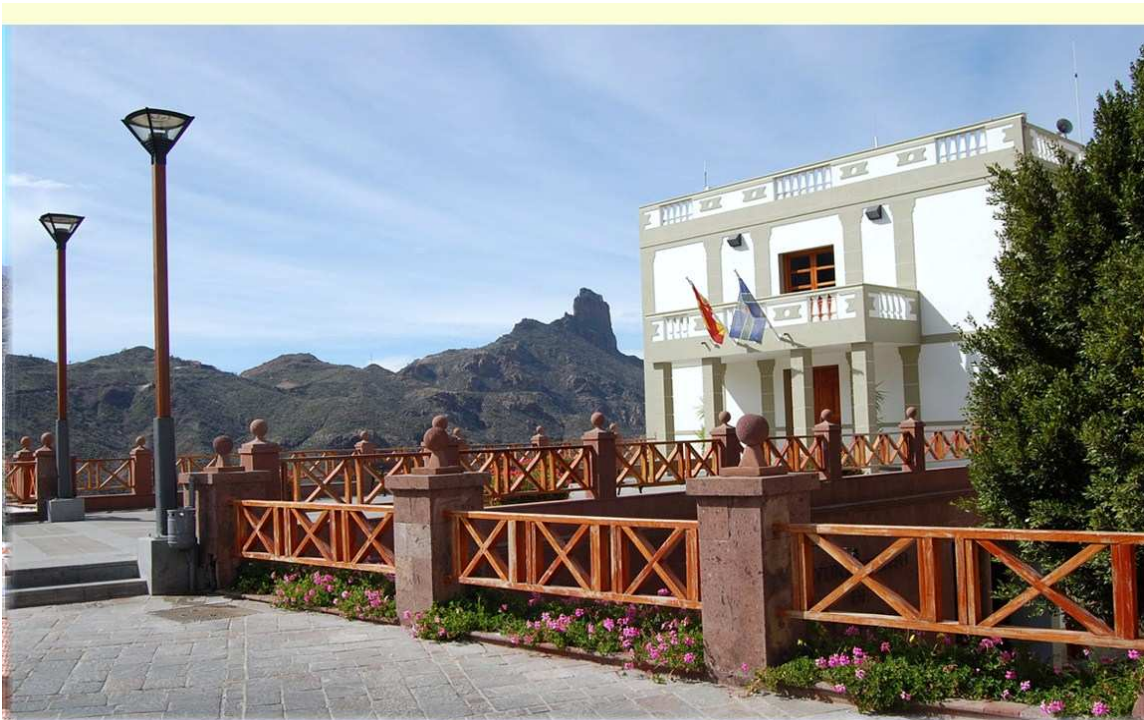


**CURSO SUPERIOR DE GESTIÓN EN LAS
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

MARZO 2008-DICIEMBRE DE 2008

PLAN DE MEJORA

**IMPLEMENTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
DIGITAL PARA LOS PROCEDIMIENTOS INCOADOS
A INSTANCIA DE PARTE EN EL AYUNTAMIENTO
DE TEJEDA**



ESTÍBALIZ MERINO LOZA

**SECRETARIA-INTERVENTORA DEL ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE
TEJEDA-LAS PALMAS**

TUTOR: CARLOS JAVIER ARTEAGA HERRERA

I N D I C E

1.- RESUMEN EJECUTIVO	3
2.- INTRODUCCIÓN	10
3.- DIAGNÓSTICO	12
3.1.-Contexto.....	12
3.1.1.- Breve descripción del municipio.....	12
3.1.2.- El Ayuntamiento.....	12
3.1.3.- Características de la organización.....	13
3.1.4.- Condiciones tecnológicas de la organización.....	14
3.1.5.- Situación tecnológica del municipio.....	14
3.1.6.-Mejoras efectuadas en los últimos años.....	14
3.2.- Análisis de la problemática a resolver.....	15
3.2.1.- Análisis DAFO.....	17
3.2.2.- Misión, visión, y valores de la Entidad.....	18
4.- EL PLAN DE MEJORA	20
4.1.- La Sociedad de la Información y las tecnologías de la Información	20
4.2.- Marco Legislativo.....	21
4.3.- Objetivos.....	23
4.3.1.-Objetivo general o estratégico.....	24
4.3.2.-Objetivos específicos u operativos.....	24
4.3.2.1.-Cambio de cultura en la organización. Visión del ciudadano como cliente, no como administrado.....	24
4.3.2.2.-Reorganización de procesos administrativos.....	25
4.3.2.3.-Implantación del soporte tecnológico, tanto en el Ayuntamiento como en los barrios. Especial referencia al gestor de expedientes.....	30
4.3.2.4.-Materialización de los requisitos impuestos por la Ley 11/2007 de 22 de junio.....	35
4.3.2.5.-Formación del personal implicado en los procedimientos.....	38

4.3.2.6.-Elaboración y aprobación de la ordenanza que regula la Administración Electrónica.....	38
4.4.- Implantación.....	39
4.4.1.- El equipo de trabajo para la implantación.....	40
4.4.2.- Los recursos económicos.....	41
4.4.3.- El cronograma de las actuaciones.....	45
5.- EVALUACIÓN.....	47
5.1.- Evaluación de la buena ejecución de los objetivos operativos	47
5.2.- Evaluación de los resultados de la implantación del Plan de mejora.....	48
6.- CONCLUSIONES.....	50
7.- BIBLIOGRAFÍA.....	51
8.- ANEXOS.....	52

RESUMEN EJECUTIVO

Con la publicación de *la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos* los ciudadanos han visto creado un medio más para relacionarse con las Administraciones Públicas, **la vía digital**, un sistema acorde con los cambios que se están produciendo en la sociedad de la información en la que se encuentra la civilización en los tiempos actuales.

Esta norma obliga en mayor o menor medida a estas organizaciones a adaptarse a sus postulados para permitir a cualquier ciudadano que, a partir de enero de 2010, los trámites que desee hacer en una administración puedan llevarse a cabo a través de internet.

Esto es un gran reto para las pequeñas administraciones como los Ayuntamientos, en especial para las localidades de escasa población como Tejeda, a las que si ya les cuesta que las nuevas tecnologías se vayan abriendo paso en la gestión diaria, cuanto más les supondrá esfuerzo configurar un sistema seguro por el cual sus vecinos puedan realizar sus trámites sin desplazarse a las sedes municipales con todas las garantías tecnológicas y jurídicas.

Tejeda puede considerarse afortunada en este sentido ya que una de las Mancomunidades a la que pertenece ha apostado por el proyecto de facilitar la implantación de la Administración Digital en los entes pertenecientes a la misma. Ya en el pasado año se hicieron muchos avances al respecto, creándose una plataforma de tramitación digital, pilar fundamental para que pueda ponerse en marcha el sistema.

El objetivo de este Plan es **completar la tarea iniciada por la Mancomunidad de Municipios de Montaña no Costeros de Canarias para que Tejeda cumpla con el mandato de la Ley 11/2007**, al menos en lo que respecta a **los procedimientos iniciados a instancia de parte**. No es una tarea fácil debido en primer lugar al coste de las nuevas tecnologías que son fundamentales en este plan pero también a los escasos recursos económicos de los que dispone el Ayuntamiento.

Antes de entrar a describir el plan y sus objetivos conviene dar unas pinceladas del lugar donde se ha de desarrollar este proyecto que es el **Ayuntamiento de Tejeda y su municipio**, siendo sus destinatarios **los vecinos de Tejeda**.

La Localidad se encuentra en el centro suroriental de la Isla de Gran Canaria. Tiene una gran extensión en kilómetros pero poca población (2.218 habitantes empadronados) dedicados fundamentalmente al sector servicios, aunque una de las características de su población es precisamente que muchos tienen su residencia repartida entre Tejeda y otras localidades alejadas como Las Palmas de Gran Canaria o Vecindario.

En cuanto a la **organización**, la Corporación la forman 11 concejales y la plantilla la conforman doce personas, aunque a la fecha de elaboración de este plan trabajan 69 personas en el Consistorio, el resto con contratos de carácter temporal.

Tanto el Ayuntamiento como el municipio están bastante avanzados tecnológicamente hablando teniendo en cuenta que es un municipio muy pequeño. La conexión a internet es vía ADSL, existe una zona *wifi* en el casco urbano, se cuenta con un sistema de avisos vía sms, los equipos informáticos de los empleados municipales son modernos y se renuevan con cierta frecuencia, hay una zona de conexión a internet gratuita en la biblioteca municipal, etc...además, en las Mancomunidades en las que está integrada hay gran interés por los avances tecnológicos con aplicación a las Administraciones públicas.

Con relación al **diagnóstico** del problema que se pretende solucionar, realmente no es tal sino una propuesta de avance obligado por ley para el Ayuntamiento. Si se hace **un análisis D.A.F.O** de la organización y de su entorno, se pone de relieve que existen *debilidades* y *amenazas* sobre todo relacionadas con lo tecnológico y de falta de recursos, tanto humanos como económicos.

Sin embargo en las *fortalezas* y *oportunidades* se comprueba que el hecho de que las nuevas tecnologías tengan cada vez más adeptos y el contar con un personal con ganas de mejorar las cosas y un grupo de gobierno que apoya las mejoras de gestión, además del hecho de que los vecinos vayan a ver con buenos ojos cualquier sistema que les evite desplazamientos para la tramitación hacen que exista un clima bastante favorable para la implantación.

También es importante a la hora de conocer la necesidad de implementar la Administración digital **el contexto social** y **legislativo** en el que se va a desarrollar.

En cuanto al contexto social, este es la llamada **Sociedad de la Información** en la que la creación, distribución y manipulación de la información forman parte importante de las actividades culturales y económicas. En esta sociedad hay una gran difusión de las nuevas tecnologías a través de las cuales se proporciona a los actores una gran cantidad de información.

En este contexto las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) se convierten en un instrumento clave para la comunicación, el intercambio y producción de información. Para las Administraciones Públicas el uso de las TIC ha posibilitado crear nuevos canales de comunicación con los ciudadanos así como mejorar la gestión interna dotándola de mayor eficacia y calidad.

Por lo que respecta al **marco legislativo**, precisamente este uso por parte de la Administración de las nuevas tecnologías ha propiciado que haya surgido mucha normativa con relación al tema. Normas como la Ley 15/99 de

13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y su reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, el Real Decreto 1553/2005 de 23 de diciembre por el que se regula la expedición del DNI y sus certificados de firma electrónica o la ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica vienen a dar regulación a la nueva problemática que presentan las nuevas tecnologías en la Administración.

Sin duda la norma estrella en este contexto es la ya citada **Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**, que hace real el derecho de los ciudadanos a relacionarse con todas las Administraciones españolas de forma electrónica. La Ley regula las condiciones para la provisión electrónica de estos servicios, superando el vacío legislativo existente en algunos aspectos de las relaciones electrónicas entre ciudadanos y administraciones, eliminando así las barreras legales para un desarrollo completo de la Administración digital.

El plan de mejora se articula alrededor de un objetivo general o estratégico, que es **la implementación de la Administración digital para los procedimientos incoados a instancia de parte**, para el cual se han diseñado unos objetivos específicos u operativos, que son los que a continuación se relacionan:

1.- Cambio de cultura en la organización. Visión del ciudadano como cliente, no como administrado.

A través de este objetivo se intenta crear el ambiente favorable no solo para desarrollar la Administración digital sino para posibilitar otro tipo de cambios que redunden en beneficio de la calidad y la eficiencia en la gestión administrativa. Es un objetivo que tiene un desarrollo prolongado en el tiempo y su consecución pasa porque los propios dirigentes políticos tengan dentro de su filosofía de gobierno esta visión de sus vecinos, que son personas que pueden exigir unas determinadas condiciones en los servicios que reciben.

2.- Reorganización de procesos administrativos.

Este es una de los objetivos específicos más importantes del plan de mejora. Contempla varias tareas que comienzan con la **identificación de procesos** los cuales pasarán a una segunda fase de **mejora de procesos y normalización** en la cual se mejorarán formularios, se depurarán trámites innecesarios, se adaptarán los procedimientos a las reformas legislativas si es que no lo estaban, se elaborarán flujogramas de los procesos para finalmente integrar todos estos procedimientos ya mejorados en una **catálogo de procesos**.

Este catálogo no sólo servirá para que los ciudadanos puedan conocer el listado de los procedimientos en la página web, que ofrecerá una ficha explicativa de cada procedimiento y a la que se asocian los impresos de solicitud o los impresos e instrucciones necesarios en cada fase sino que al *colgarse* en la *intranet* corporativa va a permitir que los trabajadores municipales también conozcan las características de estos procesos.

Seguidamente se procede a **la digitalización de los procesos** para incluirlos en el gestor de expedientes municipal y así posibilitar la tramitación electrónica de los mismos. Por último se ha de **crear una base de datos corporativa** para que todo el personal pueda tener acceso a una serie de datos de los ciudadanos necesarios para la tramitación administrativa.

La consecución de este objetivo se ha estimado que se desarrolle desde enero hasta junio de 2009.

3.- Implantación del soporte tecnológico, tanto en el Ayuntamiento como en los barrios. Especial referencia al gestor de expedientes.

Una vez trabajados y digitalizados los procedimientos se debe continuar con la adecuación de las nuevas tecnologías existentes en el Ayuntamiento y en el término municipal.

La primera tarea es **revisar los equipos informáticos del Consistorio** con el fin de comprobar su estado y hacer las reparaciones, los cambios y las adquisiciones que sean necesarias.

Seguidamente se implantará **un gestor de expedientes** que sirva para posibilitar la tramitación digital. Puede utilizarse el que está contenido en la plataforma *canarias365.es* u optar por adquirir uno que se adapte mejor a las características del Ayuntamiento. Otra opción es utilizar el gestor de expedientes del *Plan avanza local SIGEM*, que es gratuito.

Otro aspecto importante es **dotar a todos los vecinos de conexión a internet** a través de la reparación y mejora de todas las instalaciones de telecomunicaciones así como disponer de espacios públicos para el acceso a internet en todo el municipio, tanto en el casco urbano como en los barrios.

Por último se **implantará un sistema de pago vía digital** para que los ciudadanos contribuyentes puedan pagar sus tributos sin moverse de sus casas y con todas las garantías jurídicas.

Todas las acciones se desarrollarán entre los meses de abril y junio de 2009 excepto la última que, por cuestiones tecnológicas, no podrá ponerse en marcha hasta diciembre.

4.- Materialización de los requisitos impuestos por la Ley 11/2007 de 22 de junio.

Con la ley 11/2007 de 22 de junio en la mano, hay muchos requisitos que el Ayuntamiento deben cumplir. Entre ellos la determinación de los medios de identificación ante la Administración a través de la red. Para ello una de las tareas es la **generalización del uso de la firma digital** para lo que el Consistorio ha suscrito un convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para constituirse como oficina de registro y poder facilitar la obtención de certificados digitales sin que los vecinos tengan que desplazarse a otras localidades.

Cuestión importante es **la determinación de la sede electrónica y la creación del registro digital**. La primera se quiere ubicar en la página web www.tejeda.es y se aprobará junto con la ordenanza reguladora de la Administración digital y el segundo, tras haber realizado en su momento gestiones con la empresa propietaria del programa de registro municipal, ya está integrado en el registro general y preparado para funcionar.

El paso siguiente es la **digitalización del archivo**, que no va a poderse realizar en su integridad por el elevado coste de esta tarea, que además se contrata con una empresa externa. Así que en el año 2009 podrán estar en soporte digital unos 6.700 documentos.

Tanto la Secretaría municipal como el informático del Ayuntamiento se dedicarán al **desarrollo de otros aspectos de la ley** que ya han ido programados por la Mancomunidad en su plataforma como las notificaciones electrónicas. Simplemente tendrán que comprobar el correcto funcionamiento de aquellos.

Estas tareas se van ejecutando a lo largo de toda la vigencia del plan.

5.- Formación del personal implicado en los procedimientos.

Este objetivo es muy importante ya que de nada sirve una buena infraestructura tecnológica sin que las personas que la van a utilizar conozcan su funcionamiento. Además, es una obligación impuesta por la ley 11/2007. La formación puede extenderse también a los vecinos que lo deseen y se ha estimado que dure unas quince semanas.

6.- Elaboración y aprobación de la ordenanza que regula la Administración Electrónica.

Realmente el texto ya está elaborado y se añade como anexo al plan pero su entrada en vigor dependerá de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, lo cual se ha programado para finales de 2009. Adapta la ley 11/2007 a las peculiaridades del Ayuntamiento de Tejeda.

Para la implementación de este plan de mejora se necesitan **recursos humanos y económicos**. Con respecto a los primeros, se ha considerado la creación de un **equipo de trabajo multidisciplinar** integrado por un político, el Concejal de nuevas tecnologías, la Secretaria-Interventora de la Corporación, un Agente de empleo y desarrollo local, el encargado de informática y el encargado del archivo, cada uno de las cuáles cubre una faceta del plan.

El equipo se reunirá periódicamente para concretar las líneas de acción, hacer un seguimiento del cumplimiento de objetivos y diseñar las actuaciones de los ejecutores del plan.

Con relación a los **recursos económicos**, hay que hacer referencia al elevado coste de la puesta en marcha del plan porque se utilizan nuevas

tecnologías que son de un coste alto generalmente. El Ayuntamiento tiene pocos recursos y la situación económica general tampoco acompaña ya que va a haber recortes en los ingresos procedentes de otras administraciones que suponen más del 50 % de los recursos económicos del Consistorio.

Por ello es importante recurrir a las **líneas de subvenciones** que convocan las distintas Administraciones para ayudar a las Entidades Locales.

Algunas de las más importantes son las recogidas en el *Plan avanza* del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que otorga ayudas tanto en dinero como en especie (aplicaciones informáticas como Sigem) pero también hay otras ayudas como las que ha convocado el Gobierno de Canarias para habilitar centros de servicios públicos digitales o las convocadas por el Cabildo de Gran Canaria para realizar proyectos para implementar la Administración Digital.

En cuanto al **cronograma** de las distintas acciones, se pretende que todas sean correlativas, aunque algunas se desarrollan de manera simultánea e incluso las hay que se llevan a cabo a lo largo de la vida de todo el plan que tiene una duración de un año, desde enero de 2009 hasta diciembre del mismo año. Las tareas se han agrupado en dicho cronograma por objetivos estratégicos.

Para la **evaluación** se han desarrollado una serie de indicadores por acción que miden el correcto desarrollo de las mismas y son evaluados por el equipo de trabajo en reuniones mensuales.

Una vez terminado el desarrollo del plan se pueden establecer indicadores para valorar las mejoras que ha supuesto su implementación, entre las que se encuentran las encuestas de satisfacción hechas a los vecinos del municipio.

INTRODUCCION

En este año 2008 la Federación Canaria de Municipios y Provincias ha desarrollado una nueva edición de un curso para personal de las distintas Administraciones locales del archipiélago con el fin de formar a personas para el ejercicio de las importantísimas tareas de dirección.

Como trabajo final de este curso los asistentes al mismo deben elaborar un plan de mejora de algún ámbito de las entidades en las que desempeñan su labor diaria, preferiblemente con la posibilidad de ponerlo en práctica una vez terminado.

Quién suscribe tomó la decisión de elaborar un proyecto para posibilitar implementar la administración digital en el Ayuntamiento de Tejeda ya que, aunque hay problemas que resolver en otros ámbitos, posibilitar que los vecinos de una localidad tan extensa geográficamente, con una orografía complicada y que tiene a muchos de ellos residiendo largas temporadas en otras poblaciones, tengan un modo de relación con la Administración que les evite los desplazamientos se consideraba prioritario.

Para ubicar mejor la motivación de la realización de este plan de mejora también es preciso conocer los antecedentes que posibilitaron su gestación.

A finales del año 2006 la Mancomunidad de Medianías de Gran Canaria, de la que forma parte el Ayuntamiento de Tejeda, comenzó a realizar gestiones con los entes locales que la integraban con el fin de poner las bases que habían de facilitar la puesta en marcha de la Administración digital.

Posteriormente esta labor la asumió la Mancomunidad de Municipios de Montaña no Costeros de Canarias a través de una subvención conseguida dentro del Plan Avanza de la Administración General del Estado. Así, a lo largo del año 2007, y a través de una empresa de telecomunicaciones contratada para este objetivo, se creó una plataforma digital llamada *canarias365.es* adaptada a cada Ayuntamiento a través de la cual los ciudadanos pudieran realizar trámites administrativos.

En Tejeda se hicieron gestiones para poner en marcha tres procedimientos, **obtención de certificado de residencia, obtención de certificado de empadronamiento y obtención de certificado de signos externos**. Se digitalizaron los trámites, se preparó el sistema y se comenzaron a hacer pruebas para empezar la tramitación vía internet pero nunca se llegó a poner en funcionamiento el sistema.

El objetivo de este Plan de mejora es retomar la labor que en su día comenzó la Mancomunidad con el objeto de llegar hasta el final del proceso y permitir a cualquier ciudadano que pueda realizar trámites con el Consistorio a través de una página web.

Además se cumple (al menos parcialmente ya que en un principio se digitalizarían los procesos incoados a instancia de parte), el mandato legal contenido en la disposición final tercera de *la ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* que dispone que en el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos a los ciudadanos en el artículo 6 de la ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.

A partir de ahora se desarrolla el Plan de mejora cuyo objeto es la implementación de la administración digital para los procedimientos incoados a instancia de parte comenzando por el **diagnóstico**, que dará una visión global del lugar donde se va a poner en marcha el proyecto, pasando posteriormente al **desarrollo del plan** en el que se expondrán cada uno de los objetivos específicos para la consecución del objetivo estratégico y todas las tareas que deben desarrollarse para este fin, así como los recursos humanos y económicos que participarán en el proceso. Se incluye también un cronograma de las actuaciones.

Por último se hace referencia a la **evaluación de su implantación y de sus resultados**, donde se hace mención a los indicadores que posibilitarán comprobar la óptima ejecución del plan de mejora, para terminar con unas **conclusiones** sobre el plan y sus posibilidades reales de implantación.

DIAGNÓSTICO

3.1.- CONTEXTO

El Objetivo del **plan de mejora** que se está desarrollando no es realmente resolver un problema que se presenta en el Ayuntamiento de Tejeda y, por ende, en el municipio sino **mejorar los servicios que el Consistorio presta a sus vecinos**. Es muy conveniente conocer el lugar donde va a gestarse y desarrollarse la mejora propuesta, en este caso **el municipio de Tejeda y su Ayuntamiento**.

3.1.1. Breve descripción del municipio de Tejeda.

Tejeda es una localidad situada en el centro suroriental de la isla de Gran Canaria con una superficie total de **103,30 km²**, siendo uno de los municipios más grandes de la isla en lo que a extensión se refiere. La población censada a 1 de enero de 2008 es de **2.218 habitantes**, localizados en el casco urbano, donde se encuentran la mayor parte de las personas que residen durante todo el año en el municipio, y en 18 barrios distribuidos por todo el término municipal.

Si bien la base económica fundamental del municipio es la agricultura, no es el sector primario el que absorbe más activos laborales. En **el sector terciario** es donde encontramos la mayor ocupación de los habitantes de Tejeda y, dentro de él, de forma destacada, en el subsector Servicios.

La mayor parte de los residentes habituales del municipio son personas de más de 65 años, siendo el municipio con la edad media más elevada de las islas orientales, en concreto 44,5 años.

Una característica importante de sus habitantes es que muchos de ellos pasan largas temporadas en Las Palmas de Gran Canaria o en otras localidades alejadas de Tejeda, o incluso van a Tejeda sólo los fines de semana. Este rasgo determina la necesidad de potenciar la implantación de la Administración Digital ya que el realizar trámites en Tejeda supone tener que desplazarse durante un tiempo medio de dos horas, por lo que resulta un inconveniente importante para este sector de la población en el caso de querer realizar gestiones en el Ayuntamiento.

3.1.2. El Ayuntamiento.

En cuanto al Ayuntamiento, al ser un municipio con poca población el Consistorio tiene unas dimensiones en consonancia con el mismo. La Corporación que surgió tras las elecciones municipales del 27 de mayo de 2007 la conforman **11 concejales**, 7 del Partido Popular, que constituyen el Grupo de Gobierno y al cual pertenece la Alcaldesa de la localidad, 3 del Partido Socialista Obrero Español y uno del partido U.N.I.R.. En el Grupo de

Gobierno hay una concejala que tiene la dedicación exclusiva y dos concejales que tiene dedicación parcial.

Con respecto al personal, el Ayuntamiento no dispone de una Relación de Puestos de Trabajo formalmente elaborada y aprobada, estando contempladas en la plantilla que se aprueba anualmente junto con el presupuesto 12 trabajadores, de los cuales 9 son funcionarios y 3 son personal laboral fijo.

El resto de los empleados, hasta completar los **69** que en la actualidad prestan sus servicios al Consistorio, tiene contratos laborales temporales. Los salarios están cofinanciados en su mayoría, en unos casos por haberse suscrito un convenio con otras Administraciones y, en otros casos, por haber otorgado otras entidades subvenciones económicas para este fin. (Se incluye el organigrama municipal como anexo I.)

El Ayuntamiento forma parte de tres Mancomunidades: **la Mancomunidad de Medianías de Gran Canaria** integrada por los municipios de Santa Brígida, Tejeda, Valsequillo y Vega de San Mateo; **la Mancomunidad de Municipios de Montaña No Costeros de Canarias**, compuesta por los municipios de El Paso, Firgas, Santa Brígida, Tegueste Tejeda, Teror, Valleseco, Valsequillo, Vega de San Mateo, y Vilaflor, y **la Mancomunidad para la potenciación de energías renovables**, en la que junto con los municipios de la Mancomunidad de Medianías se integra San Bartolomé de Tirajana.

3.1.3. Características de la Organización.

El presupuesto del Ayuntamiento para el ejercicio 2008 que fue aprobado en una sesión del Pleno del Ayuntamiento celebrada el 21 de mayo de 2008 asciende a **3.421.315,09 €** tanto en el estado de ingresos como en el estado de gastos. Un tercio de los gastos (1.339.007,46 €) se corresponden al capítulo de personal.

El municipio tiene pocos ingresos propios, entendiéndose como tales aquellos que provienen de sus tributos o precios públicos. La mayor parte de los recursos son transferidos por el Gobierno de Canarias y por el Cabildo de Gran Canaria a través fundamentalmente de la llamada "Carta Municipal" y del Fondo Canario de Financiación Municipal. También se sufragan muchas actividades y servicios (sobre todo los llamados *impropios*) con ayudas económicas entregadas por otras Administraciones.

Exceptuando el personal de oficios y los trabajadores que desempeñan sus cometidos en los tres museos municipales y en la biblioteca municipal, la mayor parte de los empleados (entre los que no se incluyen los que trabajan en la calle, peones, barrenderos, auxiliares de hogar, etc...) se concentran en un único edificio, **las Casas Consistoriales**.

Aunque la población receptora de los servicios es menor que en otros municipios, estos tienen que ser prestados igualmente. Por ser pocos

empleados los departamentos en muchas ocasiones se componen sólo de una persona, que además aglutina varios servicios (es posible porque el volumen de expedientes generado por cada asunto es menor que en otros Ayuntamientos). La calidad en la atención al ciudadano tiene un nivel bueno en términos generales, siendo fundamentalmente presencial y en muchas ocasiones telefónicas.

Sobre la **tramitación administrativa**, no existen modelos formalizados de expedientes, aunque en Secretaría se cuenta con una base de datos de expedientes de la empresa *es.publico* que se toma como referencia en muchas ocasiones para incoar e instruir los procedimientos. No existe ningún gestor integrado de expedientes ni bases de datos corporativas que puedan consultarse por los empleados. No se lleva ningún control estadístico sobre el volumen de expedientes que tramita cada departamento ni el tiempo de resolución de los mismos. Esporádicamente y, según las necesidades que se presentan, se mejoran algunos procedimientos, y se revisan los documentos de incoación de los mismos.

3.1.4 Condiciones tecnológicas de la Organización.

Todos los trabajadores de oficina cuentan con equipos informáticos de una calidad media-alta, bastante actualizados y con conexión a internet vía ADSL. El sistema operativo es windows.

Existen aplicaciones informáticas específicas para las tareas de rentas, recaudación, contabilidad, gestión de nóminas, registro, padrón de habitantes, y próximamente se pretende adquirir una para el archivo documental, que está en proceso de reorganización.

El Consistorio ha adquirido un dominio de internet, **tejeda.es**. Todos los trabajadores y los ediles que lo han solicitado cuentan con una dirección de correo electrónico corporativa. Además, existe una *intranet* también corporativa ubicada en la plataforma **canarias365.es** cuya creación ha sido impulsada por la Mancomunidad de Municipios de Montaña no Costeros de Canarias que todavía está en periodo de prueba.

El Consistorio cuenta con una página web, **www.tejeda.es**, dividida en dos partes diferenciadas, *portal del ciudadano* y *portal del turista*. En el portal del ciudadano se cuelga información corporativa de interés para los vecinos, además de los anuncios oficiales. Se ha incluido *el perfil del contratante* al que hace referencia la Ley 30/2007 de 30 de octubre de contratos del Sector Público para publicar los anuncios de información pública obligatoria referidos a los contratos que licite el Ayuntamiento. Próximamente será **la sede electrónica** del Ayuntamiento.

Además en la plaza aneja a las Casas Consistoriales existe una **zona wifi** para que sea utilizada por todos los vecinos y visitantes.

En la biblioteca existe la posibilidad de conectarse a internet de forma gratuita en horario de tarde a través de los puestos informáticos habilitados al efecto.

Además en los últimos años el Ayuntamiento ha implantado **un sistema de avisos a través de sms** mediante el cual se informa a todos los ciudadanos que se han dado de alta en una base de datos creada para dicho fin de los acontecimientos de interés que se vayan produciendo en el municipio, en especial los impulsados por el Consistorio (viajes, actividades, cursos, plazos de cobro de los tributos, posibilidades de empleo, etc...)

3.1.5. Situación tecnológica del municipio.

En el casco urbano y en el 70 % de los barrios del municipio es posible una conexión telefónica estandarizada, lo que posibilita el acceso a internet vía ADSL. Los barrios más alejados del casco, por la situación geográfica de los mismos y la difícil orografía del territorio, presentan dificultades para contar con línea de teléfono y, por ende, con conexión a internet. Actualmente el problema está solucionado con una conexión vía satélite aunque presenta problemas técnicos en muchas ocasiones.

3.1.6.- Mejoras efectuadas en los últimos años.

La Concejalía de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento, desde su creación en el año 2003, ha impulsado constantemente la mejora de las telecomunicaciones en todo el municipio de Tejeda, siendo una de las que mayores logros ha conseguido (mejora de la conexión telefónica, puesta en marcha de la señal de TDT en gran parte del término municipal, mejora de la cobertura de la telefonía móvil,...)

Además, en el marco de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos la Mancomunidad de Municipios de las Medianías de Gran Canaria primero y después la Mancomunidad de Municipios de Montaña No Costeros de Canarias, quién tomó el testigo de aquella solicita una subvención para implementar la Administración Digital en los once municipios que integran la Entidad Local. Para ello precisó los servicios de una empresa de programación informática quién configuró una plataforma llamada canarias365.es a la que se accede a través de un enlace con la página web cada municipio, como ya se ha puesto de manifiesto en la introducción.

Por otra parte el Ayuntamiento suscribió con fecha de 27 de septiembre de 2007 **un Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre** a través del Gobierno de Canarias mediante el cual el Consistorio se constituía en Oficina de registro a los efectos del otorgamiento de certificados digitales (firma digital). Se pretende facilitar a los vecinos y empleados la obtención de dicho certificado en aras de potenciar el uso de la futura Administración Digital municipal, evitando el desplazamiento a otros núcleos de población para conseguir el certificado o el DNI electrónico, con el que también se puede operar digitalmente.

Además por acuerdo de Pleno adoptado en la sesión celebrada el 12 de septiembre de 2007 se autoriza a la Mancomunidad de Municipios de Montaña No Costeros de Canarias para que solicitará en nombre del Consistorio **la integración de este en la Red Atlántida-S.A.R.A (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones)** proyecto creado por el Ministerio de Administraciones Públicas y que supone una nueva infraestructura tecnológica que permite y garantiza la comunicación entre las distintas Administraciones.

El sistema permite conectar en red a todas las Administraciones que lo deseen además de incorporar un sistema de intercambio de aplicaciones entre Administraciones a través del Centro de Transferencias Tecnológicas.

3.2.- ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA A RESOLVER.

Como se ha expuesto en líneas anteriores, el Ayuntamiento de Tejeda, pese a su reducido tamaño y escasos recursos, ha hecho notables esfuerzos por utilizar las nuevas tecnologías para mejorar la gestión de algunos servicios y la calidad de vida de sus vecinos.

El principal problema que se ha encontrado siempre ha sido la falta de medios humanos y materiales para desarrollar los proyectos que se elaboran. Dentro de la mejora del servicio al ciudadano y gracias a las Mancomunidades citadas, cuenta con la infraestructura básica para poner en marcha la Administración Electrónica.

La ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos presenta un panorama de la gestión en la Administraciones públicas que implica introducir muchas novedades en la forma de proceder a la tramitación de expedientes administrativos, además de ser una oportunidad para mejorar y economizar los procesos existentes. El mandato de la ley de que **el día 1 de enero de 2010 todas las Administraciones tienen que haber puesto los medios para que los procedimientos por ellas tramitados puedan hacerse de forma electrónica** establece un imperativo legal que debe cumplirse en la medida de lo posible, ya que no todas las Administraciones cuenta con recursos para materializar este propósito.

Desde este prisma, realmente no se puede hablar de la existencia de una problemática como tal por lo que este plan de mejora no va encaminado a resolver un problema, más bien se dirige a lograr un avance, algo que redunde en la calidad de la prestación de servicios, en el aumento de las formas de relación Ayuntamiento-ciudadano, cumpliendo también con el imperativo legal contenido en la norma antedicha.

En Tejeda, aunque como hemos expuesto, están establecidas las bases desde el punto de vista tecnológico, todavía queda camino por recorrer, en especial en lo que respecta a la normalización de procedimientos para su digitalización ya que la mayoría de aquellos no cuentan con unos procedimientos tipo que sean conocidos por todos los empleados.

3.2.1. Análisis DAFO

Podemos emplear este instrumento para comprobar las amenazas y oportunidades que presenta el entorno así como las desventajas y ventajas que presenta la propia organización en aras de conseguir el éxito de la implementación del Plan de mejora:

A).- Amenazas del entorno.

- Gran extensión del territorio.
- Falta de infraestructuras tecnológicas.
- Dificultades en su establecimiento por la orografía.
- Utilización de internet no generalizada.
- Excesivo coste de los medios tecnológicos.
- Edad avanzada de la población.
- Ausencia de referencias externas por lo novedoso del asunto

B).- Oportunidades del entorno.

- Lejanía de la población del Ayuntamiento.
- Buena aceptación de sistemas de gestión que eviten desplazamientos.
- Rápida implementación de las nuevas tecnologías entre la población, en especial la más joven.
- Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Colaboración de otras Entidades Locales a las que pertenece.
- Otras Entidades implicadas en el proceso de digitalización de la Administración a través de subvenciones
- Opinión unánime de la sociedad sobre la importancia del uso de las nuevas tecnologías, en especial en las Administraciones Públicas
- Existencia de zonas wifi para los ciudadanos
- Buena entendimiento con las Asociaciones de vecinos de cada barrio.

C).- Debilidades de la organización.

- Escaso presupuesto.
- Carencia de medios técnicos.
- Falta de formación específica en tramitación electrónica.
- Falta de formalización de los procedimientos.
- Falta de comunicación entre los departamentos.
- Ausencia de bases de datos corporativas.

D).- Fortalezas de la organización.

- Plantilla joven y familiarizada con nuevas tecnologías.
- Plantilla receptiva a los cambios y novedades.
- Concentración de áreas en pocos departamentos.
- Tendencia a la eliminación de malas prácticas.
- Predisposición de la clase política a implantar novedades que mejoren la gestión.
- Hardware y software bastante actualizados.

3.2.2. Misión, visión y valores de la Entidad.

3.1.3.1 MISIÓN

Puede definirse la MISIÓN de una organización como el propósito general o razón de ser de la organización que enuncia a qué “clientes” sirve, son los límites de sus actividades;

Esta puede ser la definición de la MISIÓN del Ayuntamiento de Tejeda:

Prestar todos los servicios y realizar todas las actividades necesarias para satisfacer las necesidades de sus vecinos y visitantes dentro de un marco de transparencia y mejora continua de la gestión.

3.1.3.2. VISIÓN

La visión es aquello a lo que deben ir encaminados los esfuerzos de la organización, lo que debe inspirar su funcionamiento.

Una definición de la visión del Ayuntamiento de Tejeda podría ser:

Conseguir que Tejeda tenga una calidad de vida que asegure la permanencia y el crecimiento de su población, potenciando los recursos necesarios para que se convierta en un referente dentro del turismo rural insular.

3.1.3.3. VALORES.

Los valores son los principios que deben guiar los esfuerzos de la organización para llegar a la consecución de la visión que se ha propuesto la Entidad.

Podemos hacer una relación de los valores que pueden considerarse propios del Ayuntamiento de Tejeda.

- **Servicio óptimo al ciudadano.**
- **Mejora permanente de la gestión de los servicios.**
- **Mejora de la eficacia y de la transparencia.**
- **Utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como medio de mejora de los servicios.**
- **Mejora de la organización interna que redunde en beneficio del ciudadano.**
- **Empleo y vivienda para los vecinos.**
- **Turismo como alternativa económica.**
- **Racionalización de costes.**
- **Satisfacción de los empleados.**

E L P L A N D E M E J O R A

4.1.- LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

Para entender la razón de encontrar una mejora de la calidad en la implementación de la Administración digital se puede hacer una referencia al contexto en el que se encuentra la sociedad en los tiempos actuales.

Vivimos inmersos en la llamada “**Sociedad de la información**”, en la que la creación, distribución y manipulación de la información forman parte importante de las actividades culturales y económicas (definición de la enciclopedia Wikipedia).

En esta sociedad se cuenta con una difusión masiva de la informática, la telemática y los medios audiovisuales de comunicación en todos los estratos sociales y económicos, a través de los cuales se proporciona a todos los actores nuevos canales de comunicación (redes) e inmensas fuentes de información.

Las principales características de esta sociedad son:

- **Omnipresencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC)** en todos los ámbitos de la sociedad: ocio, hogar, mundo laboral... Todo el mundo necesita saber utilizar estos instrumentos tecnológicos ya que ahora la transmisión de noticias y de todo tipo de información a través del planeta es inmediata, y los ordenadores e Internet se han hecho herramientas imprescindibles.

- **Sobreabundancia de información a nuestro alcance.** La información se presenta distribuida a través de múltiples medios: mass media, Internet, bibliotecas...La competencia de "saber" buscar, valorar y seleccionar, estructurar y aplicar, la información para elaborar conocimiento útil es uno de los objetivos de la educación actual.

- **Continuos avances científicos y tecnológicos** en todos los campos del saber, especialmente en bioingeniería, ingeniería genética, nuevas tecnologías... El conocimiento se va renovando continuamente, velozmente. Y fuerza cambios en la forma de hacer las cosas, en los instrumentos que se utilizan... Las nuevas generaciones se encuentran con muchos conocimientos distintos a los que presidían la vida de sus predecesores. Se necesita estar aprendiendo continuamente.

- **El fin de la era industrial.** La mayor parte de la población activa de los países en los que se ha consolidado la "sociedad de la información" trabaja

en el sector servicios, y casi siempre con una fuerte dependencia de las nuevas tecnologías para realizar su trabajo.

Terminó la era industrial en la que el sector secundario (la producción industrial de bienes materiales) era el más importante de la economía. Ahora los intangibles, "información y conocimiento", son valores en alza, indispensables para el progreso de las empresas..., y también para asegurar el bienestar de las personas.

- **Libertad de movimiento.** La "sociedad de la información", sustentada por la voluntad de globalización económica y cultural, trae consigo una creciente libertad de movimiento. Muchas fronteras se diluyen y aumenta la libertad para los movimientos internacionales de todo tipo: personas, mercancías, capitales..., y sobre todo información. Cada vez son más las profesiones que exigen frecuentes desplazamientos por diversos países y especialmente, el dominio de varias lenguas. El inglés ya resulta casi indispensable.

- **Nuevos entornos laborales.** Las nuevas tecnologías revolucionan la organización de los entornos laborales y abren grandes posibilidades al teletrabajo. Crece continuamente el número de personas que desarrollan buena parte de su trabajo en casa, ante un ordenador conectado a Internet: telecomercio, telebanca, teleformación...

En este contexto las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) se convierten en un instrumento clave para la comunicación, el intercambio y producción de información y la información se convierte en un factor clave.

Para las Administraciones Públicas el uso de las TIC ha posibilitado poner al alcance de los ciudadanos muchos servicios con unos costes mínimos, así como una mejora de la gestión a nivel interno basada en el uso de las nuevas tecnologías.

En la Conferencia europea para la sociedad de la información (EISCO 2005) celebrada en Cracovia los municipios y regiones europeas adoptaron la **Agenda i2010**, la respuesta política de los gobiernos locales y regionales europeos al desafío de dar un paso cualitativo en la realización de la sociedad de la información, asegurando que el uso de las TIC ofrezca ventajas reales y prácticas a todos los ciudadanos. Con la aprobación de este documento muchas regiones europeas adoptaron compromisos en aras de materializar el deseo de que el uso de las nuevas tecnologías facilite la vida de los ciudadanos.

4.2.- MARCO LEGISLATIVO.

Otro punto fundamental a la hora de enfocar la implementación de la Administración electrónica, no sólo en el municipio de Tejeda sino en el resto

de las Administraciones públicas es conocer el marco legislativo en el que se tienen que desarrollar las actuaciones.

En los últimos años, debido al aumento del uso de las tecnologías de la información en las Administraciones Públicas han entrado en vigor un gran número de leyes y reglamentos relativos a la materia, tanto en el ámbito del Estado como de las Comunidades Autónomas. Entre ellas podemos destacar:

- Ley 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y su reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre. Esta ley y su reglamento tienen por objeto, según se establece en el artículo 1 de la ley, garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar y será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.

- Ley 34/2002 de 11 de julio de servicios de la Sociedad de la Información y del comercio electrónico que regula el régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en lo referente a las obligaciones que tienen los prestadores de servicios.

- Real Decreto 1553/2005 de 23 de diciembre por el que se regula la expedición del DNI y sus certificados de firma electrónica que regula la expedición del DNI electrónico y sus usos.

- Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica, que regula todos los aspectos de la firma electrónica y, en especial, su empleo en el ámbito de las Administraciones Públicas, así como algunos aspectos del DNI electrónico y los certificados electrónicos.

- Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Esta ley merece un comentario especial ya que es la piedra angular de la Administración Digital, puesto que establece **el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración de través de medios electrónicos**, lo que se convierte en una obligación para los Entes Públicos que debe materializarse el 1 de enero de 2010 (salvo que no existan disponibilidades presupuestarias para cumplir esta prescripción en el caso de las Entidades Locales).

Si bien la Ley 30/92 de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común ya hacía alguna referencia al empleo de medios telemáticos en la Administración, es ahora cuando el uso de las nuevas tecnologías resulta potenciado al máximo.

Por primera vez una ley convierte en universal **el derecho de los ciudadanos a relacionarse con todas las Administraciones españolas de**

forma electrónica. La Ley regula las condiciones para la provisión electrónica de estos servicios, superando el vacío legislativo existente en algunos aspectos de las relaciones electrónicas entre ciudadanos y administraciones, eliminando así las barreras legales para un desarrollo completo de la Administración digital

Agrupada en una norma común todas las normas dispersas sobre administración electrónica ya existentes, y consolida un régimen común de garantías y derechos de los ciudadanos en sus relaciones con todas las Administraciones y adapta el marco jurídico a la realidad tecnológica, garantizando la interoperabilidad de las soluciones tecnológicas desarrolladas por las distintas Administraciones.

La ley establece en primer lugar **los principios** que han de regir la utilización de las tecnologías de la información en las Administraciones Públicas entre los que destacan el derecho a la protección de los datos de carácter personal, el de igualdad de todos los ciudadanos con independencia de que se relacionen con la Administración por medios electrónicos o no, el de neutralidad tecnológica (interesante, ya que busca garantizar la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos para que su coste no suponga una dificultad de acceso para aquellos) y el de simplificación administrativa, así como un listado de los derechos de los ciudadanos que viene a complementar el establecido en el artículo 35 de la Ley 30/92.

También se refiere la Ley a la **sede electrónica de la Entidad**, esto es, la dirección de internet a la que tienen que dirigirse los ciudadanos para relacionarse digitalmente con dicha Administración, así como a las formas de identificación y autenticación de los ciudadanos (con la primacía del D.N.I. electrónico).

Se regula también **el registro electrónico y el archivo electrónico**, así como la tramitación de los expedientes electrónicos en todas sus fases, iniciación, instrucción y resolución.

Para poner en marcha la Administración electrónica siempre hay que tener como referencia este texto legislativo, en lo que se refiere a la tramitación procedimental.

4.3.- OBJETIVOS.

Dentro de los objetivos de este plan de mejora se puede distinguir un objetivo principal, general o estratégico, que obviamente será **la puesta en marcha de la Administración Digital para los procedimientos iniciados a instancia de parte**, cumpliendo así con la imposición de la Ley 11/2007 de 22 de junio al menos en lo que se refiere a estos procesos, y aumentando los canales de comunicación entre el Ayuntamiento y los ciudadanos.

Con el fin de conseguir la consecución de este objetivo se establecen unos objetivos más concretos, objetivos específicos u operativos, referidos en su mayoría a la **modernización de sus procesos**, lo que además redundará en

una actualización de los mismos, una eliminación de los trámites innecesarios y una mejora de los documentos integrantes de aquellos.

Cada uno de estos objetivos conlleva poner en marcha una serie de actuaciones precisas para la consecución de estos.

4.3.1. Objetivo general o estratégico: Implantación de la Administración Digital para la tramitación de los procedimientos incoados a instancia de parte. Es el propósito de este plan de mejora

4.3.2. Objetivos específicos u operativos: Se procede a una enumeración de los mismos describiendo las actuaciones dirigidas a la consecución de estos.

Cambio de cultura en la organización. Visión del ciudadano como cliente, no como administrado.

La cultura de una organización, esto es, la cultura corporativa puede definirse como un conjunto de valores, costumbres, hábitos y creencias existentes en una organización. O también como *un conjunto de pensamientos, filosofías y costumbres, creencias, principios y valores producidos dentro de un ciclo, por los procedimientos y sistemas propios de la organización, que en gran medida son influenciados por sus dirigentes.*

Hace unos años dentro de la cultura organizacional de las Administraciones Públicas, se consideraba que las personas que se relacionaban con los distintos entes públicos eran **administrados** y se relacionaban con la Administración en una posición de inferioridad, es decir, eran objeto de los servicios y de los procedimientos sin poder influir en los mismos. Eran meros receptores de estos servicios.

En los últimos tiempos han ido cambiando las cosas en la distintas Administraciones, incorporándose técnicas y conceptos provenientes de la empresa privada. Además los ciudadanos tienen mucha más cultura sobre las organizaciones públicas, conocen cuáles son sus derechos y saben cómo exigirlos.

El Ayuntamiento de Tejeda forma parte de la llamada Administración Local y, por tanto, también tiene que ser partícipe de estos cambios. Por ello el primer objetivo operativo de este plan de mejora es ideológico, y supone implantar un cambio de mentalidad en la Corporación en una línea que desde hace varios años se viene imponiendo en el acervo ideológico de las Administraciones Públicas, **considerar al ciudadano como el cliente de una empresa** que tiene derecho a exigir una calidad en los servicios que demanda y a reclamar cuando considera que los que ha recibido no tienen la suficiente.

Ello conlleva que las personas que integran la organización municipal no se limiten a realizar un trabajo con un horario determinado sino que tienen

que esforzarse día a día para que los servicios que prestan sean de una calidad óptima

El Ayuntamiento de Tejeda se caracteriza por la buena atención que presta a sus vecinos sin embargo no está de más que se transmita a sus empleados este nuevo valor que deben considerar a la hora de desempeñar sus funciones.

Sobre la forma de materializar este propósito, son varias los medios que pueden emplearse. Se pueden impartir unas sesiones informativas a los trabajadores en las que se les expongan los nuevos aires que están llegando a las Administraciones Públicas, se puede aconsejar la lectura de artículos doctrinales sobre el tema... aunque es un proceso lento que es difícilmente medible. Lo ideal es que precisamente los superiores de la organización continúen transmitiendo esta idea a todos los trabajadores con su forma de trabajar, y con la filosofía con la que llevan a cabo sus actuaciones. Por ello para este objetivo no se establece plazo de ejecución ni indicadores de realización.

Reorganización de procesos administrativos

El fin último es **la simplificación y mejora de los procedimientos administrativos que se tramitan en el Ayuntamiento**, adecuándolos a las prescripciones de la Ley 11/2007 de 22 de junio y reduciendo las cargas administrativas para el ciudadano. Para ello se estima que deberán realizarse una serie de actuaciones o tareas correlativas en el tiempo:

B).1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.

La primera tarea sobre los procesos administrativos es **la identificación de aquellos cuya tramitación se incoa a instancia de parte** para intentar no obviar ninguno. Para ello se debe hacer una consulta a todos los departamentos susceptibles de tramitar estos procesos con el propósito de que realicen una relación de los mismos.

La persona responsable de que esta tarea se desarrolle será **la persona que ocupe el puesto de Secretaría del Ayuntamiento**, quién debe recopilar la información presentada por cada departamento. No se estima que este proceso dure más de una semana, con una dedicación de una hora al día por cada departamento. Por cada proceso deben identificar varios datos que son:

- 1.- Nombre del procedimiento
- 2.- Órgano competente
- 3.- Plazo de resolución
- 4.- Efectos del silencio
- 5.- Normativa aplicable.

Una vez terminado la tarea habrá un **listado de procesos** que se incoen en el Ayuntamiento a instancia de parte.

El plazo de realización será de un mes. En cuanto al **coste**, se entiende que no habrá un coste fuera de la porción de salario de cada uno de los trabajadores implicados en el proceso correspondiente al tiempo empleado en efectuar esta tarea, tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

Número	Grupo	Tiempo dedicado a la tarea	Porcentaje de salario
1 ARQUITECTO	A	5 horas en un mes (sólo viene una vez la semana)	12,12%
1 TRABAJADOR SOCIAL	B	5 horas en un mes	3,03%
2 ADMINISTRATIVOS	C1	5 horas en un mes	3,03%
2 AUXILIARES ADITIVOS.	C2	5 horas en un mes	3,03%

Coste aproximado: 400 €.

Para evaluar la realización satisfactoria de la tarea se empleará un indicador de actividad, **el hecho de que esta tarea está completada en el plazo marcado.**

B).2. MEJORA DE PROCESOS Y NORMALIZACIÓN.

Una vez determinados los procedimientos que van a ser objeto de digitalización procede un **estudio pormenorizado de los mismos**, de los departamentos implicados y de sus trámites, pudiéndose elaborar fichas y flujogramas de aquellos con el fin de precisar el *iterim* del proceso y los documentos integrantes de este. El diseño de estos flujogramas no sólo será útil para la consecución del objetivo estratégico del Plan sino también para que los distintos departamentos puedan tener claros los trámites de los procesos.

Se puede tomar como referencia los procedimientos integrados en la base de datos obrante en Secretaría o también puede consultarse la tramitación de procesos que llevan a cabo en otros Ayuntamientos, buscando siempre procedimientos actualizados desde el punto de vista legal.

Con seguridad muchos de los trámites serán prescindibles, siendo el momento de la depuración de los mismos, ya que la economía procedimental favorece a todos, a los ciudadanos y a la Administración. Además, se aprovecha este trabajo para elaborar, en su caso, y modernizar documentos tipo y formularios y adaptarlos a la nueva normativa, si es que no lo estaban en el momento de la depuración.

Habrá que tener especial cuidado con la documentación que se exija acompañando las solicitudes de iniciación realizándose un estudio detallado de la utilidad real de los datos que se solicitan ya que la aportación de documentos va a ser una de las dificultades reales de la tramitación digital. Si los datos son efectivamente necesarios debe plantearse alternativas en los casos en los que sólo pueda presentarse en formato papel como por ejemplo poder aportarla en

cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de resolución, sustituirla por una declaración jurada o posibilitar recabar dicha documentación por parte del Ayuntamiento.

Al finalizar el proceso el Ayuntamiento debería contar con **todos su procesos modernizados, con todos los trámites identificados y documentados.**

Principalmente en este proceso estará implicado el **Departamento de Secretaría General**, responsable de su consecución, y es una tarea lenta y costosa que se llevará a cabo a través de grupos de análisis y discusión con participación de todos los departamentos que antes colaboraron en la identificación de procesos.

Se estima como plazo óptimo para su realización el de **dos meses**, dedicándole un día completo a la semana por parte del responsable y dos días en el total del tiempo por parte de cada departamento. El tiempo dedicado y el **coste** de esta tarea, que nuevamente es el salario proporcional al tiempo dedicado a la misma, se reflejan en el siguiente cuadro:

Número	Grupo	Tiempo dedicado a la tarea	Porcentaje de salario
1 SECRETARIA	A	8 días en dos meses	18,18 %
1 ARQUITECTO	A	2 días en dos meses	25%
1 TRABAJADOR SOCIAL	B	2 días en dos meses	4,5 %
2 ADMINISTRATIVOS	C1	2 días en dos meses	4,5 %
2 AUXILIARES ADTIVOS.	C2	2 días en dos meses	4,5 %

Coste aproximado: 1.100 €.

En cuanto al indicador del cumplimiento de esta actividad o tarea, es un indicador de resultados, **el porcentaje de procedimientos identificados que han sido mejorados y simplificados en el plazo previsto.**

B).3. CATALOGACIÓN DE PROCESOS.

La siguiente tarea dentro de la reorganización de procesos es la **elaboración de un catálogo de procedimientos**, primeramente de aquellos cuya incoación pueda hacerse por los particulares, que en su momento se irá completando con el resto de procesos que se incoan de oficio, al menos aquellos que sean de habitual gestión en el Consistorio.

El artículo 6.3 de la Ley 11/2007 establece que en los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, los ciudadanos tienen derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:

a).-Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.

b).-Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios

c).-Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.

Esto significa que el catálogo de procedimientos no sólo se elabora para la gestión interna (integrándolo en la intranet municipal) sino que debe ponerse a disposición de los ciudadanos a través de la página web, que ofrecerá una ficha explicativa de cada procedimiento y a la que se asocian los impresos de solicitud o los impresos e instrucciones necesarios en cada fase.

La realización puede hacerse de manera simultánea a la mejora de los procesos, por lo que se remite a lo expuesto con respecto a las personas que intervienen y a los costes de esta tarea.

Otra opción para la consecución de esta tarea es emplear las utilidades de la aplicación **SIGEM**, integrada dentro del *Plan Avanza Local* del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y de la que se hablará posteriormente. Esta herramienta permite realizar un catálogo de procedimientos modelando estos y diseñando sus fases y trámites, por lo que agruparía también la fase de mejora de procesos.

En cuanto al indicador, puede emplearse uno de resultado, **número de procesos normalizados incluidos en el catálogo**.

B).4. DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y DOCUMENTOS.

La tarea fundamental de este plan de mejora es la **digitalización de los procesos** ya que sin esta actuación es imposible la consecución del objetivo estratégico.

Esto supone que los documentos originales de cada procedimiento se transforman en imágenes convertidas en bits por medio de un escáner o cámara digital. Los ficheros digitales resultantes se formatean y etiquetan de manera que se facilite a un ordenador su almacenamiento y recuperación.

Es un proceso que se realiza de forma manual y el primer paso para llevar a cabo el mismo es adquirir los medios técnicos para ello, que en este caso pasa por la compra de un equipo de escaneado de documentos, o contratar una empresa externa que se encargue del asunto. Una vez escaneados los documentos deben incorporarse al gestor de expedientes del Ayuntamiento.

El adquirir un equipo de escaneado con dos escaneres puede suponer un gasto que va desde los 120 € hasta los 900 € según la calidad de los aparatos y contratar una empresa puede suponer unos 600 € aproximadamente. La ventaja de comprar los escaneres es que el Ayuntamiento puede continuar con el proceso de escaneado si lo necesita.

En cuanto al tiempo, se estima que sería óptimo hacerlo en un plazo de dos meses siendo la persona encargada un auxiliar administrativo que puede dedicarle una hora diaria a este cometido.

El **coste** sería entonces el precio de los equipos (unos 700 €) y el salario del personal dedicado en ese tiempo según el siguiente cuadro.

Número	Grupo	Tiempo dedicado a la tarea	Porcentaje de salario
1 AUXILIAR ADMINISTRATIVO	C2	20 horas en un mes	13,33%

Coste aproximado: 900 €.

Indicador: **porcentaje de los procesos incluidos en el catálogo que han sido escaneados en el plazo previsto.**

B).5. CREACIÓN DE BASES DE DATOS CORPORATIVAS.

Una vez mejorados los procesos deben sustituirse las bases de datos departamentales, que convierten a los departamentos en compartimentos estanco desde el punto de vista de la información, por una **bases de datos corporativas** en la que el conocimiento que posea la Entidad Local sea compartido por todas las áreas y servicios, todo ello en aras de mejorar la gestión.

El proceso de unificación de datos en un mismo sistema deberá realizarse desde una perspectiva de calidad de la información resultante, y la creación de un servicio de calidad de los datos. Todos los empleados municipales pueden tener acceso a estos datos, cuyo manejo debe realizarse dentro de lo establecido en la *ley 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y su reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre*. Las bases deben estar integradas dentro del gestor de expedientes para su consulta por todos los trabajadores.

Esta labor puede encomendarse a la empresa propietaria de las aplicaciones informáticas de uso habitual por el Ayuntamiento ya que en estas se contienen la mayor parte de las bases de datos del Consistorio. Habiéndose realizado consulta con dicha empresa, esta ha confirmado que se está trabajando en esta cuestión y se estima que a mediados del próximo año se podrá contar con una base de datos de terceros con acceso para todos los empleados que así lo precisen, siendo su coste gratuito para el Ayuntamiento.

Detrás de la ejecución de esta actividad debe estar **el informático del Ayuntamiento** pero sólo a modo de supervisor ya que la acción la llevará a cabo la empresa.

Implantación del soporte tecnológico, tanto en el Ayuntamiento como en los barrios. Especial referencia al gestor de expedientes.

Evidentemente, una parte fundamental del proceso será **establecer la infraestructura tecnológica adecuada, tanto en la organización como para uso de los vecinos.**

Con respecto a la **ORGANIZACIÓN**, como ya se ha puesto de manifiesto anteriormente, a través del proyecto de implantación de Administración Digital impulsado por la Mancomunidad de Municipios de Montaña No Costeros de Canarias se ha establecido la estructura básica para digitalizar la Administración. El Ayuntamiento ya contaba con un servidor con *Windows 2003* server, donde estaban alojados los programas de producción propios del ayuntamiento, con sus respectivas bases de datos. La Mancomunidad proporcionó un servidor *Linux*, el cual actúa como intermediario para que se tramiten los procedimientos vía internet.

Dentro de la página web que se va a configurar como la sede electrónica, **www.tejeda.es**, ya existe un enlace con la plataforma donde se tramitan electrónicamente los expedientes y que es general para los 11 municipios de la Mancomunidad, aunque individualizada para cada Ayuntamiento, **canarias365.es**.

Aunque en Tejeda no se ha puesto en marcha todavía, será posible la obtención de tres documentos a los que ya hemos hecho referencia anteriormente.

C).1.REVISIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS.

Necesaria va a ser **una revisión de los equipos informáticos** de los puestos de trabajo que vayan a tramitar estos expedientes para ver su compatibilidad con el sistema y garantizar su óptimo funcionamiento, aunque en general se cree que responderán a las nuevas necesidades porque son relativamente nuevos, teniendo en cuenta siempre que las nuevas tecnologías se desfasan muy rápido.

Además de la revisión de los existentes, hay que habilitar un puesto informático que incluirá una pantalla de proyección con conexión al ordenador en las dependencias en las que se reúnen los órganos decisores para poder examinar los procedimientos tramitados de manera electrónica que requieran una resolución de órgano colegiado.

Esta tarea la realizará **el responsable de informática del Ayuntamiento**, que tiene un contrato a tiempo parcial durante dos días a la

semana, por lo que le puede llevar tres semanas terminar la revisión completa y determinar qué es lo que hay que sustituir o cambiar.

Por tanto el **coste** de esta tarea será el salario de tres semanas de trabajo (que no tienen por qué ser seguidas ya que es el único que está en su departamento y su trabajo tiene mucha demanda) más el precio de los posibles equipos que haya que sustituir (puede fijarse una cantidad de 3.000 €)

Con respecto al indicador, simplemente se comprobará **si al final del plazo ha revisado todos los equipos y se han sustituido los que ya no sean útiles.**

C).2. IMPLANTACIÓN DE GESTOR DE EXPEDIENTES.

Dentro de este apartado de puesta a punto tecnológica es prioritario un **gestor de expedientes** en el que estén integrados todos los puestos informáticos y la base de datos corporativa. .

La idea es posibilitar que tanto cada departamento como el ciudadano conozca en cada momento el estado de tramitación de su expediente y qué departamento es el que debe continuar con el procedimiento.

La plataforma *canarias365.es* ya incorpora un gestor de expedientes para la tramitación. Otra cosa es que el Ayuntamiento decida implantar otro por considerarlo más apropiado para las características del Consistorio

Existen aplicaciones de gestión de expedientes en el mercado que construyen los procesos administrativos, diseñando formularios y modelos, realizan un seguimiento de los procesos y permiten que los ciudadanos puedan consultar datos generales de los procesos y hacer un seguimiento de los procesos incoados por ellos mismos. No se señala ninguna en concreto ya que es conveniente que se analicen las opciones existentes y se escoja la que mejor se adapte a las necesidades del Ayuntamiento.

Una opción muy interesante es la que presenta el plan *Avanza Local* a través de la aplicación **SIGEM** que, como se dice en la página web del plan, es una aplicación formada por un conjunto modular de herramientas que permiten la gestión del ciclo de vida de un expediente en una Entidad Local.

Contiene varios módulos, entre los que se encuentra **la gestión de los expedientes**, integrada por herramientas que permiten un seguimiento de la tramitación del expediente, tanto por parte de los departamentos implicados como por parte del ciudadano.

En el caso de que las peculiaridades informáticas del Entidad local permitieran su aplicación en el Ayuntamiento de Tejeda, puede ser muy útil solicitarlo, teniendo en cuenta que incluye otras aplicaciones como el archivo o el registro de entrada y salida.

El coste es gratuito siempre y cuando se utilice por el Ayuntamiento en el ámbito de sus competencias legalmente establecidas y con la finalidad de utilidad pública e interés social.

En la ejecución de esta actuación se deben coordinar **la Secretaria de la Corporación y el informático de la misma** para poder elegir la aplicación que sea más óptima para la tramitación administrativa en el Ayuntamiento. El plazo para la puesta en marcha del gestor dependerá del tiempo que se tarde en determinar cuál es el más adecuado, aunque se estima que no deberían emplearse más de dos semanas.

El indicador de esta tares es **la implantación del gestor en el plazo previsto.**

Con respecto al acceso por parte de los **CIUDADANOS**, el facilitar este pasa por dos ámbitos, el primero **habilitar la conexión a Internet en la mayor parte del territorio** y por otro lado **disponer de espacios de uso público en los cuáles se pueda acceder a internet.**

C).3.HABILITAR LA CONEXIÓN A INTERNET EN LA MAYOR PARTE DEL TERRITORIO.

Según los datos facilitados por la Agencia de Empleo y Desarrollo Local del Ayuntamiento, la mayor parte del territorio municipal, pese a su delicada orografía, tiene acceso a internet, además vía ADSL.

El posibilitar la conexión del 99% de término municipal depende de algo tan sencillo como **la reposición del cableado de cobre** que se retiró por su mal estado hace algún tiempo, ya que a lo largo de todo el territorio hay una red de postes propiedad de la empresa Telefónica S.A. para las telecomunicaciones.

El Ayuntamiento, en aras de reponer esta red de cables, a través del **concejal de Nuevas tecnologías**, debe tener conversaciones con la empresa y llegar a un acuerdo para renovar los hilos de cobre. De esta forma todo el término municipal tendría cubierto el acceso a internet.

En cuanto al **coste**, se entiende que lo asumirá la compañía telefónica, aunque es posible que no ponga mucho interés porque la mejora no beneficia a muchos usuarios. Sin embargo se debe insistir en que internet se está convirtiendo en un servicio básico y que ningún ciudadano debe verse privado del derecho a su acceso.

C).4. DISPONER DE ESPACIOS DE USO PÚBLICO PARA EL ACCESO A INTERNET.

Afortunadamente en muchos hogares tejedenses se cuenta con un puesto informático con acceso a internet pero con el objeto de no discriminar a aquellos ciudadanos que no dispongan de esta tecnología el objetivo es facilitar

lugares para dicho acceso, en especial en los barrios del municipio, por lo menos en un principio en los que concentran más población.

En cuanto al **casco urbano**, en la biblioteca municipal existen 7 puestos de acceso a internet de forma gratuita de los que se puede hacer uso en horario de tarde. Aprovechando estas instalaciones el objetivo previsto es posibilitar integrar en la biblioteca un **centro de servicio público digital**, para lo cual se ha previsto solicitar una subvención al Gobierno de Canarias, lo cual posibilitará mejorar la infraestructura tecnológica y ampliar si es posible el horario de apertura.

Con relación a los **barrios municipales** en la actualidad hay 6 que cuentan con un local social u otro lugar que sirva de punto de encuentro de los vecinos y que podría ser el lugar indicado para habilitar un espacio para acceder a internet.

Por ello, una de las primeras actuaciones será **celebrar reuniones con los Presidentes de las Asociaciones de Vecinos** del municipio para acordar cómo y dónde se pueden ubicar puntos de acceso a internet en los barrios, posibilitando que tengan un horario de acceso amplio pero con la adecuada vigilancia para evitar actos de vandalismo o hurtos.

Contando con que en los barrios puedan instalarse estos puntos de acceso, el **coste** de esta fase es muy elevado ya que el número de barrios con espacio de uso público es de 6 y cada equipo puede costar 1.000 €, además de tener que contratar personal para que supervise el uso de esos puestos, (aunque la mejor opción es tener sólo una persona que vaya rotando por los barrios durante toda la semana).

Además hay que tener en cuenta el pago de la conexión a internet que puede ser o bien 54 € mensuales (648 € al año) con una conexión vía ADSL o bien a través de la colocación de antenas repetidoras de la señal de Internet con que cuenta el Ayuntamiento con un gasto aproximado de 250 € y viendo la factibilidad de hacerlo de acuerdo a la distancia y geografía.

Así que podemos estimar que en el primer año el gasto será de 6.700 € en equipos informáticos y conexión a internet y unos 15.000 € en contratación, debiendo contarse que, en años posteriores, deberá consignarse gasto para el pago del personal y para los gastos de mantenimiento y reposición de los equipos informáticos.

El Ayuntamiento tiene como opción suscribir el *Convenio de colaboración con la Delegación Española de la Fundación Europea para la Sociedad de la Información y la Administración Electrónica para fomentar el conocimiento de las nuevas vías de acceso a la Administración y la extensión de acceso a la sociedad de la Información y Nuevas Vías de Conocimiento*.

A través del mismo puede tener acceso a la instalación gratuita de oficinas electrónicas que permitan acceder a los contenidos y servicios públicos electrónicos con un equipo informático antivandálico, que incluso puede estar adaptado a personas con discapacidad física. Con la firma del convenio la instalación es gratuita y el Ayuntamiento asumiría solamente el mantenimiento de cada equipo, cuyos costes ascienden a 100 € mensuales durante el primer año, 260 € mensuales el segundo año y 360 € mensuales el tercer, cuarto y quinto año, y así sucesivamente en el caso de que siga suscribiéndose dicho convenio.

Si se opta por instalar las oficinas electrónicas a través de este convenio, el coste del primer año sería 600 € más el del personal y hay que contar con que el mantenimiento de los equipos que compre directamente el Ayuntamiento también puede alcanzar esta cantidad así que esta opción es bastante interesante.

En cuanto a la persona responsable, se entiende que el coordinador tiene que ser **el concejal de nuevas tecnologías**, aunque el trabajo material lo llevará a cabo el informático municipal. El plazo de ejecución puede alargarse a **tres meses** para poder llevar a cabo todas las gestiones.

En respecto al indicador de las dos actuaciones por último referenciadas este es de resultado, esto es, **el porcentaje de término municipal en el que es posible conectarse a internet cuando termine la implantación del plan de mejora.**

C).5. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO VÍA INTERNET.

Desde la Mancomunidad se comenzaron a hacer gestiones para implantar este sistema de pago por parte de los contribuyentes que a día de hoy no están siendo continuadas.

Para hacer operativo este sistema es necesario suscribir un contrato con alguna de las entidades bancarias que trabajen con el Ayuntamiento (en el caso de Tejeda *la Caja de Canarias*) para poder ubicar una *pasarela de pago* que posibilite el abono de los tributos con una transferencia desde la cuenta del usuario hasta la cuenta restringida de recaudación del Ayuntamiento de manera que quede registrado que el sujeto pasivo de cada tributo ha procedido a abonar su cuota tributaria.

La puesta en marcha de este sistema requiere que la empresa que gestiona las aplicaciones informáticas de rentas y recaudación elabore un aplicativo informático para el pago de los tributos digitalmente. Parece ser que esto todavía no es posible pero se está trabajando en ello por parte de los responsables de los programas informáticos.

Se estima que a finales del año 2009 se pueda contar con este dispositivo del que no se puede saber el coste todavía. Sí se tiene conocimiento de que la *Caja de Canarias* no va a cobrar nada por el servicio de pago vía internet.

En cuanto al indicador de esta acción, se entiende que se aplicará una vez puesto en marcha el plan de mejora y es **el número de tributos que sean abonados vía internet.**

Materialización de los requisitos impuestos por la Ley 11/2007 de 22 de junio.

D).1.APROBACIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA Y CREACIÓN DEL REGISTRO DIGITAL.

Como ya se ha puesto de manifiesto anteriormente, el Ayuntamiento ya ha dispuesto que su sede electrónica esté en la página web **www.tejeda.es**, que es la página oficial del municipio y así lo ha contemplado en la redacción de la ordenanza reguladora de la Administración Digital en el municipio.

Parece ser que actualmente la página no cumple con la normativa que regula las condiciones de accesibilidad y usabilidad contenida en el Real Decreto 1494/2007 de 12 de noviembre por el que se aprueba el reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. Por ello habrá que adaptar la existente o crear una nueva, para lo que la Mancomunidad ha solicitado una subvención al Cabildo de Gran Canaria. En cualquier caso es importante que la sede electrónica sea accesible para todos.

En cuanto al registro electrónico, este debe de cumplir los requisitos de los artículos 24 y 25 de la Ley 11/2007.

En Tejeda a través de un convenio entre la empresa que es propietaria del programa de archivo del Ayuntamiento y la empresa que ha creado el sistema de Administración Digital para la Mancomunidad se ha conseguido que el registro digital esté integrado dentro del general de manera que los documentos que se presenten vía web en su momento tendrán números correlativos a los que se otorguen a los documentos que se presenten en el registro general.

Si prospera la solicitud de la Mancomunidad la adaptación de la página web donde radica la sede electrónica tendrá un **coste** cero para el Ayuntamiento. En cuanto a la aprobación de la sede electrónica, está se hará al aprobar la ordenanza reguladora de la Administración Digital al final del proceso según se expone en los apartados siguientes.

Con respecto al indicador, este será **la ejecución en plazo de esta tarea.**

D).2. GENERALIZACIÓN DEL USO DE LA FIRMA DIGITAL PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS.

El artículo 19 de la Ley 11/2007 se refiere a **la identificación de la competencia de la Administración** y de **la identificación de los empleados públicos**. Asimismo los artículos 14, 15 y 16 especifican las formas de **identificación de los ciudadanos ante la e-administración**. Básicamente estas son el **DNI electrónico** y **la certificación digital** que expide la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

En el Ayuntamiento de Tejeda se quiere exigir que cualquier vecino que quiera relacionarse con el Consistorio a través de la Administración electrónica se identifique con alguno de ellos para mayor garantía de la seguridad.

Para ello el objetivo es procurar que todos los empleados y todos los políticos, además de un número considerable de vecinos, obtengan su certificado digital u obtengan su DNI electrónico. Gracias al convenio suscrito por el Ayuntamiento con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre al que ya se ha hecho referencia el fin es fácil de conseguir con una adecuada publicidad a través de bandos de Alcaldía, anuncios en la prensa o con la divulgación a través de las Asociaciones de vecinos.

La difusión de la firma digital puede extenderse durante toda la puesta en marcha del Plan de mejora que tiene un horizonte temporal de doce meses, hasta diciembre de 2009. No tiene un **coste** muy elevado, más bien el del material gráfico que se emplee para difundir su uso y el tiempo que pueda emplear el encargado de la oficina de registro municipal en dar de alta a los nuevos usuarios. Se estima un coste de 1.000 € en total.

Partiendo de fijar un número óptimo de solicitudes de certificado digital mensuales, el indicador es precisamente **el número de solicitudes presentadas en un mes**.

D).3. DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO.

El artículo 31 de la Ley 11/2007 de 22 de junio establece que *los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo*. Esto significa que el archivo de documentos debe hacerse de forma digital, lo que implica que no sólo los documentos de reciente entrada en el Ayuntamiento sino también que los que están organizados en el archivo municipal tienen que ser digitalizados.

El Ayuntamiento se halla inmerso en un proceso de reorganización en profundidad del archivo intermedio municipal, que puede seguirse de una digitalización del mismo, al menos de los expedientes más recientes.

La digitalización del archivo tiene como objetivo mejorar los servicios para un grupo creciente de usuarios proporcionando un acceso de mayor calidad a los recursos de la institución. Es importante, debido al elevado coste de este proceso, que se tenga claro qué documentos van a ser objeto de digitalización, ya que por cada 5.000 documentos digitalizados el coste es de 4.500 €. Se puede comenzar digitalizando los cinco últimos años.

Para ello habrá que contratar una empresa que realice el proceso, no estimando un **coste** mayor de 6.000 € para el primer año. El plazo de ejecución calculado para los 6.700 documentos que se pueden digitalizar con ese dinero será de 3 semanas.

La persona responsable será **la encargada del archivo**, que deberá hacer un seguimiento al proceso, que se encargará a una empresa externa para conseguir mayor celeridad y calidad en el trabajo.

En cuanto al indicador, la ejecución será óptima si **en el plazo marcado se han digitalizado los documentos previstos**.

D).4. DESARROLLO DE OTROS ASPECTOS QUE MARCA LA LEY.

La Ley 11/2007 de 22 de junio establece en su articulado los requisitos que debe tener el expediente para poder ser tramitado con medios electrónicos, esto es la iniciación del procedimiento por medios electrónicos. La Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos. el acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación. o la terminación de los procedimientos por medios electrónicos. Además determina cómo deben de ser las notificaciones electrónicas, el documento administrativo electrónico y las copias electrónicas.

El sistema diseñado por la Mancomunidad ya ha previsto todos estos detalles. Simplemente le corresponde al Ayuntamiento comprobar que todo funcione correctamente mediante pruebas del sistema que se llevarán a cabo por **el informático del Ayuntamiento y la Secretaria del mismo** durante un periodo de dos semanas aproximadamente. El **coste** es el del salario de ambos por el tiempo que empleen en este trabajo.

Número	Grupo	Tiempo dedicado a la tarea	Porcentaje de salario
1 SECRETARIA	A	1 hora al día en dos semanas	15%
1 INFORMÁTICO	A	1 día a la semana en dos semanas	50%

Coste aproximado: 650 €

Formación del personal implicado en los procedimientos.

La Disposición Adicional segunda de la Ley 11/2007 establece la obligación de la Administración General del Estado de promover **la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos** para el desarrollo de las actividades propias de aquélla, el cual recibirá formación específica que garantice conocimientos actualizados de las condiciones de seguridad de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de protección de los datos de carácter personal, respeto a la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información. Este precepto también puede aplicarse a las Entidades Locales. Asimismo la disposición adicional segunda de la ordenanza municipal dice que la Administración Municipal promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquélla.

Aunque conviene que todo el personal de oficina tenga los suficientes conocimientos relativos a la e-administración, es lógico que se priorice la formación de las personas que van a tramitar los procedimientos que se inician a instancia de parte. Además de un conocimiento del contenido de la Ley 11/2007, su formación versará sobre el manejo de los dispositivos de tramitación electrónica.

Las acciones formativas se deben generalizar a todos los vecinos que deseen formarse en esta materia y el número de las mismas dependerá de las necesidades que vayan surgiendo. Así que los **costes** y su plazo de ejecución son relativos, pudiéndose calcular un precio medio de 100 € por hora de formación. Se puede poner a título indicativo 15 sesiones durante 15 semanas contratadas a un formador externo a la organización que costarían 1.500 €.

El indicador de esta tarea es **el porcentaje de trabajadores y de población que ha acudido a estas acciones de formación durante el desarrollo de las mismas.**

Elaboración y aprobación de la ordenanza que regula la Administración Electrónica.

Una vez cumplidos todos los objetivos anteriores con sus respectivas actividades o tareas para materializarlos procede aprobar el texto legal que va a regular todos los aspectos procedimentales de la Administración Electrónica en Tejeda. Para ello el Ayuntamiento debe elaborar la correspondiente ordenanza reguladora.

El procedimiento de aprobación está recogido en el artículo 49 de la Ley 7/85 de 2 de abril de Bases de Régimen Local que a continuación se reproduce:

“La aprobación de las ordenanzas locales se ajustará al siguiente procedimiento:

- a. Aprobación inicial por el Pleno.*
- b. Información pública y audiencia a los interesados por el plazo mínimo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias.*
- c. Resolución de todas las reclamaciones y sugerencias presentadas dentro del plazo y aprobación definitiva por el Pleno.*

En el caso de que no se hubiera presentado ninguna reclamación o sugerencia, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional.”

En el año 2007 el Ayuntamiento elaboró una ordenanza tomando como modelo la que fue redactada por la Mancomunidad de Municipios de Montaña No Costeros como base para todos los Consistorios integrados en la misma. Así, el texto se adaptó a las especiales circunstancias de Tejeda, se aprobó por el Ayuntamiento en Pleno el 27 de septiembre de 2007, se puso en exposición pública durante el plazo estipulado por la normativa citada y antes de publicarse en el Boletín Oficial de la Provincia, lo que marcaba el comienzo de su aplicación, se esperó a realizar pruebas en el sistema para ver si funcionaba correctamente.

Sin embargo desgraciadamente, por algunos problemas con el registro de documentos que tardaron un tiempo en solucionarse y, después, por la falta de tiempo de los trabajadores municipales el propósito nunca se llevó a cabo.

Teniendo ya preparada la ordenanza a falta de su publicación, se cree conveniente que esta sea la última fase de todos los procesos del plan de mejora y que entre en vigor a finales del año 2009, cuando todo esté preparado y se haya testado el correcto funcionamiento del sistema.

Este objetivo no conlleva muchas tareas, solamente la publicación del texto de la ordenanza, de lo que será responsable **la Secretaria de la Corporación**, ni tampoco supone coste alguno para la Corporación ya que la publicación del anuncio es gratuita.

(Se incluye el texto de la ordenanza como anexo II)

4.4.- IMPLANTACIÓN.

El proceso de implementación del plan de mejora que conlleva el cumplimiento de los objetivos operativos conlleva evidentemente la disponibilidad de **recursos financieros** para la materialización del mismo, hecho que se hace más relevante en el caso del plan de mejora cuyo desarrollo ocupa estas líneas, toda vez que el coste de las Nuevas Tecnologías es muy elevado. Por ello además de disponer de recursos de la Corporación, esta deberá preocuparse de buscar las subvenciones disponibles para obtener más

medios económicos. Sin embargo, el dinero no lo es todo en este proceso, siendo también muy importante el trabajo de **un grupo de personas** especialmente elegidas para desarrollar el plan.

4.4.1. El equipo de trabajo para la implantación.

Según la definición de la enciclopedia Wikipedia, un **grupo o equipo de trabajo** es un subsistema especializado dentro de una organización. Las personas que lo componen lo diseñan con un funcionamiento fijo para proyectar y realizar el mismo tipo de tareas. Tres son las características generales de un equipo de trabajo:

- a).- Tiene un fin y un objetivo común.
- b).- Sus componentes se relacionan unos con otros para lograr objetivos.
- c).- Cada miembro se percibe así mismo como parte del grupo.

Se ha considerado que el equipo de trabajo más adecuado que debe crearse para proceder a la puesta en marcha de este Plan está compuesto de los siguientes miembros todos ellos integrantes de la Corporación.

1.-CONCEJAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS.

Es necesario que exista **un líder político** dentro del grupo, principalmente porque el Ayuntamiento lo dirige una Corporación elegida democráticamente que va a gobernar el municipio según sus directrices políticas, por lo que el plan siempre va a desarrollarse según el enfoque que quiera darle el grupo que ostente el mando.

La presencia de este concejal que siempre ha abogado por destinar fondos y esfuerzos a las nuevas tecnologías es positivo para la consecución de los objetivos y garantiza que el plan llegue a buen puerto ya que podrá convencer al resto de compañeros de grupo político de la necesidad de disponer de más recursos para el propósito del Plan.

Además de supervisar todo el proceso, será el responsable de efectuar todas las gestiones de tipo político como las reuniones con las asociaciones de vecinos y las negociaciones con una empresa de telecomunicaciones.

2.-SECRETARIA-INTERVENTORA.

Su presencia es importante por una parte porque, desde el punto de vista de la Secretaría, velará por el cumplimiento de los aspectos legales en el desarrollo del Plan y coordinará todo lo relativo a la mejora de los procesos administrativos, por otra parte, desde el punto de vista de la Intervención controlará el gasto que suponga el plan y los posibles ingresos que puedan recibirse de las subvenciones que se soliciten para financiar los gastos, en especial los tecnológicos.

3.- AGENTE DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL.

Siempre ha estado implicado en todos los procesos de implantación de nuevas tecnologías materializados en el Ayuntamiento por lo que conoce de primera mano el “estado tecnológico del municipio”.

En las primeras intervenciones relacionadas con la Administración digital que llevó a cabo la Mancomunidad de Municipios de Medianías de Gran Canaria fue el interlocutor del Consistorio.

Su papel en el proceso será principalmente solicitar y gestionar todas las subvenciones necesarias para obtener los recursos tanto económicos como en especie que puedan aliviar las arcas del Ayuntamiento.

4.- INFORMÁTICO.

Siendo un plan que versa principalmente sobre Nuevas Tecnologías en especial las relacionadas con la Informática, es preciso que trabaje en el proyecto, coordinando toda la implantación de la infraestructura informática y pronunciándose sobre las mejores opciones para el Ayuntamiento.

5.- ENCARGADO DEL ARCHIVO.

También es importante su presencia en el grupo para coordinar la digitalización del archivo y la mejora de los procedimientos.

El problema que presenta este miembro del equipo es que su contrato con el Ayuntamiento es temporal, en principio hasta el segundo trimestre de 2009. El grupo de gobierno tendrá que considerar la utilidad del trabajo de estos profesionales y la necesidad de volver a contratar a un encargado del archivo.

Este equipo de trabajo se celebrará varias reuniones de trabajo al comienzo del Plan para determinar la labor de cada uno y sus responsabilidades. Además, es conveniente que se reúnan una vez por semana para ver cómo va la ejecución del Plan, si es necesario cambiar alguna de las actividades o tareas, diseñar nuevos objetivos, dilatar o adelantar alguna de las tareas, en resumen, para controlar la correcta consecución del objetivo estratégico.

Debido a que se tiene conocimiento de que **la Mancomunidad de Municipios de Montaña No Costeros de Canarias** sigue trabajando para facilitar a los Ayuntamientos que la integran medios para hacer realidad el mandato de la Ley 11/2007 de 22 de junio, es conveniente que los miembros del equipo, en especial el Concejal de Nuevas Tecnologías y la Secretaria-Interventora están frecuentemente en contacto con los responsables de aquel Ente Local en aras de no solapar las actuaciones que se realicen y, sobre todo, de aunar esfuerzos para mejorar el proceso.

4.4.2. Los recursos económicos.

Como ya se ha puesto de relieve, en un principio el Ayuntamiento debe contar con sus recursos propios para realizar las actuaciones que poco a poco esculpan el contenido de este plan de mejora.

Sin embargo, en una situación económica preocupante como la de los últimos meses y que no se prevé que mejore hasta el año 2010 no es fácil convencer a los mandatarios públicos que destinen dinero a un fin concreto como es la implementación de la Administración Digital, incluso aunque sea una obligación impuesta por una ley. Los presupuestos se van a ver mermados en lo que a cobro de ingresos se refiere de una manera considerable (por ejemplo el Ayuntamiento de Tejeda va a dejar de percibir unos 400.000 € del Cabildo de Gran Canaria entre el año 2008 y 2009, por una disminución en esa cantidad del importe que le corresponde de la llamada *Carta Municipal* lo que supone un 15% de su presupuesto y una reducción importante de uno de sus recursos más seguros.)

Aún así, y debido al imperativo legal que marca el plazo de 31 de diciembre de 2008 para materializar la e-administración, se entiende que el Ayuntamiento debe hacer un esfuerzo económico y destinar recursos de su presupuesto para este proyecto que ascenderán a 36.000 € aproximadamente el primer año. El conseguir este objetivo va a ser tarea principalmente del Concejal de Nuevas Tecnologías por tener capacidad de decisión política.

No obstante, la existencia de líneas de subvenciones convocadas por otras Administraciones Públicas con el fin de ayudar a los entes públicos que no dispongan de recursos suficientes, si estas se solicitan y se consiguen va a contribuir al desarrollo del objetivo principal sin que sea tan gravoso para la Tesorería del Ayuntamiento de Tejeda.

Dentro de las **LÍNEAS DE SUBVENCIONES** a las que tiene opción el Consistorio se tiene que hacer referencia en primer lugar a las contempladas dentro del **Plan Avanza del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**, aprobado por el Consejo de Ministros del 4 de noviembre de 2005 y que se enmarca dentro de los ejes estratégicos del Programa Nacional de Reformas diseñado por el Gobierno para cumplir con la Estrategia de Lisboa del año 2000.

Una de sus áreas de actuación son **los Servicios Públicos Digitales**, que tiene como metas conseguir una Administración Electrónica completamente desarrollada y garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

Desde el punto de vista de las ayudas integradas en este Plan que son aplicables a un Ayuntamiento de las dimensiones del de Tejeda, el 7 de marzo de 2008 se publicó en el BOE *la resolución de 4 de marzo de 2008 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la Información por la que se efectúa la convocatoria para la concesión de ayudas*

para la realización de proyectos y acciones de la acción estratégica de telecomunicaciones y Sociedad de la información dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, desarrollo e innovación tecnológica 2008-2011.

Esta convocatoria subvenciona varias líneas de actuación, entre las que se encuentran tres que pueden aplicarse al municipio:

1.- El subprograma **Avanza ciudadanía digital**, que busca la difusión de la sociedad de la información, y que financia la potenciación de agentes locales como dinamizadores de los puntos de acceso público que asegure la continuidad y permanencia de estos agentes en el tiempo.

2.- El subprograma **Avanza Servicios Públicos Digitales**. En este subprograma se financian proyectos y acciones sobre Administración electrónica en entidades locales como proyectos de desarrollo e implantación de herramientas o soluciones tecnológicas para la modernización de la gestión de la Administración Local, incluyendo acciones de formación del personal en el uso y manejo de las mismas.

También se financian **servicios electrónicos al ciudadano** y a las empresas entre las que se encuentra la formación para la utilización de los servicios telemáticos ofrecidos por las entidades locales.

3.- El subprograma **Avanza Infraestructuras**, que financia la instalación de redes rurales de alta capacidad y redes de acceso para servicios públicos locales.

Se pretende acelerar la implantación de nuevas tecnologías en el mundo rural, la implantación de redes públicas en el ámbito local para los servicios de las administraciones públicas y, finalmente, realizar acciones para difundir y comunicar las ventajas y oportunidades que ofrecen los servicios avanzados de telecomunicación a los ciudadanos.

Como la convocatoria de estas ayudas exige que los proyectos presentados en cada uno de los tres subprogramas supere los 200.000 € en dos casos y los 300.000 € en el otro el Ayuntamiento puede plantearse o bien un proyecto plurianual a desarrollar en varios ejercicios por los importes antedichos o plantear a la Mancomunidad de Municipios que desarrolle un proyecto que incluya varias Entidades Locales de manera que Tejeda pueda incluir en el mismo sus necesidades sin tener que efectuar un gasto en cada uno de los subprogramas demasiado elevado para sus posibilidades presupuestarias.

El **Gobierno de Canarias** a través de la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la información ha convocado por resolución del director de dicho organismo de fecha 14 de noviembre de 2008 las ayudas para las acciones destinadas a **la creación y/o gestión de Centros**

de Servicios públicos Digitales, con el fin de posibilitar que exista uno en cada municipio de las Islas Canarias.

Los Centros de Servicios públicos Digitales se conciben en la convocatoria de la subvención como espacios de acceso público y gratuito, de titularidad pública o privada, dotados con el equipamiento técnico y humano necesario para disponer de acceso de calidad a las tecnologías de la información y a las telecomunicaciones de banda ancha. En estos centros se puede conocer, aprender, utilizar y promover, de forma gratuita para los ciudadanos, el uso de Internet, las nuevas tecnologías y, en general, el uso de los principales servicios que la Sociedad de la Información facilita a ciudadanos y empresas.

El Cabildo de Gran Canaria también tiene una línea de subvenciones relacionada directamente con el objeto del plan de mejora regulada a través de la *Ordenanza específica reguladora de las bases que han de regir la concesión de subvenciones de innovación tecnológica para los Ayuntamientos de Gran Canaria*, publicándose la convocatoria de 2008 en el BOP de 27 de octubre de 2008.

Las actuaciones que se subvencionan son los proyectos relacionados con la implantación en Entidades Locales de la Administración Electrónica y trabajos técnicos cuya finalidad sea la optimización y mejora de servicios web dirigidos a la ciudadanía.

Se tiene conocimiento de que la Mancomunidad de Municipios de Montaña no Costeros de Canarias va a solicitar esta subvención y ha incluido en el proyecto algunas necesidades del Ayuntamiento de Tejeda como por ejemplo la mejora de la accesibilidad de la sede electrónica, esto es, la página web, como se ha hecho mención en apartados anteriores.

Por la Orden de 7 de noviembre de 2008, por la que se resuelve la Orden de 31 de julio de 2008, que convoca concurso para la selección de las zonas de actuación, de los programas comarcales de desarrollo rural y de los grupos de acción local responsables de la gestión de las ayudas del eje 4 (Leader) del Programa de Desarrollo Rural de Canarias, PDR 2007-2013 se designó a **Aider Gran Canaria** como uno de los Grupos de Acción local beneficiarios de estas ayudas. Esto supone que los municipios de las comarcas integradas en estos grupos tiene posibilidad de presentar proyectos dentro de las áreas que son subvencionables y obtener ayudas para la consecución de los mismos de Aider Gran Canaria provenientes de los fondos europeos. Habrá que ver si dentro de las áreas que se subvencionan en esta línea de ayudas puede incluirse alguna relativa a la mejora de nuevas tecnologías en las zonas rurales.

También se puede investigar dentro de gran número de líneas de subvención que convoca la **Unión Europea** si alguna se puede adaptar a las

necesidades del Ayuntamiento de Tejeda en cuanto a su propósito de implementar la Administración Digital.

4.4.3. Cronograma de las actuaciones.

A continuación se presenta el cronograma de las distintas actividades que conforman el plan de mejora agrupadas por objetivos operativos.

Acción de mejora	Plazo de ejecución	AÑO 2009/MESES											
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
CAMBIO DE CULTURA EN LA ORGANIZACIÓN	CONTINUO												
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	DOS ÚLTIMAS SEMANAS DE ENERO Y DOS PRIMERAS DE FEBRERO												
MEJORA DE PROCESOS Y NORMALIZACIÓN	FEBRERO Y MARZO												
CATALOGACIÓN DE PROCESOS	FEBRERO Y MARZO												
DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS	ABRIL												
CREACIÓN DE BASES DE DATOS CORPORATIVA	JUNIO												
REVISIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	TRES PRIMERAS SEMANAS DE ABRIL												
IMPLANTACIÓN DE GESTOR DE EXPEDIENTES	DOS PRIMERAS SEMANAS DE MAYO												
CONEXIÓN A INTERNET EN TODO EL TÉRMINO MUNICIPAL	ABRIL												
DISPOSICIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS PARA EL ACCESO A INTERNET	ABRIL, MAYO, JUNIO												
IMPLANTACIÓN DE SISTEMA DE PAGO VÍA DIGITAL	DICIEMBRE												
GENERALIZACIÓN DEL USO DE LA FIRMA DIGITAL	HASTA NOVIEMBRE												

EVALUACIÓN

Con respecto a la **EVALUACIÓN** de la implementación del Plan de Mejora, a lo largo de la exposición de los objetivos se han ido detallando una serie de **indicadores** que se consideraban los más idóneos para medir la óptima ejecución de las tareas o acciones.

Un indicador es una variable o una relación entre variables, usualmente de tipo cuantitativo, cuyos contenidos a lo largo del tiempo proporciona información relevante sobre la situación de una organización y de su entorno y ayuda a la toma de decisiones. Tienen una doble finalidad: informar y evaluar.

No obstante, además de medir el grado de cumplimiento de las actuaciones del plan de mejora, de la misma manera es importante medir, una vez terminada la implantación del Plan, los resultados que ha proporcionado su puesta en marcha. Por ello se distinguirá entre **la evaluación de la ejecución de los objetivos operativos** y **la evaluación de los resultados del inicio de la Administración Digital**.

5.1.- EVALUACIÓN DE LA BUENA EJECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS.

Como ya se ha expuesto, por cada actuación programada se ha establecido un indicador para su evaluación. Algunos evalúan el cumplimiento de la actividad por sus resultados y otros valoran si efectivamente se ha ejecutado la tarea en plazo.

A continuación se plasman las acciones del plan de mejora junto con los indicadores asociados a cada una de ellas.

ACCIÓN	INDICADOR
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	ACTIVIDAD REALIZADA EN PLAZO MARCADO
MEJORA DE PROCESOS Y NORMALIZACIÓN	PORCENTAJE DE PROCESOS IDENTIFICADOS NORMALIZADOS EN EL TIEMPO PREVISTO
CATALOGACIÓN DE PROCESOS	NÚMERO DE PROCESOS NORMALIZADOS INCLUIDOS EN EL CATÁLOGO EN EL PLAZO PREVISTO
DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS	PORCENTAJE DE LOS PROCESOS INCLUIDOS EN EL CATÁLOGO QUE HAN SIDO ESCANEADOS EN EL PLAZO PREVISTO

CREACIÓN DE BASES DE DATOS CORPORATIVA	EJECUCIÓN EN PLAZO
REVISIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	REVISIÓN DE TODOS LOS EQUIPOS Y SUSTITUCIÓN DE LOS QUE YA NO SEAN ÚTILES EN EL PLAZO MARCADO
IMPLANTACIÓN DE GESTOR DE EXPEDIENTES	IMPLANTACIÓN DEL GESTOR EN EL PLAZO PREVISTO
HABILITACIÓN DE CONEXIÓN A INTERNET EN EL TERRITORIO	PORCENTAJE DE TÉRMINO MUNICIPAL EN EL QUE ES POSIBLE CONECTARSE A INTERNET CUANDO TERMINE LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA
DISPOSICIÓN DE ESPACIOS DE USO PÚBLICO PARA SU CONEXIÓN A INTERNET	
IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE PAGO VÍA INTERNET	NÚMERO DE TRIBUTOS QUE SON ABONADOS VÍA INTERNET
APROBACIÓN DE SEDE ELECTRÓNICA Y CREACIÓN DE REGISTRO DIGITAL	EJECUCIÓN EN PLAZO
GENERALIZACIÓN DEL USO DE LA FIRMA DIGITAL	EL NÚMERO DE SOLICITUDES DE CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS PRESENTADAS EN UN MES
DIGITALIZACIÓN DE ARCHIVO	EJECUCIÓN EN PLAZO
DESARROLLO DE OTROS ASPECTOS QUE MARCA LA LEY	EJECUCIÓN EN PLAZO
FORMACIÓN DEL PERSONAL	EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES Y DE POBLACIÓN QUE HA ACUDIDO A ESTAS ACCIONES DE FORMACIÓN DURANTE EL DESARROLLO DE LAS MISMAS
APROBACIÓN DE ORDENANZA DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL	EJECUCIÓN EN PLAZO

Como sistema de seguimiento del grado de cumplimiento de las acciones que integran cada objetivo operativo, el equipo de trabajo debe reunirse con una periodicidad mensual para evaluar a través de los indicadores cómo va la ejecución del plan de mejora y de este modo corregir lo que sea preciso. Todas las conclusiones se pueden plasmar por escrito con el fin de dar las directrices oportunas a los ejecutores de las acciones

5.2.- EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.

Quizás la evaluación más importante que puede realizarse es la que se va a efectuar una vez se termine de implantar el Plan de mejora, a partir de enero de 2010 cuando se haga efectivo el derecho de los ciudadanos a

relacionarse con la Administración por medios digitales para tramitar procedimientos.

En una primera fase de evaluación se fijará un horizonte temporal de seis meses desde que se ponga en marcha el sistema y se establecerán unos mínimos cuya consecución supone que se puede considerar que la implantación ha sido satisfactoria.

Así, pueden estimarse unos **porcentajes del número de expedientes de cada uno de los procedimientos que se han digitalizado que se considera que pueden ser tramitados vía internet**. Este porcentaje debería ir aumentando progresivamente cada mes. Si se llega a los mínimos fijados se puede entender que la implantación del Plan ha sido muy satisfactoria, y midiendo los resultados si no se alcanza ese mínimo se puede conocer en qué medida ha calado el uso de la nueva Administración entre la población.

Otra variable a medir es **la disminución de las “malas prácticas administrativas”** que afortunadamente cada vez son menos comunes, esto es, la petición de documentos vía telefónica por la lejanía del Ayuntamiento que luego son entregados al destinatario por algún empleado. En la medida que este tipo de actuaciones vaya desapareciendo se puede entender que la Administración digital va siendo más utilizada. Así, se puede medir el número medio de peticiones de documentación vía telefónica que se realizan mensualmente y medir si estas disminuyen cada mes.

Otra forma de medir la repercusión que esta nueva forma de relación con la Administración ha tenido en la población son **las encuestas de satisfacción** que pueden realizarse periódicamente, en especial los fines de semana que es cuando hay mayor número de habitantes en el pueblo. Estas permitirán conocer si los destinatarios entienden que el servicio tiene la suficiente calidad e incluso las posibles mejoras que aquellos entienden que deberían llevarse a cabo.

C O N C L U S I O N E S

Diseñar un plan de mejora es una tarea que lleva tiempo y esfuerzo, pero mayor dedicación conlleva poner en práctica dicho plan, que es la aspiración de cualquier autor de este tipo de trabajos. Se dice que el papel lo aguanta todo, que lo difícil es materializar todo lo diseñado.

Este plan no se ha elaborado con unos objetivos demasiado elevados precisamente porque sí se quiere poner en práctica, es una obligación del Ayuntamiento al que se refiere, y se conocen los escasos recursos de los que dispone esta Entidad Local, tanto a nivel económico como humano.

Se ha tenido en cuenta que todas las actuaciones puedan ser realizadas en el tiempo marcado y por el personal indicado. Sin embargo hay unos factores de riesgo y estos son principalmente los económicos.

Todo será más fácil si el Ayuntamiento consigue alguna de las subvenciones existentes para este fin, ya que destinar 36.000 € el primer año supone una apuesta fuerte para la Corporación, sobre todo con los recortes económicos a los que se ha hecho alusión en apartados anteriores.

Por suerte el hecho de que la Mancomunidad de Municipios de Montaña no Costeros de Canarias esté implicada en esta tarea supone una gran ayuda, no sólo por el dinero que pueda aportar sino también porque se puede contar con su personal en un momento dado, personas que ha trabajado en el proyecto de *canarias365.es* y conocen perfectamente la materia sobre la que se está trabajando.

Una vez elaborado este plan se presentará al grupo de gobierno y, si se consigue su toma en consideración y aprobación, con un poco de esfuerzo por parte de todos los implicados, en enero de 2010 los ciudadanos podrán contar por fin con un medio más de relación con el Ayuntamiento de Tejeda, la **e-ADMINISTRACIÓN**.

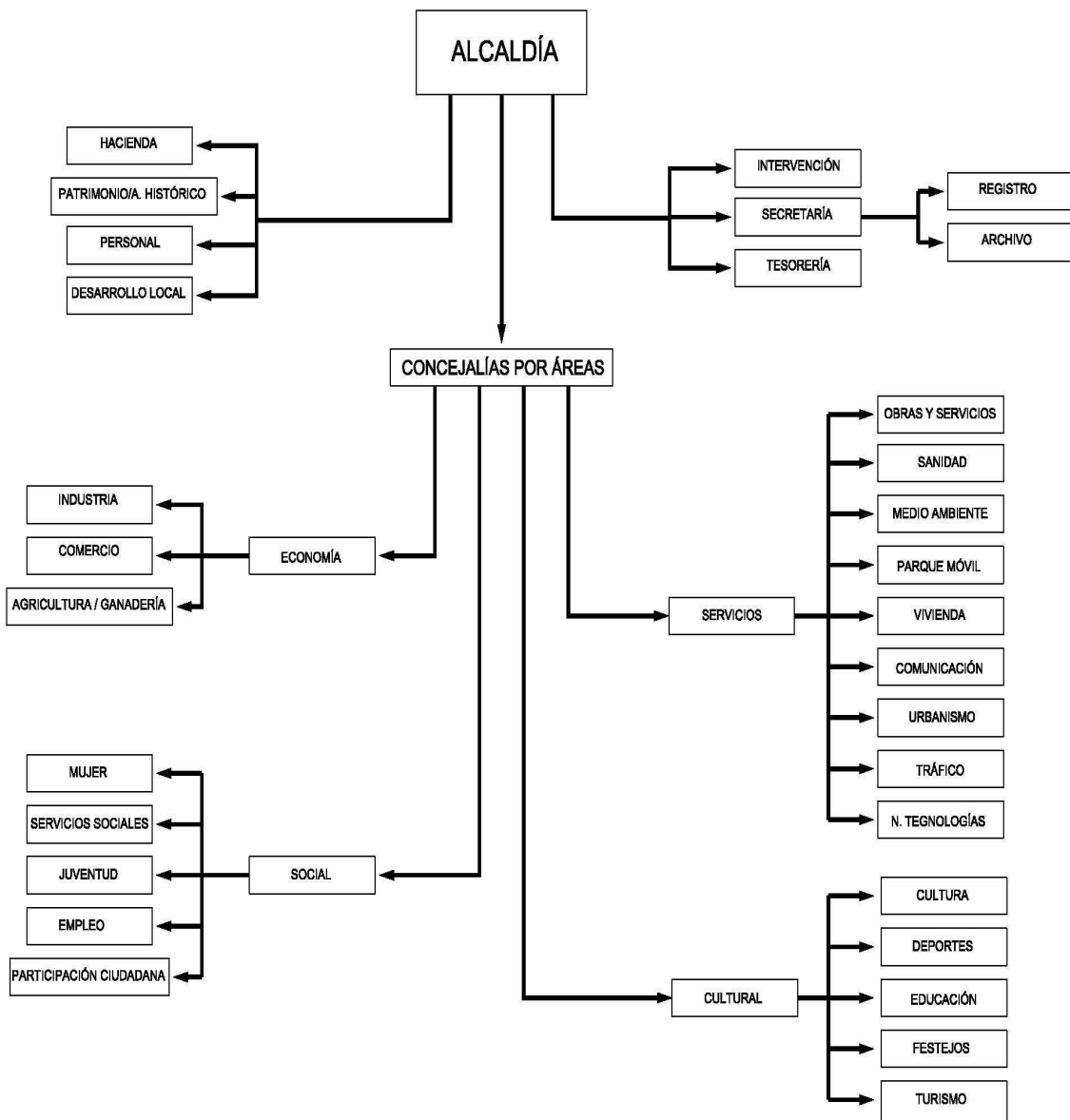
Tejeda. Diciembre 2008

B I B L I O G R A F Í A

- “Análisis de procedimientos para el impulso de la Administración electrónica en el Ayuntamiento de Madrid”. Luisa Ana Blanco Losada.
- “Normalización, digitalización y firma electrónica de todos los procedimientos municipales en el Ayuntamiento de la L' Eliana (Valencia).” Pedro Sainz Salvador.
- “Plan de mejora de procesos en el Ayuntamiento de Cádiz”. José Antonio Rosado Arroyal.
- “Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España”. José Esteves.
- “Guía para la elaboración de planes de mejora en las Administraciones Públicas”. Salvador Parrado.

ANEXOS

ANEXO I. ORGANIGRAMA MUNICIPAL



ANEXO II

ORDENANZA MUNICIPAL DE EJECUCIÓN TELEMÁTICA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DE REGULACIÓN DEL REGISTRO TELEMÁTICO DE LA CORPORACIÓN.

Exposición de motivos.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones ya están transformando profundamente la manera en que ahora se desarrolla la actividad de la Administración Pública. Uno de los ámbitos en que se experimentan y se experimentarán mayores repercusiones es en lo relativo a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones públicas. El Ilustre Ayuntamiento de Tejeda está comprometido con estos nuevos retos con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y especialmente, crear una administración más abierta y asequible a los ciudadanos.

La incorporación de las nuevas tecnologías por parte de las Administraciones Públicas no es sino una consecuencia del principio constitucional de eficacia (art.103. 1) y una concreción de esta exigencia constitucional en los procedimientos administrativos es que éstos se tramiten con celeridad.

El impulso de la administración electrónica encuentra un especial fundamento en el artículo 70.bis.3º de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno local y en el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que al mismo tiempo, establece el régimen jurídico del uso de los medios electrónicos en el ámbito de las Administraciones Públicas.

Como texto legal principal se ha tenido en cuenta la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

El Ilustre Ayuntamiento de Tejeda con el fin de avanzar en este objetivo, pretende implantar la tramitación telemática de los procedimientos administrativos, lo cual supondrá una mayor eficacia y celeridad de la tarea administrativa y redundará en beneficio de los administrados.

El Ayuntamiento garantizará el principio de que las relaciones entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos mediante las nuevas tecnologías, disfruten de las mismas garantías que son reconocidas en las relaciones presenciales.

En definitiva, la presente Ordenanza pretende impulsar el uso de las técnicas telemáticas en la actividad administrativa municipal y en las relaciones con los administrados con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

El capítulo I contiene las disposiciones generales de la Ordenanza, con especial mención a la carta de derechos y deberes de los ciudadanos en el marco de la Administración Electrónica, así como los principios de actuación de ésta. El capítulo II regula la información que la Administración pone a disposición de los interesados a través de medios electrónicos. El capítulo III establece las normas de identificación y autenticación de la voluntad de los

interesados en sus relaciones electrónicas con la Administración. En el capítulo IV se aborda todo lo relativo al procedimiento administrativo electrónico y en el capítulo V se crea el Registro Telemático, con determinación de sus reglas de funcionamiento, así como el archivo de los documentos telemáticos.

Artículo 1. Objeto y sede electrónica.

La presente Ordenanza fija las reglas generales para el impulso y el desarrollo de la Administración telemática en el ámbito de la Administración Municipal de Tejeda y regula la ejecución por vía telemática de trámites y procedimientos, así como el Registro Telemático del Ayuntamiento.

La sede electrónica de la Administración Municipal se establece en la siguiente dirección de internet **www.tejeda.es**. La Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento podrá acordar la modificación de la sede electrónica de la Administración Municipal. El acuerdo de aprobación inicial deberá ser sometido a un período de información pública no inferior a 30 días. Sin perjuicio de ello, la Administración Municipal dará al acuerdo la divulgación necesaria para garantizar su general conocimiento por parte de los ciudadanos. Siempre que sea posible, durante un tiempo suficiente se dispondrán los mecanismos de redireccionamiento necesarios para garantizar el acceso a la nueva sede de quienes accedan a la anterior por desconocimiento o error.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

La Ordenanza será de aplicación al Ilustre Ayuntamiento de Tejeda, así como a todos los ciudadanos/as que utilicen medios telemáticos en sus relaciones con el Consistorio

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de la presente Ordenanza, se entenderá por:

a. *Soporte*: Objeto sobre el cual o en el cual es posible grabar y recuperar datos.

b. *Medio electrónico*: Cualquier mecanismo, instalación, equipo o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permite, utilizando técnicas electrónicas, informáticas o telemáticas, producir, almacenar, tratar o transmitir documentos, datos o informaciones susceptibles de ser incorporados a un soporte electrónico o transmitir dichos documentos, datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, incluidas las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para la radiodifusión.

c. *Documento electrónico*: Entidad identificada y estructurada producida por medios electrónicos, informáticos y telemáticos que contiene texto, gráficos, sonidos, imágenes o cualquier otra clase de información que puede ser almacenada, editada, visualizada, extraída e intercambiada entre sistemas de tratamiento de la información o usuarios como una unidad diferenciada.

d. *Aplicación*: Programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el recurso a un sistema de tratamiento de la información.

Artículo 4. Aprobación y publicidad de los programas y aplicaciones.

La Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento será el órgano competente para proceder a la aprobación de los programas y las aplicaciones que implanten el uso de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos a los procedimientos administrativos, así como los documentos referentes a las características técnicas y a la organización de las medidas de seguridad que utilice la Administración municipal en el ejercicio de sus actividades. El acuerdo de aprobación inicial deberá ser sometido a un período de información pública no inferior a 30 días.

Artículo 5. Calidad y seguridad en la web municipal.

1. Los servicios de la web municipal estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la web o algunos de sus servicios pueden no estar operativos, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.

2. Se garantizará la seguridad de la página web, para garantizar la autenticidad e integridad de la información digital que recogen. En particular, los actos administrativos y resoluciones dictados por la Administración Municipal y las comunicaciones con los ciudadanos que se realicen por medios electrónicos deberán cumplir los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. El Ayuntamiento no es responsable en ningún caso de la información que se pueda obtener a través de fuentes externas que no dependan de él, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de las páginas web municipales, las personas no vinculadas a dichas entidades.

Artículo 6. Tablón de edictos electrónico.

1. El tablón de edictos electrónico permitirá el acceso por medios electrónicos a la información que, en virtud de una norma jurídica o resolución judicial, se deba publicar o notificar mediante edictos. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.

2. El tablón de edictos electrónico se podrá consultar a través de la web municipal. Se garantizará el acceso a todas las personas, así como la ayuda necesaria para lograr una consulta efectiva.

3. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. El tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la web municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación

posible, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta del tablón que estén disponibles.

Artículo 7. Publicación oficial.

La difusión de información y documentación por medios electrónicos no sustituye la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que deban ser publicados en un boletín oficial, conforme a la normativa. A pesar de ello, la difusión de información y documentación por medios electrónicos puede complementar la publicidad realizada en boletines oficiales en soporte papel, en aquellos supuestos en que, por las limitaciones de este medio, no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actos objeto de publicación.

Artículo 8. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los órganos administrativos.

De acuerdo con el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en relación con el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, la identificación de los trabajadores públicos y de los órganos administrativos se hará mediante firma electrónica reconocida.

Artículo 9. Normas de identificación, de autenticación y de firma electrónica de los interesados.

1. La identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos en las relaciones con la Administración Municipal se podrá producir a través de los siguientes instrumentos o mecanismos:

- a. Para personas físicas, los certificados electrónicos y el D.N.I. electrónico, de acuerdo con la normativa reguladora de dicho documento.
- b. Para personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad, otros certificados electrónicos conformes a lo estipulado en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, incluyendo la posibilidad de que contengan referencias a otras circunstancias personales o atributos.
- c. Para órganos administrativos, certificados electrónicos que identificarán al órgano que tenga atribuida la competencia y al titular del mismo.
- d. Para sistemas automatizados que no precisan intervención personal y directa del titular del órgano administrativo, certificados electrónicos que deberán incluir información sobre la identificación del órgano responsable del trámite y del titular de aquél.

2. Será de libre acceso para los ciudadanos, sin necesidad de identificación, la siguiente información:

- a. Información sobre la organización municipal y los servicios de interés general.
- b. Consultas de disposiciones generales e información normativa.
- c. Información incluida en el tablón de edictos electrónico.
- d. Publicaciones oficiales de cualquiera de los órganos y entes de la Administración Municipal.
- e. Expedientes sometidos a información pública.

f. Cualquier otra información de acceso general.

3. La utilización de cualquiera de los instrumentos de identificación y autenticación recogidos en este artículo será requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad de los ciudadanos que presenten escritos en cualquier procedimiento o trámite incorporado a la tramitación por vía electrónica a través del procedimiento previsto en esta Ordenanza.

4. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Administración Municipal requerirá de los particulares la enmienda de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

Artículo 10. Trámites y procedimientos a los que es aplicable la tramitación electrónica.

Los procedimientos, trámites, solicitudes, escritos y comunicaciones que se podrán tramitar telemáticamente a partir de la fecha de la entrada en vigor de la ordenanza son los que a continuación se relacionan:

- 1.- Obtención de certificado de residencia.
- 2.- Obtención de certificado de empadronamiento.
- 3.- Obtención de certificado de signos externos.

Mediante modificación de la ordenanza municipal se podrán incluir nuevos procedimientos y trámites, previos los informes de la Secretaría General y de los servicios técnicos municipales competentes en materia de administración general, organización y sistemas de información, cada uno de los cuales se deberá pronunciar sobre los aspectos de su competencia.

2. La relación actualizada de procedimientos, trámites, solicitudes, escritos y comunicaciones que se podrán tramitar telemáticamente será accesible a través de la web municipal. Igualmente, la web municipal facilitará información sobre los trámites a seguir en aquellos procedimientos que no se pueden tramitar de forma telemática.

3. La tramitación de un procedimiento administrativo por medios telemáticos no podrá suponer ninguna merma en el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los particulares ante las Administraciones Públicas establecidas en el Ordenamiento Jurídico y, en particular, en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 11. Iniciación del procedimiento administrativo.

1. Los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud normalizada en el Registro Telemático regulado en esta Ordenanza.

2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica reconocida del interesado y todos los demás requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de

noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos que sean necesarios o estimen oportunos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica reconocida. La Administración Municipal podrá en cualquier momento requerir al interesado la exhibición del documento o de la información original o solicitar del correspondiente archivo, el cotejo del contenido con las copias aportadas. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

Artículo 12. Tramitación del procedimiento administrativo.

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y hora y la identificación de los responsables de los trámites y actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes.

2. Cualquier actuación del interesado y los actos administrativos hechos en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente habrán de reunir los requisitos de validez legalmente establecidos con carácter general, así como ser emitidos o recibidos a través del Registro Telemático que se regula en la presente Ordenanza.

3. Los órganos administrativos velarán especialmente para garantizar el ejercicio a través de medios telemáticos del derecho de los interesados a formular alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución, en la práctica del trámite de audiencia y en el trámite de información pública cuando procedan.

4. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre Administraciones, el Ayuntamiento promoverá la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, que serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificados y documentos electrónicos o por transmisiones de datos, con plena validez y eficacia siempre que se acredite la identidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos mediante los correspondientes certificados de firma electrónica reconocida.

5. Tanto en el caso de certificados electrónicos y documentos electrónicos como en el de transmisiones de datos, su expedición, tratamiento y efectos se regirán por lo dispuesto en esta Ordenanza, con estricta sujeción a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como al resto de la normativa aplicable al procedimiento administrativo.

6. Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, el titular de éstos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión, de acuerdo con lo que establece la normativa de protección de datos de carácter personal, excepto en los casos previstos en una norma con rango de ley. Si no presta su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

7. La aportación en papel u otro soporte físico de documentos que estén relacionados con un procedimiento administrativo electrónico, deberá

dejar constancia del número o código de registro individualizado correspondiente a aquel procedimiento en el Registro Telemático.

Artículo 13. Continuación del procedimiento administrativo electrónico por medios tradicionales.

Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se pueda tramitar totalmente en soporte electrónico se procederá, por parte del órgano competente a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, para poder continuar con la tramitación del expediente, asegurándose en cualquier caso el archivo seguro de los documentos electrónicos originales.

En todo caso, para garantizar la concordancia entre los documentos electrónicos originales y los reproducidos en papel, en toda copia se hará constar la diligencia del funcionario competente que acredite la correspondencia y exactitud con el documento original. Estos documentos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 14. Acceso del interesado a la información sobre el estado de la tramitación del procedimiento.

1. El interesado podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad por medios electrónicos, mediante los siguientes sistemas:

- a. Presencialmente.
- b. Mediante el sistema telemático empleado para presentar la solicitud, con las debidas garantías de seguridad y confidencialidad.

2. La Administración Municipal podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones telemáticas de contacto indicadas por el mismo.

Artículo 15. Expediente electrónico.

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo.

2. El foliado de los expedientes electrónicos podrá llevarse a cabo mediante un índice electrónico, firmado o sellado por el órgano actuante. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia en soporte papel.

Artículo 16. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 45.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los procedimientos que se tramiten y se acaben en soporte electrónico garantizarán la identificación y el ejercicio de

la competencia por parte del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.

2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.

3. El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, mientras éstos no estén en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento de compulsas previsto en esta Ordenanza.

Artículo 17. La notificación telemática de los actos administrativos.

1. La notificación electrónica se podrá practicar utilizando medios electrónicos cuando el interesado haya elegido estos medios como preferentes o exprese su consentimiento a su utilización, en los procedimientos administrativos y trámites incorporados a la tramitación por vía electrónica.

2. La aceptación de los interesados podrá tener carácter general para todos los trámites que los relacionen con la Administración Municipal o para uno o varios trámites, según se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de dicha aceptación, salvo que el mismo interesado haya manifestado lo contrario a través de los medios telemáticos que el Ayuntamiento le facilite.

3. Para la eficacia de lo dispuesto en el presente artículo, todo aquel interesado que manifieste su voluntad de recibir notificación por medios electrónicos deberá disponer de una dirección de correo electrónico habilitada para aquella finalidad, que será única para cada interesado.

La dirección o correo electrónico habrá de cumplir con los siguientes requisitos, bajo la exclusiva responsabilidad del interesado:

- a. Poseer identificadores de usuario y clave o claves de acceso para garantizar la exclusividad de su uso.
- b. Contar con mecanismos de autenticación que garanticen la identidad del usuario.
- c. Disponer de mecanismos de cifrado para proteger la confidencialidad de los datos.
- d. Cualquier otro que se fije normativamente.

4. La dirección de correo electrónico tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos en que el titular solicite su revocación o modificación, por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial así lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de las notificaciones, supuesto en el cual será comunicado al interesado para que pueda expresar su interés por mantenerla activa; en caso contrario, se inhabilitará la dirección de correo electrónico.

5. La notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección de correo electrónico. El sistema de notificación deberá acreditar las fechas y horas en que se produzca la recepción de la notificación en la dirección electrónica del interesado y el acceso al contenido del mensaje de notificación por parte del ciudadano notificado, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

6. Cuando haya constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica y transcurran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada a los efectos previstos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo que de oficio o a instancia del interesado se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.

7. Durante la tramitación de los procedimientos, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, en cuyo caso se deberá usar cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Igualmente, durante la tramitación de un procedimiento no electrónico, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas se practiquen en la forma prevista en esta Ordenanza.

Artículo 18. Documentos y certificados administrativos electrónicos.

1. La Administración Municipal establecerá los mecanismos necesarios para la emisión de documentos y certificados administrativos electrónicos, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas tal y como se establece en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo telemáticamente a los archivos del órgano u organismo emisor.

2. La Administración Municipal emitirá certificados electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de los ciudadanos. Este trámite se incluirá en el catálogo de trámites incorporados a la Administración Electrónica, regulado en esta Ordenanza.

3. Los ciudadanos, en sustitución de los certificados en papel, podrán presentar a la Administración Municipal certificados en soporte electrónico de otras Administraciones obtenidos telemáticamente.

Artículo 19. Registro Telemático de entrada y salida de documentos.

De conformidad con el artículo 38, apartado 9, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del

Procedimiento Administrativo Común, y con la vigente legislación en materia de Régimen Local, mediante esta Ordenanza se crea y regula el funcionamiento del Registro Telemático de la Corporación, de acuerdo con las siguientes normas:

a. El Registro Telemático es auxiliar del Registro General de la Corporación.

b. En el Registro Telemático se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos y asuntos que sean competencia de la Administración Municipal y respecto de los cuales se haya establecido la posibilidad de su tramitación electrónica.

Cualquier solicitud, escrito o comunicación que los interesados presenten a través del Registro Telemático y que no esté relacionado con los procedimientos y asuntos mencionados, no producirá ningún efecto y se tendrá por no presentado, comunicándose al interesado esta circunstancia e indicándole los registros y, en su caso, los lugares habilitados para su presentación de acuerdo con el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

c. El Registro Telemático estará habilitado para la recepción y salida de documentos electrónicos. La fecha de entrada y/o de salida se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica de fecha y hora.

d. El acceso al Registro Telemático se podrá realizar a través de la página web de la Corporación, de la cual se dará la oportuna publicidad para su conocimiento general.

e. Sin perjuicio de los efectos sustantivos que el Ordenamiento Jurídico atribuye a la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones, el Registro Telemático estará a disposición de sus usuarios las veinticuatro horas al día, todos los días del año, excepto las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas. El Registro Telemático se regirá por la fecha y la hora oficiales en la circunscripción territorial de la Corporación.

f. La presentación de solicitudes, escritos y o/comunicaciones en el Registro Telemático tendrán los mismos efectos que la presentación efectuada por el resto de medios admitidos por el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

g. El cómputo de plazos en las solicitudes, escritos y comunicaciones por el Registro Telemático de la Corporación es el siguiente:

- La fecha y hora de referencia serán los vigentes en el momento de la recepción o salida de la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, en o desde el sistema de información que dé soporte al Registro Telemático;

- La entrada de solicitudes, escritos y o/comunicaciones recibidas en días inhábiles se entenderán efectuadas en la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, constará en el asiento de entrada correspondiente la fecha y hora en que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación presentada pero se indicará en el mensaje de confirmación las cero horas y un minuto del siguiente día hábil.

- No se dará salida, a través del Registro Telemático, a ningún escrito o comunicación en día inhábil.

- Se consideran días inhábiles, a efectos del Registro Telemático de la Administración Municipal, los mismos días que se consideran inhábiles a los efectos del Registro General de la Corporación.

h. En cualquier supuesto la presentación telemática de los documentos a que se refiere esta Ordenanza no implica la ampliación de los plazos establecidos por el Ordenamiento Jurídico.

i. Los datos contenidos en las solicitudes y, si procede, en el certificado, quedan anotadas automáticamente en el Registro y constituyen los asientos registrales telemáticos.

j. En aquellos casos en que se detecten anomalías de tipo técnico en la recepción telemática del documento, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento del presentador por parte del propio sistema, mediante el correspondiente mensaje de error, a fin de que le conste que no se ha producido válidamente la presentación.

j. El Registro Telemático emitirá automáticamente un justificante de la recepción de los documentos electrónicos presentados, dirigido a la dirección electrónica de procedencia, autenticada mediante firma electrónica de la Administración, en el que constará el contenido íntegro del documento o documentos presentados y los datos de registro que se le asignen, datos que, como mínimo, serán los siguientes: número de anotación, día y hora de ésta.

k. El Registro Telemático practicará un asiento de salida por cada documento electrónico que sea remitido en el que se hará constar: el número de referencia o registro, la fecha y la hora de emisión, el órgano de procedencia, la persona a la que se dirige, extracto o reseña del contenido y, en su caso, número de referencia del asiento de entrada.

l. Cuando por razones técnicas se prevea que el registro no podrá estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación.

Artículo 20. Gestión de los documentos electrónicos.

1. Originales en soporte informático. Los documentos en soporte informático producidos válidamente por la Corporación y los demás órganos y entes actuantes tendrán la consideración de documentos originales, y se encontrarán debidamente grabados en los programas y aplicaciones de procedimiento por vías telemáticas, mientras se encuentren en fase activa.

Los documentos originales en soporte informático que se entreguen a las Administraciones actuantes deben poder ser impresos y archivados informáticamente, incluyendo en todo caso la firma electrónica correspondiente.

2. Copias electrónicas.

El/la Secretario/a General de la Corporación podrá emitir copias electrónicas con la consideración de copias auténticas de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, siempre que cumpla los siguientes requisitos:

a. Asegurar la exactitud del contenido, aunque la estructura del documento se adapte a formatos o sistemas diferentes.

b. Incluir una manifestación relativa a la comprobación de los elementos de autenticidad integridad del documento original.

c. Garantizar su autenticidad e integridad mediante la firma electrónica reconocida.

4. Las copias auténticas electrónicas de documentos administrativos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En consecuencia, las copias auténticas electrónicas disfrutarán de la misma validez y efectos que los documentos originales. Las copias auténticas electrónicas indicarán la circunstancia de ser copias auténticas de documentos originales y, si corresponde, su fecha de caducidad.

Artículo 21. Normas sobre el archivo de los documentos.

El archivo de los documentos en soporte informático y las medidas de conservación de los documentos en apoyo informático de los procedimientos se ajustará a los siguientes principios de actuación, tratamiento y validez:

a. Archivo de documentos en soporte informático.

Los documentos en soporte informático, resultantes de la aportación a la Administración Municipal de información, solicitudes, certificados telemáticos y documentos por parte del interesado, o que hayan sido obtenidos mediante comunicaciones de datos administrativos de terceras administraciones, deben ser gestionados y archivados exclusivamente en soporte informático, de acuerdo con las Prescripciones de la normativa legal de aplicación a este tipo de documentos.

b. Medidas de conservación de documentos en soporte informático.

Los servicios y los programas y aplicaciones de procedimiento por vías telemáticas han de establecer las medidas necesarias para garantizar la conservación, integridad, autenticidad, calidad, protección y, cuando sea necesario, la confidencialidad de los documentos en soporte informático.

c. Los documentos originales en soporte informático podrán transformarse, para adaptar su formato a las necesidades de gestión y preservación previstas al servicio.

d. Archivo definitivo.

Los responsables de los servicios informáticos y del Archivo de la Corporación, determinarán las políticas de creación y conservación del archivo digital, así como los criterios de migración de los datos, la renovación de los soportes, las actualizaciones de los programas y las estrategias para garantizar la capacidad de lectura de los documentos con el transcurso del tiempo.

DISPOSICIONES ADICIONALES.

Primera. Entrada en funcionamiento del Registro Telemático. El Registro Telemático regulado en esta Ordenanza entrará en funcionamiento a las cero horas del día siguiente de su entrada en vigor.

Segunda. Formación de los empleados públicos municipales. La Administración Municipal promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquélla.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.

Única. Esta Ordenanza no será de aplicación a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

DISPOSICIÓN FINAL.

Única. Esta Ordenanza entrará en vigor el día de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia, y permanecerá vigente hasta su modificación o derogación.