

Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

SERVICIO DE ADMINISTRACION ELECTRONICA DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS

Dirección General de Modernización y Administración Digital

Programa Operativo de Illes Balears

Año 2020

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

SERVICIO DE ADMINISTRACION ELECTRONICA DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS

Descripción básica de proyecto

La Dirección General de Modernización y Administración Digital del Govern de les Illes Balears, en el marco del ejercicio de las funciones que tiene encomendadas de planificación y reglamentación de los sectores de las comunicaciones y las nuevas tecnologías de la información, promueve el desarrollo y la implantación de sistemas de información de ámbito corporativo a disposición del personal de las administraciones públicas y de acceso público con información al alcance de todos los ciudadanos o restringido a usuarios autorizados.

La actuación cofinanciada consiste en la puesta en marcha de un **nuevo modelo de gestión documental y la dotación de nuevos servicios de administración electrónica en el Govern de les Illes Balears**. Gracias a esta actuación se ha llevado a cabo la implantación y configuración de todas las plataformas de "software" base para apoyar un nuevo modelo de gestión documental y servicios de desarrollo e integración de los sistemas, así como mejoras en la web corporativa del Govern, en la sede electrónica, en la gestión de contenidos y webs departamentales, en la plataforma de registro y notificación electrónica, en el gestor corporativo de expedientes, en el repositorio de expedientes y en la plataforma de Interoperabilidad.

Todas estas actuaciones han permitido dotar a los servicios del Govern de les Illes Balears de toda la infraestructura necesaria para poner las bases de un nuevo sistema que garantice la correcta gestión de la documentación electrónica generada durante la actividad administrativa a lo largo de su ciclo de vida. El objetivo es hacer de las Islas Baleares, una comunidad tecnológicamente avanzada gracias a la incorporación de las últimas tecnologías.

Así, el Govern de les Illes Balears refuerza su apuesta por la implantación de la administración digital, poniendo en marcha un proceso que contribuye a la eliminación del papel en las administraciones. Con este objetivo, se pretende dar un paso adelante en la implantación de las nuevas tecnologías e impulsar la administración digital al servicio de todos, para hacer la vida más fácil, más cómoda y segura en todos los ámbitos de la sociedad: la educación, la sanidad, el ocio y las gestiones administrativas.

La ejecución de esta actuación ha permitido aumentar la eficiencia pública y reducir la burocracia integrando todos los trámites administrativos, reducir los plazos de ejecución de los procedimientos administrativos, potenciar la capacitación digital para los empleados públicos e impulsar el archivo electrónico como vía hacia una relación con la Administración más sencilla, intuitiva y transparente.

El coste de la actuación es de **2.952.224€** con una ayuda total de **1.502.335€** con cargo al Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

El número de usuarios que tienen acceso o están cubiertos por las aplicaciones o servicios de administración electrónica es de **32.852 usuarios**.



A 30 de septiembre de 2019 el número de procedimientos visibles en la sede electrónica del Govern de les Illes Balears es de 1.288. El uso de la sede electrónica en el periodo comprendido entre el 1/1/19 al 30/9/19 es de 1.705.739 consultas con 744.272 usuarios diferentes.

Las visitas a la página web corporativa en el periodo comprendido entre el 1/1/19 y el 30/9/19 han sido de 5.507.138 correspondientes a 2.938.870 usuarios diferentes.

A continuación, se presentan los argumentos que hacen que este proyecto sea considerado como Buena Práctica, de acuerdo con los criterios definidos a estos efectos.

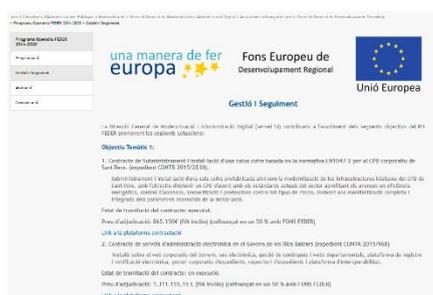
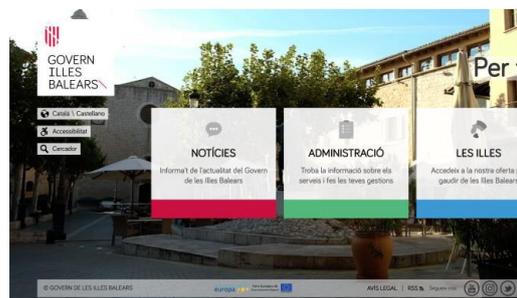
Criterio 1. Elevada difusión entre los beneficiarios y el público en general.

El proyecto cuenta con una elevada difusión de la contribución de los fondos europeos al desarrollo económico y social tanto entre los beneficiarios potenciales, como entre el público en general, y ha contado con una amplia difusión a través de las diferentes medidas de información y publicidad desarrolladas.

Las **medidas obligatorias** que se han llevado a cabo se han puesto en marcha de acuerdo con la normativa comunitaria. Entre otras, hay que señalar las siguientes:

Durante el **proceso de licitación y adjudicación** se puso de manifiesto la contribución de la UE en la cofinanciación de la actuación a través de la publicación de la información en la página web del Govern de les Illes Balears, así como en el anuncio de licitación de esta actuación y se ha publicado también en la Plataforma de Contratación del sector Público del Ministerio de Hacienda, donde se menciona la cofinanciación por parte del FEDER de la actuación.

Cuando se despliega la página **web corporativa** del Govern de les Illes Balears (<http://www.caib.es>), tanto en los **equipos informáticos estándar**, como en las **adaptaciones para dispositivos móviles**, para realizar trámites y consultas a disposición de la ciudadanía, se han incorporado los logos, lemas y el fondo FEDER de la actuación para informar a todos los usuarios de las mismas de la participación de la UE en su financiación.



En el sitio de internet de la Dirección General de Modernización y Administración Digital, en el apartado destinado a los Fondos Europeos, aparece información sobre el proyecto y su financiación por parte del FEDER.

http://www.caib.es/sites/actuacionsdesenvolupame nt/es/actuacions_cofinanciades-86474/



Una vez finalizada la actuación y para dar cumplimiento a la normativa sobre las medidas de información y comunicación se ha colocado una placa permanente ubicada en la entrada de las dependencias de la Dirección General de Modernización y Administración Digital, un lugar visible para el público.

Por otra parte, se han llevado a cabo **otras actuaciones y medidas** en materia de comunicación e información, para reforzar y dar mayor visibilidad a la cofinanciación por parte de la Unión Europea a la actuación, entre las que se destacan las siguientes:

El 11 de noviembre de 2019, la Dirección General de Modernización y Administración Digital organizó una **Jornada sobre Administración Digital 2019** en el Centro Empresarial del Parc Bit, dirigida al personal responsable en materias de tecnologías de la información, organización, calidad, procesos e innovación de la Administración Pública Autonómica de las Islas Baleares y personas interesada en impulsar actuaciones en materia de administración electrónica en el ámbito de su organización. El objetivo de la jornada fue dar a conocer la situación de los proyectos de administración electrónica, las experiencias de las diferentes administraciones y las futuras líneas de trabajo, donde se constató la financiación mediante fondos FEDER de estos servicios.



Jornada d'Administració Digital 2019

Palma de Mallorca
Divendres, 8 de novembre de 2019
Centre Empresarial Son Espanyol al Parc BIT
Ctra. Valldemossa, KM 7,400 C/Laura Bassi

Ens compliu convidar-lo a la "Jornada d'Administració Digital 2019" organitzada per la Direcció General de Modernització o Administració Digital, amb la col·laboració i el patrocini d'AIX Consulting.

[PROGRAMA](#)



En el número 8 del **Boletín Informativo de Fondos Europeos en Baleares** que edita la Dirección General de Fondos Europeos, en su edición de abril de 2020, se incluye información del proyecto y de la contribución FEDER en su ejecución, prestando especial atención a los resultados logrados gracias a esta inversión.





Por último, se han editado publicaciones en las que se incluye información sobre el proyecto realizado y se hace mención específica a la cofinanciación del FEDER, destacando la *Memoria del proyecto de Servicios de Administración Electrónica (2017-2019)* del Govern de les Illes Balears, en la que aparecen también los logos correspondientes en la portada del documento.

Criterio 2. Incorporación de elementos innovadores.

El principal elemento innovador de esta actuación radica en que se trata de un proyecto integral. Se contempla tanto la dirección estratégica del proyecto como las tareas de la oficina técnica, observatorio de administración electrónica, de comunicación y difusión y las tareas de innovación estratégica, con aquellos servicios que van a impulsar el acceso a los servicios públicos electrónicos a la ciudadanía, tales como la web corporativa del Govern de les Illes Balears, la sede electrónica y las herramientas de gestión.



También incorpora un novedoso servicio de tramitación de expedientes electrónicos que permite a los empleados públicos la actualización, mejora, seguimiento y evaluación mediante módulos: gestor corporativo de expedientes (HELIUM), repositorio de expedientes electrónicos (RIPEA) y la Plataforma de Interoperabilidad (PINBAL).

A partir de ahora los ciudadanos pueden tramitar electrónicamente gestiones tales como, por ejemplo, la solicitud y pago de las pruebas para la obtención del Certificado de Catalán, licencias de pesca, certificados de minusvalía, presentación de proyectos de instalaciones de baja tensión, así como enviar quejas, reclamaciones y sugerencias.

Criterio 3. Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos.



Con la puesta en marcha de esta actuación, va a aumentar significativamente la eficiencia pública y se va a reducir la burocracia, ya que se van a integrar todos los trámites, además de reducir los plazos de ejecución de los procedimientos administrativos y potenciar la capacitación digital de los empleados públicos.

La transformación digital permite incrementar la productividad, realizar gestiones más eficientes, facilitar el día a día a los empleados públicos, además de gestionar la documentación electrónica de manera eficiente con un ahorro de costes.

Gracias a esta actuación, se ha incrementado la calidad de las relaciones y mejorado el servicio, permitiendo ofrecer al ciudadano una mayor disponibilidad de horario y proximidad del servicio, ya que

se puede acceder a cualquier hora del día y día de la semana, además de disponer de conexión a Internet desde cualquier lugar. El ciudadano, además, puede realizar el pago on-line de las tasas asociadas al trámite, evitando desplazamientos innecesarios a la entidad bancaria.

Otro hecho destacable es que la información aportada está presentada en formato electrónico y admite la posibilidad de responder por el mismo canal.

Criterio 4. Contribución a la resolución de un problema o debilidad regional.

Con anterioridad a la puesta en marcha de esta actuación, el Govern de les Illes Balears puso en marcha una serie de iniciativas para la Administración electrónica. En una primera fase se incorporó el nuevo Portal de la CAIB, el Acceso Multicanal y Movilidad y la Democracia Electrónica. Esto no era suficiente para solventar la posibilidad de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. El hecho de relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regular los aspectos básicos de utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa implica mejorar las relaciones entre las propias Administraciones Públicas, así como las relaciones de los ciudadanos con las mismas; todo ello con la finalidad de garantizar sus derechos, un derecho común ante las Administraciones Públicas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

El uso de estas nuevas tecnologías en organizaciones, empresas y ciudadanos contribuirá a fomentar y desarrollar la Sociedad de la Información y contribuirá a paliar los efectos de la brecha digital.

Criterio 5. Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido.

Con la implantación de estas soluciones web, el Govern de les Illes Balears mejorará la relación entre la Administración y el ciudadano al permitir que estos realicen sus gestiones en el momento que elijan contando simplemente con una conexión a Internet.



La promoción, el desarrollo y la implantación de una serie de sistemas de información de ámbito corporativo a disposición del personal gestor de las administraciones públicas y de acceso público permitirá también incorporar la capacitación digital para el personal al servicio de la administración y garantizar el acceso digital a la administración a todas las personas y así mejorar la productividad de los servicios y la participación ciudadana mediante el uso de las tecnologías de la información

Para facilitar el acceso a los ciudadanos de los nuevos servicios incorporados a la administración digital, se publica en la sede electrónica la relación de servicios que no precisan la aportación de documentación en papel.

A 30 de septiembre de 2019 el número de procedimientos visibles en la sede electrónica del Govern de les Illes Balears es de 1.288. En el periodo comprendido entre el 1/1/19 al 30/9/19 el uso de la sede electrónica es de 1.705.739 consultas con 744.272 usuarios diferentes. Las visitas

a la página web en este periodo han sido de 5.507.138 correspondientes a 2.938.870 usuarios diferentes.

Criterio 6. Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y sostenibilidad ambiental.



Hoy en día, es innegable la aportación de las nuevas tecnologías a la sostenibilidad ambiental del planea. La optimización en el empleo de recursos en este caso se traduce en la importante disminución del consumo de papel. La administración pública de Baleares avanza hacia una administración sin papel y completamente disponible online.

Desde el punto de vista de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, el proyecto favorece la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de la administración regional.

Criterio 7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.



Esta actuación se encuentra enmarcada en el Plan de Actuación para la Implantación de la Administración Electrónica en las Islas Baleares (Plan Anibal) de acuerdo con la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

La normativa vigente impulsa la digitalización de las administraciones públicas y establecen obligaciones alrededor de la Administración Electrónica para propiciar la agilización de los procedimientos con un pleno funcionamiento electrónico y cero papel.

Esta ley está desarrollada siguiendo la máxima de que la tramitación electrónica no tiene que ser una forma especial de gestión de los procedimientos, sino que tiene que ser la forma habitual de actuación de las Administraciones.

Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional