

## ADENDA AL DECA

### Operación FCL02EX0304

Vista la Lista de comprobación final de las operaciones emitida por el Organismo Intermedio de Gestión de para la versión 1 de la operación FCL02EX0304 en la que se solicita un mayor detalle sobre acciones se van a llevar a cabo dentro de la operación, de manera que quede claro qué aplicaciones/sistemas van a desarrollarse, qué servicios municipales se van a mejorar, a qué necesidades se van a dar respuesta, etc, a continuación se detalla el sistema de administración electrónica al que se refiere la operación:

El Ayuntamiento de Almendralejo implantará una plataforma software de administración electrónica que adecúe y permita dar cumplimiento a esta Administración a las indicaciones especificadas en la legislación vigente identificadas más adelante en el apartado tercero de este documento, y más concretamente a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Públicas.

**Con esta operación el Ayuntamiento de Almendralejo pretende actualizar su funcionamiento interno, impulsar su modernización y disponer de una herramienta software que optimice los servicios que presta a los ciudadanos, para conseguir los siguientes objetivos:**

- Modernizar la organización municipal, para hacerla más eficaz y eficiente en la prestación del servicio público.
- Impulsar, de manera decidida, la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto a nivel interno, funcionarios, como externo, ciudadanos.
- Fomentar la confianza mutua y el respeto entre los ciudadanos y la Administración Local.
- Poner todos los medios humanos y materiales necesarios de que disponga el Ayuntamiento para que al ciudadano, utilizando la atención personalizada o los sistemas telemáticos, le sea más fácil relacionarse eficientemente con su Ayuntamiento.
- Evitar, siempre y cuando sea posible, el desplazamiento de los ciudadanos al Ayuntamiento.
- Optimizar el funcionamiento de todas las Unidades Administrativas del Ayuntamiento con la inclusión de las TIC en su metodología de trabajo.
- Simplificar los procedimientos administrativos mediante la actualización de los mismos y la utilización de un sistema de gestión integral de expedientes.

Las actividades propias al alcance de esta operación son:

- **Elaboración del catálogo de procedimientos.**

Se elaborará una base de conocimiento documental (formularios de entrada, plantillas documentales, normativa y otros datos de interés del procedimiento) normalizada y actualizada a la legislación vigente que deberá englobar todos los procedimientos que tiene que tramitar el Ayuntamiento de Almendralejo.

Fruto de esta acción se detallará y elaborará el catálogo completo de los procedimientos en vigor, este manual de procedimientos detallará toda la información necesaria para que los trabajadores del Ayuntamiento lo puedan utilizar a modo de bibliografía de consulta.

Esta base de conocimiento también deberá incluir información detallada sobre las plantillas documentales utilizadas, usuarios implicados en la tramitación, roles de seguridad y acceso de cada uno de los usuarios, y cuanta información considere el responsable del contrato que sea necesaria. Se hará una abstracción de esta información que será visualizada en la plataforma para que el interesado o ciudadano pueda acceder a la misma de forma sencilla y comprensible.

- **Implantación de plataforma de firma electrónica.**

La plataforma de firma electrónica permitirá:

- El uso del certificado digital como sistema de autenticación y firma de usuarios.
- Implementar la firma digital en los documentos municipales generados por aplicaciones de ofimática o bien por las propias aplicaciones de gestión del Ayuntamiento.
- Extender el uso del DNI electrónico o firma digital entre los funcionarios.
- Formación de los empleados en el uso de la firma electrónica.
- Disponer de información detallada del estado de cada una de las firmas que forme el circuito de firma de un documento, permitiendo conocer quiénes han firmado, rechazado o están pendientes de firmar el mismo.
- Conservar las firmas.
- La firma de documentos desde dispositivos móviles.
- El sistema de firmas no empleará tecnología basada en Java.
- La firma de documentos desde cualquier dispositivo actual o futuro (equipos de sobremesa, ordenadores portátiles, terminales móviles, tablet, etc.) y con independencia del sistema operativo de los mismos (Microsoft Windows, Linux, Mac Os X, Android, IOS, etc.) y con independencia de si se encuentra conectado a una red segura de comunicaciones o no.

● **Implantación de un sistema de Registro y Notificación Telemático.**

Se diseñará e implantará un sistema para lograr una comunicación telemática entre el Ayuntamiento y los ciudadanos o interesados según lo especificado en la normativa.

La plataforma dispondrá un sistema de digitalización de documentos presentados de manera presencial siguiendo la normativa vigente en esa materia.

La plataforma permitirá que los interesados puedan acceder al entorno con el sistema CL@VE u otro similar.

La plataforma de administración electrónica cumplirá con todas las especificaciones determinadas en la normativa e integrarse como mínimo con SIR, ORBE, DIR3 y todas las que se indiquen desde el gobierno estatal.

Las funciones mínimas exigibles de la herramienta de Registro Telemático serán las siguientes:

- Acceso por parte del ciudadano a un entorno personalizado a través del Portal Web Municipal.
- La configuración y parametrización del registro telemático (alta de usuarios, departamentos, permisos, ...), deberá realizarse desde el mismo portal de sede electrónica, sin que exista ninguna plataforma adicional para realizar tales acciones.
- El acceso será responsivo permitiendo el acceso desde cualquier dispositivo (PC, ordenador portátil, tablet, móviles, etc.) con independencia del sistema operativo ( Microsoft Windows, Linux, Mac OS X, Android, IOS, etc.)
- El ciudadano podrá consultar su información personal: datos de empadronamiento, instancias y documentos presentados en registro, notificaciones que se le han remitido, autoliquidaciones, expedientes en trámite o históricos, direcciones de notificación, recibos, datos de domiciliación, etc.
- El ciudadano podrá presentar solicitudes, escritos y comunicaciones con plena validez jurídica, integrando el sistema con un sistema de firma digital avanzada.
- El ciudadano podrá presentar toda la información y documentación referente a la tramitación de expedientes mediante formularios electrónicos y envío de solicitudes, así como complementar la información de cualquier trámite una vez iniciado y a petición del Ayuntamiento.
- Se podrán realizar autoliquidaciones y abono de recibos de forma telemática, implantando un sistema de Pasarela de Pago Virtual (TPV). El Ayuntamiento de Almendralejo especificará la entidad bancaria con la que se establecerá la pasarela de pago.

Las funciones mínimas de la herramienta de Notificaciones Telemáticas serán las siguientes:

- El ciudadano podrá acceder al sistema de un modo seguro a través de un modelo de autenticación fiable apoyada en una solución de firma digital avanzada pero sin excluir cualquier otro método que el Ayuntamiento estime oportuno como puede ser el doble factor de autenticación.

- Cada ciudadano que utilice este servicio, tendrá acceso a un “buzón personal de notificaciones” telemáticas que registrará la fecha y hora en que acceden al contenido de las mismas, mantendrá un histórico de notificaciones telemáticas, guardará los recibos electrónicos de autoliquidaciones y abonos, siempre manteniendo la privacidad de los datos.
- El Ayuntamiento de Almendralejo podrá remitir a través de esta herramienta cualquier notificación alusiva al ciudadano, siempre que este haya dado su consentimiento.
- Las notificaciones realizadas por el Ayuntamiento de Almendralejo tendrán plena validez jurídica, dado que serán firmadas digitalmente.

La plataforma se integrará con NOTIFICA y con el TABLÓN EDICTAL ÚNICO del Boletín Oficial del Estado, y otros servicios proporcionados por el gobierno estatal que puedan surgir durante la vigencia del contrato.

#### • Implantación de un Gestor de Expedientes.

El adjudicatario implementará el Sistema de Gestión de Expedientes como elemento integrador de los diferentes sistemas informáticos del Ayuntamiento. Dicha herramienta será común a todos los departamentos y áreas del Ayuntamiento, asegurando que la entrada de documentación se realiza exclusivamente a través de esta herramienta, posibilitando centralizar y compartir esta información por todas las dependencias y áreas de Ayuntamiento implicadas, servirá de apoyo a la toma de decisiones por los órganos políticos, permitiendo obtener información detallada sobre el estado del proceso.

Las características mínimas exigibles del gestor de expedientes se enumeran a continuación:

Integración con la herramienta de “Registro Telemático”: El “Gestor de Expedientes” recogerá información a través del Registro Telemático y aportará esta al flujo de trabajo específico de manera sencilla y transparente tanto para el ciudadano como para el Ayuntamiento.

Integración con la herramienta de “Notificación Telemática”: La información que se procese a través de los diferentes pasos dentro de la tramitación de un expediente será notificada telemáticamente, a aquellos ciudadanos que así lo decidan incluyendo esta información dentro del “buzón personal de notificaciones”.

Todo en uno: El gestor de expedientes tendrá integrado la firma electrónica, registro telemático y demás módulos adicionales, sin que se tenga que abandonar el mismo para realizar tales acciones.

Homogeneidad: Tanto en el interface de comunicación con los diferentes usuarios, como en la gestión de los diferentes procedimientos, estos funcionarán de una forma similar y con unos mismos criterios de usabilidad y gestión.

Parametrización: La normalización de los procedimientos se conseguirá en base a un sistema

abierto de parámetros en los que cada unidad lógica de información pueda configurarse y adaptarse a cualquiera de las múltiples posibilidades contempladas en las leyes que regulan el funcionamiento de las Entidades Locales y demás normativa aplicable.

Validez jurídica: La herramienta contemplará un sistema de firma digital avanzada, este sistema deberá ser el mismo aplicable al “Registro y Notificación Telemático”, será compatible con cualquier otro sistema que el Ayuntamiento de Almendralejo estime oportuno y estará basado en certificado electrónico reconocido que cumpla con lo estipulado en la legislación de firma electrónica.

Autonomía de gestión: En base a la filosofía totalmente parametrizada del sistema de información, el Ayuntamiento de Almendralejo dispondrá del conjunto de prestaciones y utilidades dentro del “Gestor de Expedientes” de total independencia tras la finalización de la operación en lo referente a:

- Generación de nuevos procedimientos.
- Eliminación de procedimientos obsoletos.
- Cambio del flujo de trabajo de cualquier procedimiento en vigor.

Adaptabilidad: Las características definidas anteriormente configurarán un entorno flexible ante cambios internos y del entorno, donde tengan cabida problemáticas específicas a las que se consiga ofrecer soluciones particularizadas, siempre dentro del marco global del sistema.

Unicidad de la información: Integridad funcional, pudiendo explotar la información en todo momento tanto de manera general como en cuestiones particulares, preservando en todo momento la no redundancia de la información y haciendo prevalecer la filosofía del dato único en todo el sistema.

Escalabilidad: La flexibilidad y autonomía de gestión permitirá el crecimiento del Ayuntamiento de Almendralejo, tanto desde el punto de vista del aumento en el número de servicios prestados, como del aumento en el número de habitantes del municipio, convirtiéndose en una óptima solución en todos los casos.

Información completa, rápida y fiable: Completa, porque hará referencia a todo el ciclo de cualquier tipo de gestión administrativa. Rápida, porque se realizará en tiempo real, consolidándose la información de forma automática. Fiable, porque no permitirá dejar ningún procedimiento o actuación fuera del sistema y por mantener permanentemente activos los conceptos de integridad funcional y unicidad de la información.

Soporte a la toma de decisiones: Facilidad para obtener, de forma completa, rápida y fiable, información sobre la situación real en que se encuentra cualquier servicio del Ayuntamiento, definición de indicadores generales de proceso y particulares de procedimiento, que permitirán extraer la información del estado y evolución de cualquier servicio del Ayuntamiento, ofreciendo soporte a la toma de decisiones a nivel de gestión, contribuyendo a la mejora continua del servicio.

Gestión continuada: Asumirá de forma sencilla la incorporación permanente de nuevos requisitos y mejoras que permita la total adaptación a los cambios en la normativa vigente, sin trastorno sobre el conjunto de la aplicación y sin interferir en el resto de los procesos y procedimientos.

Conectividad: El sistema permitirá la comunicación e intercambio de información con otras Entidades u Organismos Públicos (INE, Agencia Tributaria, Diputaciones, Gobiernos Autónomos, Catastro, etc.) y con Entidades Privadas (Bancos, Proveedores, Contratistas, etc.), asegurando la interoperatividad descrita en el Real Decreto 4/2010.

Avanzada infraestructura tecnológica: Todo el sistema se adaptará a las últimas tecnologías de la información, tanto desde el punto de vista de la arquitectura de desarrollo (sistema operativo, bases de datos, comunicaciones, etc.), como de la amigabilidad del interfaz con el usuario.

Facilidad de manejo: El sistema se desarrollará con la finalidad de obtener un producto fácilmente asimilable por el usuario, de carácter intuitivo y con continuas ayudas en línea, que lo configuren como un sistema con una elevada sencillez de manejo.

Dispondrá de un mecanismo de búsqueda avanzado que permita localizar la información por cualquier dato existente en el expediente.

Documentación: Exhaustiva información de apoyo a la explotación del sistema (manuales técnicos, de usuario, de sistemas, etc.).

Centro de atención al usuario (CAU): Se contratará un equipo especializado para poder atender, a tiempo completo, cualquier incidencia que pueda surgir en la utilización de la aplicación por parte de los usuarios, aclarando sus dudas y realizando un análisis exhaustivo de las actuaciones acometidas, su frecuencia y casuística, a fin de promover acciones encaminadas a efectuar una mejora continua de la aplicación y a elevar el nivel de calidad de la misma, tanto desde el punto de vista real como del percibido por el usuario. El horario de atención será como mínimo de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.

Integración con aplicaciones: El sistema será capaz de integrarse con el resto de las aplicaciones del Ayuntamiento de Almendralejo, con el fin de poder extraer información de utilidad, sin obligar al ciudadano a suministrar repetidamente una misma información o dato.

Implantación de procesos y procedimientos: Se implantarán en dicho Gestor todos los procedimientos definidos para el Ayuntamiento de Almendralejo.

Implantación de un sistema de gestión de órganos colegiados: Se implantará integrado en la plataforma un completo sistema de gestión de órganos colegiados.

Implantación de un sistema de contratación: Se implantará integrado en la plataforma un completo sistema de gestión de contratación adecuado, actualizado y que cumpla con la normativa vigente en esta materia. La plataforma estará integrada con la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Representación de interesados: La plataforma permitirá a los interesados con capacidad de obrar que puedan actuar por medio de un representante, los cuales puedan acreditar su representación según los medios válidos establecidos en la normativa vigente.

Personalización de permisos: La plataforma permitirá dar diferentes permisos de acceso a cada uno de los tipos de procedimientos, incluyendo el acceso de sólo lectura a los mismos, no permitiendo realizar ningún tipo de acción sobre ellos.

#### ● Implantación de un Gestor Documental.

Se diseñará e implantará un sistema de gestión documental que permita catalogar y clasificar todos los documentos generados en el Ayuntamiento de Almendralejo para su archivado electrónico.

La plataforma incorporará metadatos desde la inserción del documento para permitir su archivo y deberá cumplir con la normativa especificada en este documento y más concretamente con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (en adelante ENI).

Esta herramienta estará integrada con el Sistema de Gestión de Expedientes.

Las funciones mínimas de la herramienta de Gestor Documental o archivo electrónico serán las siguientes:

- Diseño de un cuadro de clasificación que permita agrupar los documentos incluidos en el gestor documental.
- Diseño de una interfaz para incluir documentos, manualmente, que se encuentren en soporte papel, en el gestor documental.
- Deberá contener un sistema de búsqueda avanzado, que permita acceder a la documentación mediante cualquier criterio de selección.

La plataforma cumplirá con todas las normas técnicas y especificaciones definidas en la página <https://administracionelectronica.gob.es/> para la gestión documental de expedientes en formato electrónico.

La plataforma permitirá exportar documentos y expedientes electrónicos según los formatos establecidos en las normas.

#### ● Implantación de la Sede Electrónica.

Según la descripción del CONSEJO SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA en su Guía de Sedes Electrónicas, la sede electrónica es un punto electrónico de acceso a aquellos servicios de las Administraciones Públicas que requieran identificación o autenticación por parte de los ciudadanos o de la administración. La sede estará dotada de condiciones especiales de identificación, seguridad y de responsabilidad, garantizando a su vez una información veraz, actualizada y completa.

Además de las características citadas, la sede debe contar con una serie de servicios tales como: medios para la formulación de sugerencias y quejas o registro electrónico, propio o proporcionado por otro organismo, con aplicaciones específicas para el tratamiento de los escritos normalizados de los procedimientos que tramitan dotado de medios de control de tiempo y plazos y servicios de comunicaciones y notificaciones electrónicas. Así mismo las sedes electrónicas deben cumplir los principios de accesibilidad, usabilidad, uso de estándares abiertos, protección de datos personales, confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de ellas.

La sede electrónica, además de cumplir con las premisas especificadas en esta definición poseerá

los siguientes elementos mínimos:

- Conexión con el registro electrónico y notificaciones electrónicas.
- Carpeta ciudadana.
- Tablón de anuncios. Sistema de gestión de publicaciones en el Tablón de anuncios.
- Perfil del contratante. Sistema de gestión de expedientes de contratación según normativa vigente y las nuevas que puedan producirse con respecto a la contratación por vía electrónica.
- Verificación de documentos firmados.

Integrará medios de conexión para pagos telemáticos.

- **Interconexión con los aplicativos de gestión existentes en el Ayuntamiento.**

Se creará una API (Application Program Interface) que permita conectar con las aplicaciones de gestión y la plataforma de datos abiertos del Ayuntamiento de Almendralejo así como la información y formación necesaria para llevarlo a la práctica.

La plataforma se integrará con el sistema FACE para recepcionar y tramitar las facturas de los proveedores.

Adicionalmente la plataforma proporcionará un API de interconexión para cumplir con lo especificado en la normativa vigente, y más concretamente con el ENI.

- **Implantación de un sistema de archivado de expedientes administrativos**

La plataforma poseerá una herramienta que permita la gestión del archivo del expediente electrónico desde su apertura a su finalización, así como la integración con ARCHIVE u otra herramienta similar que cumpla con la normativa existente y que siga las especificaciones del gobierno estatal.

La operación FCL02EX0304 ya se encuentra en ejecución a través del contrato FCL02EX03C004 de Servicio de implantación, puesta en funcionamiento y mantenimiento de una plataforma destinada a la gestión, por medios electrónicos de la actividad y procedimientos administrativos del Excmo. Ayuntamiento de Almendralejo, cuyos Pliegos de Condiciones amplían el detalle de esta plataforma de administración electrónica.



Como se ha detallado anteriormente, este sistema de administración electrónica será integrado el todo el consistorio, centralizando en una sola plataforma las diferentes gestiones administrativas. De esta forma se mejorará la eficacia de la gestión de acuerdo a los objetivos de la EDUSI y del POPE, que en su apartado 2.A.5 señala como objetivo dentro del OE 2.3.3, en el que se enmarca la operación:

Desarrollo de la Administración electrónica local que mejore su eficiencia y facilite su interacción con los ciudadanos.

Se modifica asimismo la fecha de inicio de la operación, que comenzó el pasado 31-01-2020.

Documento firmado electrónicamente por:

- Dña. Raquel de Puerto Carrasco.  
Concejal-Delegada de Régimen Interior y Administración Electrónica. Participación Ciudadana y Transparencia. Deporte.
  
- Dña. Juliana Estema Megias Peñato.  
Representante de la Unidad de Gestión de la EDUSI de Almendralejo