les polítiques. Perquè la política definida segueixi sent rellevant al llarg del temps és necessari que es revisi i s'actualitzi amb certa periodicitat. D'aquesta manera, es podrà obtenir benefici del feedback obtingut durant l'execució de la pròpia iniciativa, així com incorporar les millors pràctiques que s'observin en altres entorns.

### A quines àrees afectarà

- ❖ Hi ha moltes aplicacions de dades obertes i cadascuna tindrà afectacions diferents:
  - Les dades estadístiques de padró
  - La informació econòmica: contractes, dades pressupost
  - Informació de la ciutat: elements, infraestructura

- existent
- Informació de gestió: llicències, projectes, ajuts

## La proactivitat i anticipació en els serveis

*Una administració proactiva és aquella que s'anticipa a les demandes dels ciutadans i els ofereix aquells serveis que considera que els puguin interessar*

### Què s'ha de fer

S'han d'incorporar mecanismes perquè el ciutadà es subscrigui a aquella informació del seu interès i pugui tenir accés a les dades d'una forma automatitzada.

### Quines accions implica

- ❖ Identificar aquells àmbits més adequats per establir la proactivitat diferenciant:
  - Alertes sobre informació pública
    - Oposicions que es publiquin
    - Subvencions públiques
    - Contractes licitats
  - Alertes sobre tràmits:
    - Expedients que s'han resolt
    - Requeriments que s'han efectuat o altres notificacions
    - Obertura de tràmits d'al·legacions
    - Notificacions posades a disposició
- ❖ Establir mecanismes per a la realització de gestions automatitzades. Per exemple:
  - Renovacions d'inscripcions en registre
  - Renovacions de certificacions



- Renovacions de llicències
- ❖ Permetre la subscripció del ciutadà per a la recepció d'alertes i gestions del seu interès (recollint, en tot cas, el seu consentiment previ).

## A quines àrees afectarà

- ❖ Aquesta iniciativa afectarà principalment als ciutadans que seran els beneficiats pels nous serveis.
- ❖ Les diferents àrees i Patronats municipals hauran d'identificar potencials serveis d'informació que puguin ser oferts per a consulta pels ciutadans.

# L'organització municipal també vol ser electrònica



## El lideratge des del coneixement

El desenvolupament del Pla i les seves línies d'actuació requereix d'una absoluta implicació per part dels responsables polítics i de gestió de l'Ajuntament i els Patronats.

### Què s'ha de fer

- ❖ S'ha de difondre el coneixement del Pla. Els responsables polítics i de gestió municipals han de conèixer el Pla i els seus Projectes i actuacions.
- ❖ Mitjançant la difusió del Pla s'ha d'aconseguir la implicació de l'alta direcció perquè siguin els principals impulsors del canvi a la resta de l'organització.

### Quines accions implica

- ❖ Determinar els continguts a comunicar així com les activitats concretes a desenvolupar.
- ❖ Realitzar sessions de comunicació interna per difondre els aspectes més importants i rellevants del Pla als responsables polítics i de gestió.
- ❖ Proporcionar dades sobre el seguiment del propi Pla:
  - Identificant aquells indicadors que hagin de proporcionar, a cada responsable polític i de gestió, les dades sobre el seguiment i evolució dels seus respectius àmbits d'actuació.
  - Establint mecanismes de consulta per al seguiment de la informació.
- ❖ Analitzar aquells fòrums o jornades que es revelin d'interès per realitzar sessions de contrast i coneixement sobre l'administració electrònica.
- ❖ Intercanviar experiències i coneixement amb altres administracions permetent l'aprofitament mutu de bones pràctiques. Aquest aspecte és molt important ja que l'Ajuntament s'ha d'aprofitat de l'experiència d'altres administracions per tal d'evitar els errors comesos i imitar els encerts.

## Els indicadors són la base de l'evolució. Mesurar, revisar i millorar

No es pot controlar un procés que no és mesurat i no es pot dirigir un procés que no és controlat

### Què s'ha de fer

- ❖ S'ha d'establir una sistemàtica global d'avaluació de l'administració electrònica en base a indicadors.
- ❖ S'han de facilitar visions globals de situació de les àrees perquè cadascuna d'elles conegui el seu grau d'avanç i evolució.
  - Servint de suport a la presa de decisions per part dels alts càrrecs i responsables de l'Ajuntament de Ripollet.
  - Contribuint a la necessària avaluació de l'eficiència del sector públic.
  - Subministrant les bases per a una millor programació de les polítiques públiques.
  - Establint, en última instància, sistemes de gestió condicionats a resultats: gestió per objectius.

### Quines accions implica

- ❖ Optimitzar les solucions que es vagin incorporant:
  - Definint indicadors i formant als responsables en la seva consulta i seguiment.
    - Indicadors d'eficàcia o activitat. Reflecteixen el que ha passat.



- Indicadors d'eficiència o qualitat. Mesuren el que ha passat en relació amb els objectius marcats.
  - Indicadors de satisfacció. Incorporen l'expectativa del ciutadà davant la gestió realitzada.
- ❖ Incorporar mecanismes de *business intelligence* i *big data* que permetin crear la informació per ajudar els usuaris a prendre decisions de manera més senzilla.
    - Seleccionant l'eina tecnològica més adient tenint en compte la situació de gestió heterogènia a l'Ajuntament.
    - Substituint progressivament les bases de dades ofimàtiques que proporcionin actualment informació d'indicadors.
    - Incorporant els indicadors extraient la informació de les bases de dades d'altres administracions i de les aplicacions d'empreses que continuïn existint a l'Ajuntament.
    - Establint quadres de comandament a partir de la combinació d'aquells indicadors que permetin mesurar l'adequació del resultat de cada unitat a la consecució del seu corresponent objectiu operatiu i, per tant, de l'objectiu estratègic de l'organització.
  - ❖ Formar als responsables en la definició i manteniment dels indicadors permetent la seva actualització d'una forma autònoma i proactiva.
  - ❖ Avançar cap a l'avaluació del rendiment mitjançant:
    - La definició d'objectius per a totes les àrees municipals
    - La definició d'indicadors d'avaluació del compliment de resultats

## A quines àrees afectarà

- ❖ Totes les àrees i entitats municipals seran beneficiades per aquesta proposta ja que tots els responsables podran accedir als seus corresponents quadres de comandament en els seus respectius àmbits de gestió i accedir al seguiment de la gestió realitzada.

## L'organització també és electrònica

*Els empleats públics han de ser gestionats amb agilitat i eficiència garantint-los la major accessibilitat a la informació del seu interès particular*

### Què s'ha de fer

- ❖ S'ha de disposar d'un únic sistema de gestió de nòmina i dels seus mòduls, com per exemple prevenció, per a tots els empleats públics ja siguin de l'Ajuntament com dels seus Patronats.
- ❖ S'ha d'incorporar una gestió de recursos humans integrada amb la gestió de nòmina que permeti donar cobertura a les noves necessitats d'informació i gestió.
- ❖ S'ha de desenvolupar la intranet per millorar la informació disponible per a l'empleat municipal (tant de l'Ajuntament com dels Patronats públics) facilitant-li un millor accés a tots els recursos necessaris per al bon acompliment del seu treball i garantint el coneixement de tota aquella informació que es consideri d'utilitat.
- ❖ S'ha d'incorporar un portal de l'empleat públic on pugui obtenir un millor accés a la seva informació privativa optimitzant les comunicacions internes i estalviant, considerablement, l'intercanvi de paper entre les unitats.

### Quines accions implica

- ❖ Incorporar dins del sistema troncal de nòmina als empleats públics dels Patronats.
- ❖ Implantar un mòdul de recursos humans, de forma sincronitzada amb la gestió de nòmina, per permetre gestionar:
  - La relació de llocs de treball, la plantilla de l'Ajuntament i la generació d'un mapa de competències d'acord amb l'estratègia de l'Ajuntament.
  - Un mòdul de selecció gestionant l'oferta pública d'ocupació, la promoció interna i les necessitats de col·laboració amb altres organismes.

- Un mòdul de formació, permetent confeccionar el pla anual de formació, el control dels cursos: els seus costos, l'avaluació, els coneixements adquirits, entre altres.
  - Un mòdul de salut laboral i prevenció de riscos laborals que doni suport al disseny de les polítiques de prevenció i control d'accidents, malalties professionals i absentisme. El sistema haurà de facilitar el control i disseny de campanyes de prevenció, revisió mèdiques, estadístiques, etc.
  - Un mòdul d'expedients de personal que facilitarà la tramitació electrònica dels diferents procediments relatius al personal (permisos, excedències, comissions de serveis, jubilacions, beques, contractacions, préstecs, etc.).
  - Un mòdul d'indicadors de gestió i quadre de comandament per fer el seguiment adequat de les estratègies en curs i reorientar aquelles que es considerin oportunes.
- ❖ Desenvolupar una intranet on l'empleat públic pugui trobar:
    - Agenda d'activitats, informació institucional, normatives, organització, entre altres.
    - Informació sobre tràmits: concurs de places, calendari laboral.
    - Accés al fons documental com ara a l'inventari de procediments, la biblioteca de documents, organització o actes de la corporació.
    - Accés a sistemes d'ús comú com per exemple sistemes d'informació sobre legislació: Aranzadi, La Llei i / o el Consultor.
  - ❖ Implantar un portal de l'empleat on puguin:
    - Consultar aquella informació sobre la seva relació amb l'Ajuntament o amb el respectiu Patronat. Cada empleat públic tindrà un nou canal d'accés a la seva informació com ara nòmina, seguretat social, cursos de formació realitzats o vacances realitzades.
    - Plataforma de tramitació sondeigs de satisfacció, permetent als treballadors municipals realitzar peticions de serveis o comunicacions de qualsevol tipus com per exemple la sol·licitud de vacances o de cursos de formació.

## A quines àrees afectarà

- ❖ La gestió de nòmina i dels recursos humans, amb tots els seus mòduls, s'efectuarà dins d'un mateix sistema per a tot l'Ajuntament com per als seus Patronats municipals. Això tindrà la seva extensió en el que es refereix a la intranet i al portal de l'empleat.

## Formar, comunicar, informar

*La participació i motivació dels empleats públics només s'aconseguirà mitjançant la combinació d'accions de formació, informació i comunicació.*

### Què s'ha de fer

- ❖ S'ha de difondre el Pla permetent que els empleats públics de l'Ajuntament siguin coneixedors del nou model de gestió que s'implantarà a l'Ajuntament.
- ❖ S'ha de desenvolupar un pla de formació adequat per fomentar, entre les àrees municipals, el coneixement realista de les implicacions i requeriments del Pla d'Administració electrònica.

### Quines accions implica

- ❖ Realitzar les següents actuacions, pel que fa a la comunicació interna:
  - Sessions d'informació i comunicació interna per difondre els aspectes més importants i rellevants del nou model d'administració electrònica.
  - Anàlisi i avaluació de forma integrada d'aquells fòrums o jornades que es revelin d'interès per al seu coneixement per les diferents àrees.
- ❖ Definir i establir un pla global i sistemàtic de formació:
  - Formació contínua a empleats públics en les diferents iniciatives i en les implicacions derivades de la seva posada en marxa.
  - Formació contínua en els sistemes i aplicacions que s'implantin.
  - Assistència contínua a les àrees donant suport a la posada en marxa de les diferents línies d'actuació i projectes, garantint per tant el seu èxit.

### A quines àrees afectarà

- ❖ Els diferents empleats públics de l'Ajuntament i dels Patronats municipals seran els beneficiaris d'aquest projecte que permetrà donar a l'organització el coneixement i la preparació que necessiti per a la posta en marxa del Pla director.

## Ciutadans més informats i participatius



## Comunicació constant a la ciutadania

*Comunicar significa explicar, difondre, donar a conèixer els diferents serveis. Només així es podran utilitzar*

### Què s'ha de fer

- ❖ S'ha de definir i desenvolupar un pla de comunicació paral·lel al propi Pla director d'evolució de l'administració electrònica que permeti donar a conèixer i difondre totes les iniciatives als ciutadans.
- ❖ S'ha de difondre el Pla i els seus avanços en fòrums i jornades per permetre el reconeixement de la marca "Ajuntament de Ripollet" com sinònim de qualitat en AE.

### Quines accions implica

- ❖ Dissenyar un pla de comunicació que contempli:
  - L'elaboració de materials de comunicació: notes de premsa, fòrums, articles pedagògics...
  - La realització d'accions de difusió i formació a la ciutadania.
  - La difusió a les xarxes socials.
- ❖ Proposar accions tendents a reforçar l'impuls de l'AE convertint així a l'Ajuntament de Ripollet en referent en matèria d'administració electrònica:
  - Incorporació en xarxes europees i internacionals sobre telecomunicacions i societat de la informació
  - Presentació de candidatures a convocatòries de premis en matèria TIC
  - Participació en projectes europeus
  - Difusió orientada al coneixement per altres entitats públiques:

- Organització i participació en esdeveniments i fòrums a escala europea i internacional
  - Participació en fors sectorials (novagob, ASTIC, , ... )
  - Participació en esdeveniments nacionals i Internacionales d'Interoperabilitat
- ❖ Definir el mètode de seguiment i control de la comunicació: col·lectius afectats, indicadors de percepció i sensibilització
  - ❖ Facilitar assistència contínua a les àrees donant suport a la posada en marxa dels diferents projectes i actuacions, garantint per tant l'èxit dels mateixos.

### A quines àrees afectarà

- ❖ El departament de Comunicació és l'àrea que haurà de coordinar aquesta iniciativa per permetre donar a conèixer els beneficis i resultats de cadascun dels projectes.
- ❖ L'àmbit de Governança liderarà les iniciatives d'impuls i reconeixement del projecte d'administració electrònica.

## Participació ciutadana

*Un ciutadà format estarà més preparat per realitzar les seves gestions de forma electrònica i participar en la seva evolució de manera proactiva*

### Què s'ha de fer

- ❖ Incrementar l'ús dels mitjans electrònics pels ciutadans actuant en diferents nivells:
  - Mitjançant la sensibilització i conscienciació de la garantia de seguretat de la utilització de les TIC per a la realització de les gestions.
  - Mitjançant la formació i l'aprenentatge en l'ús dels nous serveis i en com treure'n el major partit.
- ❖ Fomentar la participació dels ciutadans perquè ells puguin contribuir a la generació de més i millors serveis electrònics.

### Quines accions implica

- ❖ Definir i identificar les accions de formació que facilitin el coneixement per la ciutadania per accedir als diferents serveis des de la seu electrònica.
- ❖ Establir mecanismes de participació ciutadana que facilitin la implicació i la canalització d'opinions pels diferents col·lectius.
- ❖ Incorporar la figura de l'assistent electrònic perquè els ciutadans estiguin assistits en la realització de les seves gestions per mitjans electrònics.
- ❖ Incloure terminals amb accés a la seu electrònica en l'OAC, perquè el ciutadà que no tingui mitjans pugui realitzar les seves gestions i consultes electròniques.
- ❖ Crear comunitats electròniques de participació i compartició d'informació en línia amb la idea de Comunitat Web 2.0. S'ha de generar primer una base d'intercanvi electrònic del coneixement mitjançant diversos mecanismes (fòrums, xarxes socials, wikis,..)



## A quines àrees afectarà

- ❖ Aquesta iniciativa afectarà principalment a l'OAC ja que és l'àrea que haurà d'assumir la formació i assistència continua als ciutadans per tal de fomentar la seva participació.
- ❖ El departament de comunicació coordinarà les accions de difusió dels nous mecanismes de participació.
- ❖ Des de l'àmbit de Governança es liderarà aquesta iniciativa i es coordinarà la seva aplicació i posta en marxa garantint la màxima implicació de totes les àrees i unitats.

# El seguiment continu de l'estratègia



## El seguiment continu de l'estratègia

*El mateix Pla és un instrument de gestió i ha de ser monitoritzat incorporant mecanismes que facilitin el seguiment i evolució*

### Què s'ha de fer

- ❖ S'ha de disposar d'un instrument que faciliti el seguiment i gestió del Pla Director. El Pla d'Administració electrònica està integrat per una gran quantitat de projectes i actuacions afectant a totes d'àrees municipals i, per tant, és important tenir mecanismes que permetin avaluar-ne el seu seguiment i evolució. L'elevat nombre d'iniciatives, l'àmplia varietat de projectes definits i la multitud de responsables que intervenen en el desenvolupament del mateix plantegen importants dificultats per al seguiment i avaluació del pla.
- ❖ S'ha de tractar d'integrar una gran quantitat de dades (amb analítica de *big data*); això permetrà la monitorització contínua del Pla i tenir una visió actualitzada i l'anàlisi de l'orientació de les diferents actuacions.
- ❖ S'ha de complementar l'anàlisi de la informació amb eines d'escolta activa que permetin analitzar el coneixement i la visió del Pla Director als ciutadans mitjançant les diferents xarxes socials.

### Quines accions implica

- ❖ Comptar amb una metodologia de seguiment i avaluació participativa, recolzada en una eina de suport dissenyat per al propi Pla director d'evolució de l'administració electrònica que contempli:
  - La definició de la informació clau per a la realització del seguiment
  - La definició de la fitxa de seguiment per a la recollida estructurada de la informació

- El grau d'avanç en el desenvolupament dels projectes
  - El període de temps consumit i possibles desviacions respecte als terminis d'execució inicialment previstos
  - Els recursos econòmics / humans consumits i possibles desviacions respecte als pressupostos inicialment assignats
  - La definició de la mètrica d'avaluació del grau d'avanç dels projectes
  - La definició de rangs crítics d'alerta per desviacions en recursos i terminis que motivin la sol·licitud d'informació addicional i posterior necessitat de replanificació
- ❖ Seguir i observar la posada en pràctica, aplicació i funcionament de les diferents accions (mitjançant una anàlisi de *big data*) i la comparació amb el que estava previst, per tal de guiar el seu desenvolupament i introduir ajustaments precisos i puntuals per corregir possibles desviacions.
- Analitzant l'evolució del mateix Pla mitjançant el coneixement detallat de les KPI's. Saber quants serveis es sol·liciten (i fins i tot presten) *on line*, quanta gent obté informació, etc.
  - Creuant aquestes dades amb la informació de navegació dels ciutadans per conèixer les seves preferències d'informació.
- ❖ Incorporar mecanismes d'escolta activa que permetin realitzar el contrast del Pla i les seves actuacions amb les veritables necessitats existents a la ciutadania. Implicarà conèixer:
- Què es comenta del mateix Pla i de les seves diferents iniciatives a les xarxes socials
  - Descobrir qui està interessat en alguna actuació o programa
  - Saber què estan fent altres entitats
  - Conèixer el posicionament del propi Ajuntament atenent a la percepció dels seus ciutadans
- ❖ Establir aquells mecanismes clars de comunicació i retorn d'informació cap als departaments per a la actualització d'execució de projectes.

## A quines àrees afectarà

- ❖ L'àmbit de Governança liderarà aquesta iniciativa i coordinarà la seva aplicació i posada en marxa garantint la màxima implicació de totes les àrees i unitats.

# La Planificació

# PLANIFICACIÓ

Es defineixen a continuació les fases d'actuació per abordar la implementació dels diferents projectes i actuacions que componen el Pla director d'evolució de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Ripollet i els seus Patronats municipals.

La proposta de projectes s'ha distribuït en:

- ❖ Una primera fase que es desenvoluparà en 2016, amb una reflexió, planificació i anàlisi de necessitats. S'iniciaran els treballs per dotar-se de la infraestructura tecnològica i la plataforma de base per a l'expedient electrònic i l'establiment del mètode i la sistemàtica global de funcionament i organització, de manera que es pugui establir i consolidar una gestió electrònica real a l'Ajuntament i els Patronats.
- ❖ La segona fase, de a 2017 2018 on el model d'administració electrònica comença a implantar-se a les diferents àrees. En aquest període està prevista, també, l'ampliació de la seu amb una sèrie de serveis electrònics bàsics incrementant els serveis als ciutadans en els diferents canals. Addicionalment, s'assenten també els serveis electrònics per als empleats públics (que, recordem, és un dels col·lectius obligats per la Llei 39/2015).
- ❖ La tercera fase, 2019, és d'obertura global cap als ciutadans i als diferents col·lectius comprnent tant la incorporació de nous serveis electrònics com l'evolució del portal de transparència amb el Open data. En aquesta fase s'escometrà la transformació electrònica en altres àmbits de gestió (en l'econòmic) contemplant, en cada cas, tant la gestió com els corresponents serveis electrònics.

En totes les fases hi ha diferents actuacions que són constants:

- ❖ El lideratge per part dels responsables polítics i de gestió
- ❖ La comunicació i formació dels empleats públics
- ❖ La comunicació als ciutadans, que s'activaria una vegada finalitzada la primera fase i quan es disposin dels primers serveis electrònics des de la seu electrònica

## Primera etapa: 2016

A la primera fase, que contempla tot l'any 2016, estan planificades les actuacions següents:

- ❖ La reflexió, planificació, anàlisi i diagnosi de les necessitats en matèria d'administració electrònica considerant el nou marc normatiu.
- ❖ La comunicació als responsables polítics, que són els que, en definitiva, lideraran tot el projecte global.
- ❖ La comunicació als empleats públics, informant dels objectius del Pla Director, de les seves línies, projectes i actuacions i de les seves afectacions a les diferents àrees.

- ❖ L'inici dels treballs d'implantació de la infraestructura tecnològica que haurà de donar cobertura a totes les solucions i serveis.
- ❖ L'establiment de les bases metodològiques i de consolidació de l'organització que permetrà garantir l'evolució del model d'administració electrònica.
- ❖ Com s'ha identificat, tant en aquesta fase com en la resta, han de ser activades les accions de lideratge i de formació contínua a tots els empleats públics.

## Segona etapa: de 2017 a 2018

A la segona fase es preveu una evolució del model d'administració electrònica en diferents vessants:

- ❖ En el **vessant de gestió**, s'activarà l'estratègia d'implantació de l'expedient electrònic. Això implica:
  - La incorporació de la plataforma per a poder contemplar la gestió de l'expedient electrònic, incloent tots els seus components.
  - La definició del protocol de manteniment de les dades bàsiques i l'estandardització en el seu manteniment.
  - La revisió, adaptació i modificació del quadre de classificació documental.
  - La identificació de tots els procediments contemplant quin és l'òrgan resolutori, la seva família procedimental i la correlació amb el quadre de classificació documental.
  - La definició de l'estratègia global d'implementació considerant les famílies procedimentals.
  - La implementació dels procediments identificats a la plataforma bàsica de gestió, contemplant la seva vinculació amb el quadre de classificació.
  - L'homogeneïtzació per a totes les àrees municipals de la gestió de les resolucions i dels acords incloent des de les propostes fins a la incorporació en el llibre electrònic de resolucions i els llibres d'actes de Junta de Govern local i de Ple.
  - La gestió electrònica no serà possible sense l'activació de les polítiques de gestió documental i de signatura electrònica en tot el circuit de gestió, contemplant des de l'origen de cada document (formi o no part d'un expedient) fins al seu arxiu definitiu. Implica també la generalització i universalització de la digitalització i la distribució electrònica de la documentació a les àrees.

- Les anteriors actuacions permetran incorporar la signatura electrònica des de dispositius mòbils i d'aquesta forma s'agilitzarà aquest procés per als responsables de gestió i polítics en les diferents àrees.
  - En aquesta fase, cal disposar ja d'una nova solució d'arxiu. Cal tenir en compte que ja existiran en aquests moments expedients electrònics, i aquests hauran de ser arxivats d'una forma àgil i transparent, sense ruptures, en el circuit de gestió.
  - La gestió del padró haurà de ser electrònica, incloent la signatura en els processos de gestió. Alhora, s'activaran els primers projectes d'interoperabilitat real contemplant tant els de l'àmbit de padró com els del registre (intercanvi d'anotacions registrals).
  - Finalment, de forma permanent en aquest període, cal donar a conèixer als ciutadans els serveis que se'ls ofereixen de manera que aquesta fase contempla també les accions de comunicació.
- ❖ En el **vessant d'atenció**, l'OAC tindrà una evolució paral·lela a la gestió incorporant cada vegada més serveis i més informació als ciutadans. Entre d'altres, la incorporació de nous serveis com la signatura biomètrica, podran permetre agilitzar el procés d'incorporació de les instàncies.
  - ❖ El **vessant de seu electrònica**, aquesta es complementarà amb nous serveis d'informació i solucions com la carpeta del ciutadà i el registre electrònic (considerant les instàncies d'aquells procediments, la gestió dels quals sigui ja electrònica de principi a fi).
    - L'ampliació de la seu incorporarà el catàleg de processos actualitzat i els seus mecanismes d'actualització per les àrees municipals.
    - S'implantarà la carpeta del ciutadà i el registre electrònic i s'aniran definint les sol·licituds electròniques que corresponguin als procediments que s'implementin a la plataforma bàsica de gestió.
    - Es comencen a establir les bases per a la diversificació posterior en els serveis electrònics:
      - Cap a les entitats, mitjançant la informatització del registre d'entitats ciutadanes i la vinculació amb els seus procediments de gestió.
      - Cap a les empreses i emprenedors, definint les dades que permetran el seu registre i gestió (cens d'empreses i activitats i cens de locals).

## Tercera etapa: 2019

En aquesta fase s'han contemplat les següents actuacions:

- ❖ En aquest període s'escometrà també l'evolució en la gestió econòmica mitjançant la substitució de la solució incorporant nous mòduls, considerant la gestió electrònica en tot el procés i obrint els serveis als proveïdors.



- ❖ En el vessant de seu i serveis electrònics, el model d'administració electrònica comença a segmentar-se considerant les necessitats dels diferents col·lectius. Neixen així, com una part de la seu electrònica, el portal d'empreses i emprenedors i el portal d'entitats ciutadanes. Al mateix temps, en aquest període s'ha de començar a abordar la licitació electrònica.
- ❖ Un altre eix de gestió és l'orientat a la gestió dels RRHH (integrada a la gestió de la nòmina) permetent no solament la gestió electrònica dels expedients de personal, sinó també oferint nous canals de relació a l'empleat públic mitjançant una intranet i un portal de l'empleat. La gestió de nòmina haurà de ser estesa a tots els empleats municipals incloent-hi els dels Patronats municipals.
- ❖ S'instrumentalitza el Pla com un projecte amb identitat i s'informatitza el seu seguiment, contemplant, no només el dels diferents indicadors, que a hores d'ara ja podran venir directament des dels sistemes, i la verificació dels resultats respecte als objectius previstos, sinó també l'acceptació i percepció per part dels diferents destinataris de les iniciatives (escolta activa).
  - En aquesta fase, totes les accions de lideratge, comunicació i formació a l'organització són contínues igual que la comunicació cap a la ciutadania. Aquestes accions han de ser una constant del Pla i han d'estar actives en totes les fases.
  - Com a complement a les accions de comunicació a la ciutadania, es reforcen les accions de sensibilització i formació, ja que són les que permetran que el ciutadà no sols conegui, sinó també sàpiga utilitzar convenientment tots els serveis.
- ❖ L'arxiu històric, cultural i artístic disposarà de mecanismes que permetin no només la gestió del fons històric i cultural, sinó la seva difusió mitjançant els diferents canals i xarxes (fototeques, hemeroteques, exposicions virtuals... ). En definitiva, un univers de possibilitats on la participació ciutadana és la clau.
- ❖ S'obren les dades a la ciutadania. El portal de transparència evoluciona incorporant funcionalitats d'*open data* que facilitin la consulta i el tractament de les dades.
- ❖ Els serveis electrònics són més proactius, oferint anticipadament la informació cap als ciutadans.

A continuació, es presenta gràficament la planificació comentada.





# El model de Governança

# MODEL DE GOVERNANÇA

En relació al model de Governança es destaquen dos aspectes:

- D'una banda, la constitució de la Comissió de seguiment de la implementació de l'Administració electrònica
- D'altra banda, el reforç de l'àmbit de Governança

Els motius fonamentals són:

- Assegurar el **seguiment del compliment** de tots els resultats esperats als projectes i actuacions establerts en el Pla Director.
- Garantir la **transversalitat** de les dades bàsiques de ciutadans i territori. Per tant, ha d'existir la identificació de la responsabilitat en el que es refereix a manteniment i actualització de dades de tercers i territori.
- Permetre la realització de les funcions de **simplificació, normalització i qualitat** en la gestió de forma paral·lela a les tasques tècniques.
- Facilitar la gestió del **document electrònic** i el cicle de vida dels documents.

Els canvis organitzatius derivats es desenvolupen a continuació:

## La Comissió de seguiment de la implementació de l'Administració electrònica

La Comissió de seguiment de la implementació de l'administració electrònica serà constituïda com un organisme multidisciplinari i amb la capacitat necessària per emprendre totes les mesures contemplades, i disposar de mecanismes de seguiment i control per corregir les desviacions que es produeixin.

La Comissió de seguiment de la implementació de l'Administració electrònica tindrà assignades les següents funcions:

- Proposar el Pla Director d'evolució en l'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Ripollet i els seus Patronats municipals i fer el seguiment detallat del mateix durant la seva execució, coordinant les fases i projectes.
- Proposar els projectes de normes municipals vinculades al desenvolupament de l'administració electrònica

- Potenciar la coordinació, col·laboració i participació de les diferents àrees i serveis municipals en el desplegament i implantació de l'administració electrònica, facilitant la normalització del tràmit dels procediments administratius i la seva adaptació a l'entorn electrònic en els diferents serveis de l'administració municipal.
- Assessorar, informar i proposar decisions en aquells aspectes que, pel seu caràcter interdisciplinari, requereixin l'avaluació conjunta de factors tecnològics, jurídics, organitzatius i arxivístics.
- Formar i difondre entre els empleats municipals les normes de l'Ajuntament referents a administració electrònica perquè tot el personal conegui les normes que afecten el desenvolupament de les seves funcions, així com de les conseqüències en què pugui incórrer en cas d'incompliment, organitzant els cursos precisos i la difusió periòdica d'informació al respecte (circulars, recordatoris, noves normes, o altres).

La Comissió de seguiment de la implementació de l'administració electrònica té una sèrie de membres permanents:

- Regidor amb competències en Informàtica i noves tecnologies, com a President de la Comissió
- Coordinador de l'àmbit de Governança
- Responsable d'Informàtica
- Responsable de l'OAC
- Responsable de l'Arxiu
- Tècnic d'Administració general
- Tècnic d'Organització
- Responsable de Comunicació
- Secretari municipal

Podran participar també altres responsables de l'organització municipal, a requeriment de la pròpia Comissió.

La Comissió podrà sol·licitar la participació d'assessors externs que en cada moment consideri oportuns (tant d'aspectes informàtics com organitzatius, arxivístiques o legals).

## El reforç de l'àmbit de Governança

Es planteja reforçar l'àmbit de Governança per tal de garantir el seu rol com a centre impulsor que lideri el canvi de gestió i organitzatiu, que col·labori amb les àrees i unitats municipals per implantar processos de millora en la gestió i de qualitat dels serveis i que avalui el funcionament a l'Ajuntament i Patronats de totes les iniciatives que es plantegen realitzar en el Pla Director d'evolució de l'Administració electrònica.

Alhora es considera imprescindible aquest lideratge per tal d'evitar malentesos i obstacles en els fluxos d'informació i tenir capacitat per a la gestió i consegüent solució dels problemes que puguin sorgir.

### *Creació d'una unitat d'Organització*

La unitat d'Organització seria l'encarregada d'homogeneïtzar l'aplicació de tècniques de simplificació (reducció de càrregues administratives), racionalització i control de gestió a l'Ajuntament.

Es proposa que la unitat d'Organització tingui les funcions següents:

- ❖ Orientació, definició metodològica i coordinació a les diferents àrees i departaments en el procés d'implantació de l'administració electrònica.
- ❖ Coordinació i avaluació continua del catàleg de processos i procediments realitzat en cada servei. També arbitrà els mitjans perquè els procediments inventariats correctament es difonguin a la seu electrònica.
- ❖ Definició de processos i procediments i validació funcional dels mateixos considerant la seva classificació per famílies. Comprèn l'estudi, preparació i proposta de mesures per al desenvolupament i aplicació dels principis generals del procediment i l'activitat administrativa.
- ❖ Racionalització dels tràmits i elaboració de guies metodològiques de racionalització tenint en compte la necessària reducció de càrregues administratives i l'aplicació de la gestió electrònica integral en tot el procés.
- ❖ Selecció i priorització dels procediments i serveis que seran canalitzats a la seu electrònica mitjançant la carpeta del ciutadà i el registre electrònic.
- ❖ Normalització de la documentació procedimental.
- ❖ Establiment de paràmetres d'informació i indicadors per poder controlar, de manera eficaç la gestió i poder també realitzar una avaluació de seguiment i del rendiment de l'actuació de les unitats administratives.
- ❖ Col·laboració amb les unitats de gestió per a la definició dels quadres de comandament específics de cada àrea.

- ❖ Homogeneïtzació de la informació que es difongui a la seu electrònica, treballant conjuntament amb el departament de Comunicació (guia d'estil del portal i la seu electrònica).

## *Homogeneïtzació del nucli de dades*

S'haurà de reforçar la validació i depuració continua del nucli de dades corporatiu garantint la contínua actualització i homogeneïtzació de la informació de la plataforma bàsica de gestió i vetllant pel seu manteniment i actualització constant.

El procés de depuració de dades s'ha de fer des d'una perspectiva de qualitat de la informació resultant i s'ha de permetre l'articulació del mètode de manteniment dels mateixos, dictant les normes i procediments i tenint la capacitat d'actuar per donar servei a la resta de l'Ajuntament quant a l'origen i destinació d'aquestes dades.

S'hauran de garantir els següents aspectes:

- ❖ Normalitzar instruccions i procediments d'incorporació i manteniment de dades de persones i direccions a la plataforma bàsica de gestió corporativa.
- ❖ Depurar aquelles dades que dificulten la recerca d'informació.
- ❖ Evitar el deteriorament de la informació bàsica continguda en les bases de dades corporatives, mantenint la seva integritat davant la incorporació de noves dades.
- ❖ Definir i comunicar les instruccions que permetin als usuaris el manteniment de les dades.
- ❖ Validar la coherència de referències entre taules alfanumèriques i gràfiques.
- ❖ Definir processos de petició d'alta o modificació de dades entre les diferents unitats de l'Ajuntament, de manera que la depuració de dades estigui controlada i centralitzada en tot moment.

Inicialment no es planteja crear una nova àrea sinó que s'hauran d'assignar les funcions a una unitat ja existent que serà la que haurà de definir els criteris i l'assignació de permisos a la resta d'àrees municipals.

## L'especial vinculació de l'arxiu municipal en el desenvolupament del Pla d'administració electrònica

La unitat d'arxiu municipal, depenent de Secretaria, haurà de reforçar el seu actual paper ja que serà un dels eixos del desenvolupament del projecte d'administració electrònica participant des de l'inici de l'expedient, establint les normes per al tractament dels documents electrònics i els criteris per al seu accés i localització (metadades).



La unitat d'arxiu establirà les regles i condicionants per a la generació de l'expedient electrònic vetllant pel compliment de tots els requisits:

- ❖ La gestió dels diferents fons documentals
- ❖ La continua actualització del quadre de classificació
- ❖ La vinculació amb el quadre de tots els procediments
- ❖ L'establiment de normes i criteris per a la classificació, ordenació i tractament de la documentació
- ❖ La correcta assignació de les metadades
- ❖ La definició dels tipus documentals
- ❖ La definició de la política de conservació dels documents i expedients i la seva aplicació als fons documentals
- ❖ Les regles per a l'expurgació de documents i la seva materialització
- ❖ La digitalització dels documents que custodia, atenent prioritàriament a la preservació dels més valuosos o més exposats al deteriorament pel seu ús o estat de conservació
- ❖ El tractament dels expedients híbrids
- ❖ La gestió dels préstecs i transferències
- ❖ La difusió i consulta dels documents tant directament des de les unitats municipals com des dels ciutadanes
- ❖ La gestió de l'arxiu històric, cultural i artístic i la seva difusió multicanal

Tal i com es planteja el desenvolupament del Pla, l'evolució serà gradual i progressiva i, per tant, existiran molts expedients híbrids (part en paper i part en electrònic) i s'hauran d'establir les normes per al seu arxivat.

# Indicadors

S'incorpora la proposta d'indicadors per a poder avaluar el compliment dels diferents projectes. S'han identificat indicadors finalistes ja que els indicadors de seguiment del desenvolupament dels diferents projectes formen part del projecte de seguiment del Pla Director.

LÍNIA	PROJECTE	ACTUACIONS	Indicadors
<b>El primer, la renovació de la infraestructura tecnològica</b>	L'evolució de la infraestructura tecnològica	Ampliació xarxa fibra òptica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificis interconnectats</li> <li>• Nou hardware i software subministrat</li> <li>• Millores CPD en funcionament</li> <li>• Impressores subministrades i en funcionament</li> <li>• Proves de rendiment realitzades</li> <li>• Documentació tècnica elaborada</li> <li>• Personal format</li> </ul>
		Evolució infraestructura tecnològica	
		Renovació de l'equipament físic i l'actualització del programari base	
<b>Els ciments de la gestió</b>	Incorporació d'una plataforma base per a la gestió de l'expedient electrònic	Registre, expedients, acords i decrets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma en funcionament</li> <li>• Volum d'anotacions de registre (per tipus de registre, per període)</li> <li>• Volum de documents de registre migrats</li> <li>• Serveis d'interoperabilitat testats</li> </ul>
		Administració sense papers	
		Registre electrònic i Carpeta del ciutadà	
		Bus d'integració	
<b>El primer, els ciments</b>	Estandardització del nucli de dades corporatiu		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciutadans nous incorporats a la BD ( per tipus de canal d'incorporació , per període )</li> <li>• Volum de dades depurades sobre el total</li> <li>• Incidències sobre dades</li> </ul>

Pla director d'evolució de l'Administració electrònica

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificacions realitzades sobre dades corporatius ( per tipus de modificació, per àrea )</li> </ul>
La consecució de l'expedient electrònic.	La gestió homògena	Identificació Procediments Decrets i Acords, classificació i estratègia Metodologia d'implementació i estandardització	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procediments identificats i classificats</li> <li>• Metodologia definida</li> <li>• Quadre de classificació complet</li> <li>• Famílies procedimentals identificades amb el seu esquema de tramitació (fluxgrama, dades i documents bàsics).</li> </ul>
		Quadre de classificació	
		Definició famílies procedimentals	
La consecució de l'expedient electrònic.	La desconstrucció de la gestió	Implementació a la plataforma dels procediments que finalitzin en Decret	<p><b>Decrets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propostes signades electrònicament des de les àrees</li> <li>• Propostes incorporades per a permetre la seva signatura i enviament al circuit de decrets</li> <li>• Decrets signats electrònicament</li> <li>• Temps mig de tramitació dels Decrets</li> <li>• Grau de satisfacció dels usuaris</li> <li>• Llibre de Decrets generat i diligències electròniques</li> </ul> <p><b>Acords</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificacions efectuades per mitjans electrònics (per tipus de enviament)</li> <li>• Temps mig d'acceptació de les notificacions de convocatòria</li> <li>• Propostes signades electrònicament des de les àrees</li> <li>• Propostes incorporades per a permetre la seva signatura i enviament al circuit d'acords</li> <li>• Acords aprovats electrònicament (per tipus, per període)</li> <li>• Actes electròniques incorporades en el llibre d'actes</li> <li>• Temps mig de tramitació de la Comissió informativa</li> <li>• Temps mig de tramitació total dels Acords (per tipus, per període)</li> <li>• Volum d'incidències</li> <li>• Consultes ciutadanes des de la seu a les sessions gravades (per tipus de document visualitzat, per sessió, per data )</li> <li>• Grau de satisfacció dels usuaris</li> </ul>
		Configuració de la fase resolutòria	
		Implementació a la plataforma dels procediments que finalitzin en Acord	
		Configuració de la fase resolutòria dels Acords	

<p><b>La consecució de l'expedient electrònic. Una estratègia per fases</b></p>	<p>Conformant l'expedient electrònic. Ara sí</p>	<p>Implementació de l'expedient electrònic complet començant pels procediments actualment implementats al sistema actual de gestió</p> <p>Implementació de l'expedient electrònic dels altres procediments. Metodologia per famílies considerant la definició realitzada</p> <p>Implementació bàsica dels procediments gestionats per altres aplicacions</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volum de procediments posats en marxa amb la gestió electrònica completa ( per període, tipus de procediment , àrea, família).</li> <li>• Volum d'expedients electrònics complets tramitats . Volum de foliats realitzats. (per període, tipus de procediment , àrea, família)</li> <li>• Temps mitjà de tramitació global ( per període, tipus de procediment , àrea, família )</li> <li>• Temps mitjà de realització de tràmit ( per tipus de tràmit, per període, tipus de procediment , àrea, família ).</li> <li>• Actes automatitzats realitzats (per període, tipus de procediment, àrea , família, tràmit )</li> </ul>
<p><b>La consecució de l'expedient electrònic. Una estratègia per fases</b></p>	<p>La gestió integral del document electrònic</p>	<p>Implementació i configuració solució d'arxiu</p> <p>Integració amb i Arxiu</p> <p>Arxiu històric</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volum de documents electrònics ( per període, per tipologia de procediment, per àrea, per tràmit )</li> <li>• Volum de documents electrònics digitalitzats ( per període, per tipologia de procediment, per tràmit )</li> <li>• Volum de documents electrònics convertits en paper ( per a notificació al ciutadà, per a arxiu )</li> <li>• Volum d'expedients electrònics transferits a l'arxiu electrònicament</li> <li>• Volum de préstecs sol·licitats des de les àrees ( per període, per àrea, per sèrie).</li> <li>• Volum de consultes d'expedients arxivats ( per període, per àrea, per sèrie )</li> <li>• Volum de documents electrònics amb transformacions ( per període, per sèrie documental, per tipologia de document )</li> <li>• Volum d'expedients electrònics expurgats ( per període, per sèrie documental )</li> <li>• Volum d'interaccions amb ciutadans a través de xarxes socials ( per mòdul, per període, per xarxa social )</li> <li>• Documents aportats per ciutadans per a la difusió ( per tipus de document, per període )</li> <li>• Grau de satisfacció ciutadana</li> </ul>

## Pla director d'evolució de l'Administració electrònica

Els altres processos de gestió electrònica	La gestió electrònica al padró	Vinculació processos de padró a la seva sèrie documental Incorporació signatura electrònica en els processos de gestió de padró	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volum d'expedients padronals amb gestió electrònica completa ( per període, tipus de procediment )</li> <li>• Volum d'expedients de padró enviats a aprovació ( per tipus d'aprovació, per període, per tipus de procediment )</li> <li>• Temps mitjà de tramitació global ( per període, tipus de procediment, per tràmit )</li> </ul>
Els altres processos de gestió electrònica	Els processos econòmics electrònics	Configuració de la nova solució i els seus mòduls específics de gestió Migració de dades Configuració de la signatura electrònica Configuració de la integració Mòdul de projectes Elaboració de pressupost Costos Gestió de l'Inventari municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps mitjà d'elaboració del pressupost</li> <li>• Temps mitjà d'aprovació del pressupost</li> <li>• Temps mitjà de comptabilització de les nòmines</li> <li>• Temps mitjà de fiscalització dels expedients</li> <li>• Temps mitjà de signatura dels documents comptables</li> <li>• Inventari                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Volum de registres en béns ( per tipus de transacció, per tipus de bé )</li> <li>○ Volum de béns inventariats ( per tipus de bé, per període )</li> <li>○ Percentatge de variació en la valoració econòmica (increment, decrement) prenent com a referència un valor inicial d'un període</li> </ul> </li> </ul>
La millora continua a l'OAC	Una OAC en millora continua	Més serveis a l'OAC Establiment protocol amb les àrees Estratègia de digitalització	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volum de Certificats expedits (per període)</li> <li>• Volum d'atencions (per període)</li> <li>• Temps mig d'atenció (per període)</li> <li>• Volum de ciutadans formats (per període, per tipus de ciutadà)</li> <li>• Volum de documents digitalitzats (per període)</li> <li>• Tràmits sobre expedients realitzats des del SAC (per tipus de tràmit, per període)</li> </ul>

## Pla director d'evolució de l'Administració electrònica

		Serveis d'interoperabilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volum d'instàncies amb signatura biomètrica (per període, per tipus de ciutadà)</li> <li>• Documents intercanviats mitjançant serveis d'interoperabilitat (per període)</li> <li>• Volum de consentiments per a la realització d'interoperabilitat (per període, per tipus de ciutadà)</li> </ul>
		Signatura biomètrica	
<b>La proactivitat i la segmentació com a claus dels serveis electrònics</b>	Serveis electrònics més diversificats	Nou portal municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveis publicats a la seu electrònica (per tipus de servei, per període )</li> <li>• Consulta de serveis electrònics realitzades pels ciutadans ( per tipus d'autenticació, per període, per tipologia de serveis).</li> <li>• Volum de procediments publicats en el catàleg</li> <li>• Volum de sol·licituds realitzades en el registre electrònic ( per període, per tipus de procediment, per tipus de sol·licitud, per àrea gestora de l'expedient).</li> <li>• Certificats electrònics obtinguts des de la seu ( per període, per tipus de certificat)</li> </ul>
		Evolució de la seu electrònica. Informació pública catàleg de processos	
		Serveis electrònics. Mòdul d'identificació	
		Serveis electrònics. Registre electrònic	
		Serveis electrònics. Carpeta del ciutadà	
		Obtenció Certificats dins de la seu	
<b>La proactivitat i la segmentació com a claus dels serveis electrònics</b>	Serveis electrònics empreses emprenedors	Identificació i definició global del registre d'empreses i activitats i del registre de locals contemplant la vinculació amb la plataforma bàsica de gestió	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empreses donades d'alta al registre ( per tipus d'empresa, per activitat )</li> <li>• Empreses amb canvis d'activitat ( per tipus d'empresa, per activitat, per local ).</li> <li>• Serveis d'interoperabilitat amb REA</li> <li>• Consultes realitzades ( per tipus d'empresa o emprenedor, per tipologia de servei , per període )</li> <li>• Contractes licitats electrònicament ( per tipus de contracte, per període, per volum d'empreses licitants )</li> <li>• Temps mitjà de tramitació de contractes licitats electrònicament ( per període, per tipus de contracte, per tràmit )</li> <li>• Import total d'adjudicació ( per percentatge respecte al licitat , per tipus de contracte, per període)</li> <li>• Grau de satisfacció de la empresa, emprenedor o del licitador</li> </ul>
		Migració o incorporació de les dades existents	
		Registre electrònic d'apoderaments. Interconnexió amb REA	
		Portal d'empreses i emprenedors	

Pla director d'evolució de l'Administració electrònica

		Licitació electrònica	
		Integració amb la licitació electrònica	
<b>La proactivitat i la segmentació com a claus dels serveis electrònics</b>	Serveis electrònics per a entitats	Registre d'entitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entitats donades d'alta al registre (per tipus d'entitat, per activitat )</li> <li>• Tràmits realitzats per entitats</li> <li>• Consultes realitzades ( per tipologia de servei, per període )</li> <li>• Suggestiments i propostes realitzades per Entitats ( per tipus de proposta, per tipus d'entitat, per període, per adhesions a les propostes</li> </ul>
		Portal d'entitats	
		Participació	
<b>La proactivitat i la segmentació com a claus dels serveis electrònics</b>	Open Data	Identificació de dades i formats de publicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dades publicades en format obert (per tipus de dada, per període )</li> <li>• Descàrregues realitzades (per tipus de dada, per període )</li> </ul>
		Configuració disseny	
		Configuració portal	
		Formació i posada en marxa	
<b>La proactivitat i la segmentació</b>	La proactivitat i anticipació en els serveis		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveis publicats per subscripció ciutadana ( per període, per àmbit )</li> <li>• Subscripcions realitzades ( per tipus de ciutadà, per període, per àmbit )</li> </ul>
<b>L'organització també vol ser electrònica</b>	El lideratge des del coneixement	Sessions de comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessions de comunicació realitzades (per període )</li> <li>• Fòrums o Jornades d'assistència</li> <li>• Establiment contactes amb altres entitats públiques per a l'intercanvi d'experiències</li> </ul>
		Assistència a esdeveniments o Jornades	
		Establiment de fors d'intercanvi amb altres AAPP	

## Pla director d'evolució de l'Administració electrònica

<b>L'organització també vol ser electrònica</b>	Els indicadors són la base de l'evolució. Mesurar, revisar i millorar	Definició de indicadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadors estàndards d'eficàcia disponibles ( per tipus d'indicador )</li> <li>• Indicadors estàndards d'eficiència</li> <li>• Quadres de comandament disponibles amb creuaments d'informació ( per tipus d'indicador )</li> <li>•</li> </ul>
		Configuració i parametrització	
		Publicació	
		Formació	
<b>L'organització també vol ser electrònica</b>	L'organització també és electrònica	Solució de RRH integrada amb la gestió de nòmina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedients de personal electrònics tramitats ( per període, per tipus de procediment )</li> <li>• Temps de tramitació d'expedients ( per tipus de procediment , per període )</li> <li>• Serveis publicats a la intranet i en portal de l'empleat</li> <li>• Consultes realitzades per empleats públics en serveis intranet i portal de l'empleat ( per tipologia de serveis , per període )</li> <li>• Grau de satisfacció de l'empleat públic pels serveis</li> </ul>
		Intranet i portal de l'empleat	
<b>L'organització també vol ser electrònica</b>	Formar, comunicar, informar	Sessions de comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessions de comunicació realitzades ( per període, per Projecte)</li> <li>• Sessions de formació realitzades ( per període, per Projecte)</li> </ul>
		Sessions de formació	
<b>Ciutadans més informats i participatius</b>	Comunicació constant a la ciutadania	Sessions de comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessions de comunicació realitzades ( per període, per Projecte</li> <li>• Incorporació en Projectes europeus i xarxes nacionals i internacionals</li> <li>• Sessions de difusió realitzades en Fòrums i Jornades</li> <li>•</li> </ul>
		Participació en projectes o xarxes europees	
		Sessions de difusió en Fors o Jornades	



## Pla director d'evolució de l'Administració electrònica

<b>Ciudadans més informats i participatius</b>	Participació ciutadana	Sessions de formació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessions de sensibilització i formació realitzades ( per període, per Projecte</li> <li>• Interaccions i suggeriments realitzats per ciutadans ( per tipus d' informació facilitada, per període, per canal )</li> <li>• Formacions realitzades a ciutadans per afavorir l'aprenentatge digital</li> </ul>
		Configuració mecanismes de participació	
		Assistent electrònic a l'OAC	
<b>El seguiment continu de l'estratègia</b>	El seguiment continu de l'estratègia	Seguiment del Pla Director mitjançant un excel de seguiment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estat general d'execució del Pla respecte a la planificació inicial</li> <li>• Percentatge de projectes executats segons la planificació</li> <li>• Grau d'avanç mitjà de projectes</li> <li>• Grau de desviació de projectes</li> <li>• Comparativa del pressupost consumit i desviacions per projecte</li> <li>• Grau de satisfacció obtingut per projecte</li> </ul>
		Solució per al seguiment del Pla Director	
		Solució per a la incorporació d'escolta activa	