GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARIA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS
SECRETARIA GENERAL DE FONDOS EUROPEOS
DIRECCION GENERAL DE FONDOS EUROPEOS

UNIÓN EUROPEA

Una manera de hacer Europa

BUENAS PRÁCTICAS
Actuaciones Cofinanciadas

Herramienta informática para la identificación y firma electrónica de la ciudadanía. EDUSI "Valdepeñas ON"

Ayuntamiento de Valdepeñas

Programa Operativo Plurirregional de España

Año 2022

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

BUENA PRÁCTICA: HERRAMIENTA INFORMÁTICA QUE PERMITE A LA CIUDADANÍA LA IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, EL ACCESO Y CONSULTA DE EXPEDIENTES, NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS Y LA FIRMA DE CONTRATOS CON EL AYUNTAMIENTO DE VALDEPEÑAS.

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto identificar y caracterizar una "Buena Práctica" en materia de comunicación relacionada con las operaciones financiadas por la Unión Europea con cargo a la Estrategia DUSI "Valdepeñas On".

La misma se realiza en relación al compromiso asumido por el Ayuntamiento de Valdepeñas, como Organismo Intermedio Ligero del "Eje Urbano" del Programa Operativo Plurirregional de España 2014-2020 (POPE), de informar a la Autoridad de Gestión de una acción o experiencia que, por su contenido, carácter innovador o posible transferencia a otras entidades o Ayuntamientos gestores de Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado (EDUSI) pudieran ser constitutivas de "Buenas Prácticas".

La actuación se encuadra dentro de la Línea de Actuación 1: "Mejora del acceso, uso y calidad de las tecnologías (Administración electrónica)", con un importe total de la operación 94.380 € siendo el importe de la ayuda FEDER de 75.504 €, correspondiente al 80 % de la misma.

Se estima que la operación tendrá impacto en el ámbito de actuación de Valdepeñas y, más concretamente, en aquellos ciudadanos que se relacionan por medios electrónicos con el Ayuntamiento de Valdepeñas, ya sean personas físicas o personas jurídicas, e independientemente de su localización.

DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Esta operación tiene por objeto la mejora de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento de Valdepeñas y, a su vez, satisfacer las obligaciones legales y de interoperabilidad requeridas por la legislación vigente, siendo el ejemplo más relevante las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como otras normas complementarias entre las que se encuentran el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad o el Reglamento Europeo de Protección de Datos.

Siguiendo en esta línea, se pretende acometer con este proyecto un alineamiento de las aplicaciones del Ayuntamiento con las soluciones propuestas por el MINHAFP a través del CTT (Centro de Transferencia de Tecnología), en aras de ofrecer al ciudadano la posibilidad de relacionarse con la administración, de una forma más ágil y análoga a lo que ofrecen el resto de Administraciones Públicas.

LOS CRITERIOS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA SON LOS SIGUIENTES:

1. LA ACTUACIÓN HA SIDO CONVENIENTEMENTE DIFUNDIDA ENTRE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS, BENEFICIARIAS POTENCIALES Y EL PÚBLICO EN GENERAL.

Se ha desarrollado una amplia difusión de la operación **CONTRATO DE DESARROLLOS DE INTEGRACIÓN Y MEJORA DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**, desde su planificación hasta su ejecución y puesta en marcha, especialmente destinada a las personas y entidades beneficiarias del ámbito de actuación.

En lo que se refiere a la **comunicación reglamentaria**, se ha publicado el anuncio de licitación y los pliegos correspondientes, anuncio de adjudicación y formalización del contrato en la sede electrónica del Ayuntamiento de Valdepeñas y en la Plataforma de Contratación del Estado con fecha 12/12/2018, especificando que el expediente de contratación forma parte de la Estrategia DUSI "Valdepeñas ON" y que está cofinanciado al 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), en el marco del Programa Operativo Plurirregional de España (2014-2020).

También se ha colocado un cartel con la operación exponiendo la cofinanciación de la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y el lema "Una manera de hacer Europa" en La entrada principal del edificio principal del Ayuntamiento de Valdepeñas, con el fin, de que sea visible para todo/a ciudadano/a.

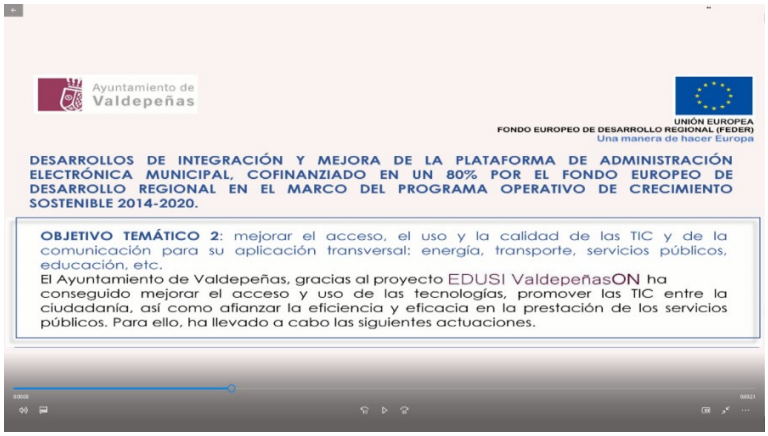
Placa colocada en la entrada principal del Ayuntamiento (Plaza de España).

Además, se ha publicitado la operación en la página web: http://edusi.valdepenas.es.

En relación a la comunicación complementaria:

- Se ha realizado un spot y un vídeo explicativo de la operación que se ha visualizado en TeleValdepeñas, canal de televisión de ámbito local, con el fin de dar a conocer la operación a la ciudadanía.

Ver spot **Ver vídeo.**



Captura del spot emitido en TeleValdepeñas con publicidad FEDER.

- Se han realizado anuncios en prensa digital y escrita, local y provincial, con el detalle y las distintas actuaciones de la operación.

dos

es que "la grandeza

salir de ellos"

ayuda psicosocial en la ciudad del vino, que da cobertura en 8 pueblos.

DESARROLLOS DE INTEGRACIÓN Y MEJORA DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA MUNICIPAL, COFINANZIADO EN UN 80% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE 2014-2020.

OBJETIVO TEMÁTICO 2: mejorar el acceso, el uso y la calidad de las TIC y de la comunicación para su aplicación transversal: energía, transporte, servicios públicos, educación, etc.
El Ayuntamiento de Valdepeñas, gracias al proyecto EDUSI ValdepeñasON ha conseguido mejorar el acceso y uso de las tecnologías, promover las TIC entre la ciudadanía, así como afianzar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos. Para ello, ha llevado a cabo las siguientes actuaciones.

cl@ve cl@ve

Es un sistema de identificación, autenticación y firma electrónica, mediante usuario y contraseña, que simplifica el acceso electrónico de los ciudadanos ante la Administración, pudiendo incluso prescindir de Autofirma.
Para usar el sistema deberás registrarte bien de forma presencial acudiendo al Ayuntamiento, o bien por internet utilizando un certificado electrónico.

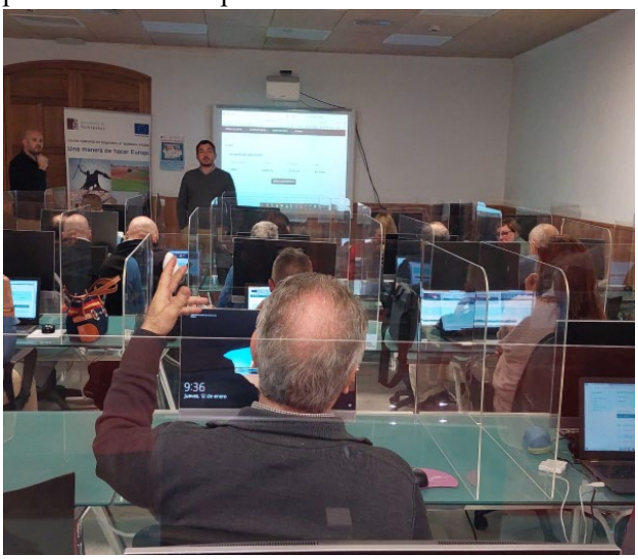
Imagen escaneada del diario impreso Lanza del 22 de noviembre de 2019.

- Se ha realizado una rueda de prensa con fecha 10 de febrero de 2020.

- En 2023 se ha ejecutado otra campaña de difusión que comprendía:
  - Una campaña en prensa digital local, difundida en varios periódicos digitales: Ver enlaces: Valdepeñas Digital, Valderec, El Eco de Valdepeñas

- Una campaña en emisoras de radio local, difundida en las siguientes emisoras: Cadena Ser, Onda Cero y Radio Surco. Cuña Cadena Ser, Cuña Onda Cero, Cuña Radio Surco.

- Se ha formado a los/as trabajadores/as del Ayuntamiento de Valdepeñas con respecto a las novedades implementadas en la plataforma de Administración electrónica.

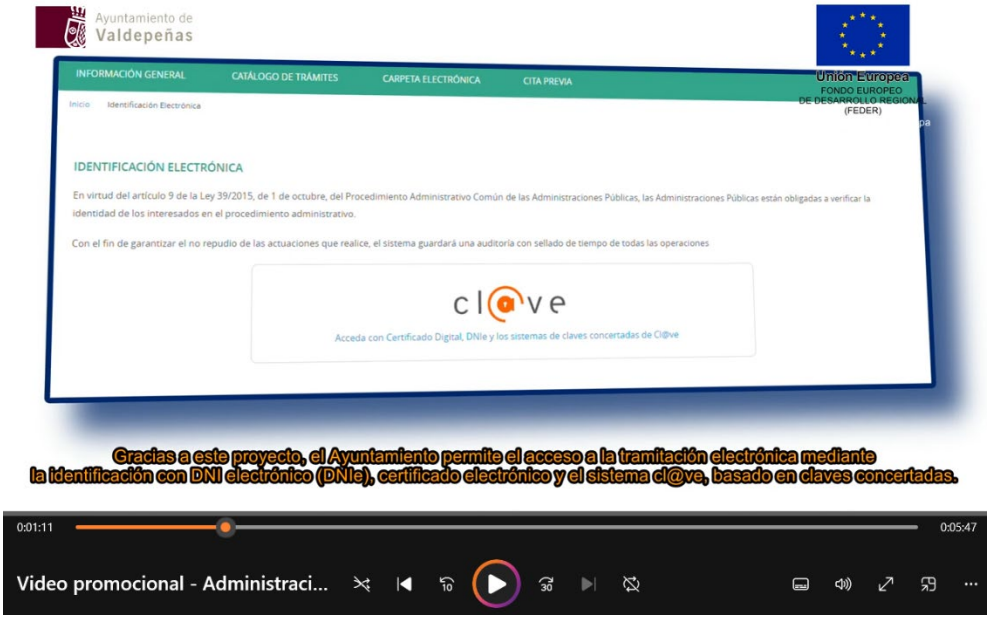


Formación a empleados municipales sobre las herramientas de administración electrónica

2.- LA OPERACIÓN INCORPORA ELEMENTOS INNOVADORES.

Como elementos innovadores de esta operación se han realizado las siguientes integraciones que han permitido mejorar el uso de sistemas electrónicos para relacionarse con el Ayuntamiento de Valdepeñas. Estos elementos son los siguientes:

- Integración con Notific@, que posibilita la puesta a disposición de las notificaciones telemáticas en la DEH y carpeta ciudadana de la AGE, aumentando y facilitando a ciudadanos y empresas las posibilidades de recibir sus notificaciones por medios electrónicos.
- Puesta en marcha de Cl@ve y Cl@ve-Firma para la identificación, autenticación y firma electrónica de los ciudadanos y ciudadanas. Este hecho, unido a la campaña de fomento y uso de Cl@ve, ha supuesto un gran avance en cuanto a las relaciones administrativas de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Valdepeñas.
- Port@firmas de la AGE. Se ha integrado el gestor de expedientes municipal actual con el portafirmas para la firma electrónica de documentos administrativos por personal externo al Ayuntamiento de Valdepeñas evitando desplazamientos y agilizando sensiblemente la actividad administrativa.
- Modificación del procedimiento de captura de documentos en el Registro General de Entrada simplificándolo, lo que ha permitido mejorar los tiempos de atención al ciudadano, prescindir del uso del papel y la creación de documentos electrónicos a partir de documentos en papel o soporte electrónico de una manera ágil y sencilla.



El carácter innovador se ha hecho notorio, dado que las directrices de la Administración General del Estado están exigiendo la integración con algunas de estas soluciones transversales, a las Administraciones Locales. Esto pone de manifiesto la apuesta por la interoperabilidad y el uso de soluciones comunes que ha llevado a cabo el Ayuntamiento.

3.- LOS RESULTADOS OBTENIDOS SE ADAPTAN A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS.

La ejecución de esta buena práctica ha permitido alinear la plataforma de administración electrónica municipal con las soluciones transversales de la Administración General del Estado. Esta alineación reporta beneficios evidentes, para la ciudadanía, en el uso de medios electrónicos. A continuación se exponen algunos de estos beneficios:

- Recogida de notificaciones electrónicas a través de la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), como complemento a la comparecencia electrónica existente en la sede electrónica del Ayuntamiento. Las personas físicas y/o jurídicas tienen acceso a las notificaciones emitidas por el Ayuntamiento a través del punto de acceso general establecido por la Administración General del Estado.
- Acceso a la información administrativa y a la presentación de solicitudes a través del sistema cl@ve. Este sistema es de aplicación general a todos los niveles de la Administración, por tanto, existe una homogeneidad que facilita el acceso a la ciudadanía.
- La integración de la plataforma con el Portafirmas de la Administración General del Estado supone: eliminación de costes de envío de documentación para su firma, por terceros ajenos al Ayuntamiento, reducción de plazos de tramitación y reducción de número de desplazamientos innecesarios.

En términos cuantitativos, se puede observar un incremento en el porcentaje de registros de entrada y salida del Ayuntamiento, con respecto a años anteriores. (Fuente: plataforma de administración electrónica municipal):

- Año 2019:
  - Total de registros de entrada: 31.664.
  - Registros en modo presencial: 16.612 (52,46 %).
  - Registros en modo telemático (sede): 3.534 (11,16 %).
  - Otros (telemáticos: FACe, SIR, etc.): 11.518 (36,38 %).
- Año 2020:
  - Total de registros de entrada: 27.694.
  - Registros en modo presencial: 10.649 (38,45 %).
  - Registros en modo telemático (sede): 6.106 (22,05 %).
  - Otros (telemáticos: FACe, SIR, etc.): 10.939 (39,50 %).
- Año 2021:
  - Total de registros de entrada: 30.859.
  - Registros en modo presencial: 10.093 (32,71 %).
  - Registros en modo telemático (sede): 9.190 (29,78 %).
  - Otros (telemáticos: FACe, SIR, etc.): 11.576 (37,51 %).
- Año 2022:
  - Total de registros de entrada: 33.250.
  - Registros en modo presencial: 10.859 (32,65 %).
  - Registros en modo telemático (sede): 10.301 (30,79 %).
  - Otros (telemáticos: FACe, SIR, etc.): 12.090 (36,56 %).

4.- CONTRIBUCIÓN A LA RESOLUCIÓN DE UN PROBLEMA O DEBILIDAD REGIONAL.

El uso de medios electrónicos, para relacionarse con las administraciones públicas, tiene evidentes beneficios, pero también puede acrecentar la brecha digital entre los ciudadanos. Una de los elementos abordados por la operación actual es el acceso a medios electrónicos a través de la plataforma Cl@ve, que se puede considerar un estándar a nivel estatal. Para reforzar el uso de esta plataforma, el Ayuntamiento se convirtió en 2019 en Oficina Registradora de Cl@ve. De esto modo, cualquier ciudadano del ámbito de Valdepeñas y su comarca, que se persone en las oficinas del Ayuntamiento de Valdepeñas, puede solicitar, reuniendo los requisitos establecidos, el alta en la plataforma Cl@ve y así poder relacionarse por medios electrónicos con el Ayuntamiento y/u otras Administraciones Púbicas.

La eliminación del papel en el proceso de registro de documentos, también reduce el tiempo de espera de registro y de tramitación de procedimientos administrativos, Además de contribuir a una tramitación electrónica integral de los expedientes. Así, los ciudadanos pueden tener acceso a sus solicitudes y expedientes iniciados para su consulta, en cualquier momento.

5.- ALTO GRADO DE COBERTURA SOBRE LA POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDO.

Es evidente que la buena práctica descrita ha redundado en un aumento del uso de medios electrónicos para relacionarse con el Ayuntamiento de Valdepeñas, tal y como queda de manifiesto con los datos aportados en el apartado 3.

Paralelamente, el Ayuntamiento ha ofertado en los últimos años servicios que han favorecido la relación por medios electrónicos con la administración pública, tales como: implementar las oficinas de registro de certificados electrónicos de la FNMT y de Cl@ve, para permitir las operaciones de identificación y firma electrónica. Por tanto, el proporcionar medios para la relación electrónica junto con el desarrollo de canales de comunicación y la integración con los servicios comunes de la Administración General del Estado, ha permitido al Ayuntamiento, por un lado completar el grado de cumplimiento normativo y por el otro, acercar la administración electrónica a la ciudadanía de Valdepeñas.

Otro ejemplo de ello es el de los contratos. Se ha pasado de un modelo basado en el envío por medios postales o la personación de las personas físicas o jurídicas para realizar una firma, a la firma por medios electrónicos del 100 % de los contratos públicos. En el año 2020 el volumen de expedientes de contratación fue de 54 y en el 2021 de 57, de los cuales muchos de ellos estaban divididos en lotes.

El uso de la plataforma Port@firmas permite la firma de documentos administrativos, como contratos o actas, de forma inmediata, lo que redunda en una reducción de plazos de tramitación para el correspondiente suministro o prestación de los servicios contratados.

6.- SE HAN TENIDO EN CUENTA LOS CRITERIOS HORIZONTALES DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN.

La operación desarrollada en esta buena práctica, cumple con los criterios de igualdad y no discriminación. Al hacer uso de sistemas comunes y transversales promovidos por la Administración General del Estado, se cumple con los requisitos de no discriminación por motivo de su elección tecnológica y los criterios de interoperabilidad exigidos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Las plataformas integradas como resultado de esta buena práctica cumplen con los objetivos establecidos por el Esquema Nacional de Interoperabilidad, en cuanto a reutilización e interoperabilidad con otras Administraciones Públicas y con los ciudadanos, así como, contribuye a una mejora general de la interoperabilidad de la plataforma de administración electrónica municipal.

Todo ello redunda en el beneficio de la accesibilidad, igualdad y sostenibilidad, no solo en el Ayuntamiento de Valdepeñas, sino en el conjunto de la Administración Pública.

7.- SINERGIAS CON OTRAS POLÍTICAS O INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN PÚBLICA.

El uso de tecnologías comunes, como resultado de la buena práctica descrita, y en concreto las abordadas en esta operación establece sinergias con el resto de Administraciones, puesto que, explícitamente, las personas que hacen uso de los medios electrónicos mediante estas tecnologías, lo aplican a la relación por medios electrónicos en general.

Tanto Cl@ve (y Cl@ve Firma), como notific@, se consideran hoy en día tecnologías usadas por la totalidad de las Administraciones Públicas, por tanto, una persona que se hace usuaria de estos servicios puede extrapolar su uso a la relación con otras Administraciones, potenciando así el uso de medios electrónicos en este ámbito.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA
SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE FONDOS EUROPEOS

UNIÓN EUROPEA

Una manera de hacer Europa

BUENAS PRÁCTICAS
Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional