

Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Administración Electrónica. EDUSI CAPACI[U]TAT

Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat

**Programa Operativo
Plurirregional de España**

Año 2022

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

BUENA PRÁCTICA EDUSI CAPACI[U]TAT AYUNTAMIENTO DE SANT BOI DE LLOBREGAT

ACTUACIÓN: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Esta Buena Práctica ha consistido en la creación de una **Plataforma Integral de Administración Electrónica y nuevos servicios digitales** en Sant Boi de Llobregat, con el fin de desarrollar la e-administración, mejorando la relación entre la administración y la ciudadanía simplificando los procedimientos y habilitando la realización de trámites desde cualquier dispositivo electrónico, sin necesidad de desplazarse al Ayuntamiento. La operación ha recibido el nombre de **Relación entre administración y ciudadanía - eADMINISTRACIÓ** y formaba parte del Objetivo temático 2: Mejorar el acceso, el uso y la calidad de las TICs.

Muchos hogares disponen de conexión a Internet pero el aprovechamiento de la tecnología para relacionarse con la administración pública era insuficiente.

El desarrollo de trámites y servicios digitales, junto con la implementación de nuevas aplicaciones a través de la nueva Plataforma Integral de Gestión Electrónica del Ayuntamiento de Sant Boi, además de una gestión inteligente de la ciudad ha proporcionado a la ciudadanía una mayor facilidad en los trámites garantizando la transparencia y el acceso a la información.

La aplicación de la nueva Ley de Procedimiento Administrativo y la adopción de nuevos sistemas informáticos, ha proporcionado a la ciudadanía el acceso digital a cualquier trámite administrativo. La identidad digital, las pasarelas de pago y la firma electrónica permiten realizar todos los trámites administrativos, desde cualquier dispositivo electrónico.

Como resultado, esta facilidad y rapidez en las gestiones administrativas de forma digital ha supuesto una reducción de costes y mayor eficiencia de los recursos disponibles, tanto para la ciudadanía como para los empleados/as públicos.

Ahora disponemos de una administración más interactiva, con nuevos canales de comunicación y de participación, nuevos medios de diálogo e intercambio, más descentralizada y con más trámites online. Con la oportunidad de ser una administración que forma en el uso responsable de la tecnología y en la seguridad digital.

La actuación ha costado un total de **806.000 €** y la financiación de la ayuda FEDER ha sido de **403.000 €**. La operación Relación entre administración y ciudadanía - eADMINISTRACIÓ, tiene impacto en el conjunto de la población santboiana, un total de 84.584 personas.

Los **criterios para la identificación y selección** de la presente Buena Práctica son los siguientes:

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

La operación Relación entre administración y ciudadanía – eADMINISTRACIÓ, ha llevado a la creación de una plataforma y nuevos servicios de Administración Electrónica, y está dirigida a toda la ciudadanía de Sant Boi. Se ha hecho difusión de su ejecución, de su uso y funcionamiento con la puesta en marcha del nuevo servicio.

Referente a la **comunicación reglamentaria**, se han publicado los anuncios de procedimientos de contratación y las documentaciones administrativas de los expedientes en el web del Perfil del Contratante de la Generalitat de Catalunya y en el DOGC (Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya) en relación a que los expedientes forman parte del proyecto Capaci[u]tat y que está cofinanciado al 50% por el FEDER.

Relacionado con las acciones de **comunicación para difundir la actividad**, se ha instalado una placa permanente en la entrada del Ayuntamiento, se ha explicado en la revista Viure Sant Boi de abril de 2019 y se han repartido folletos para dar a conocer el servicio de trámites electrónicos:

Placa permanente situada en la entrada de la Casa de la Vila

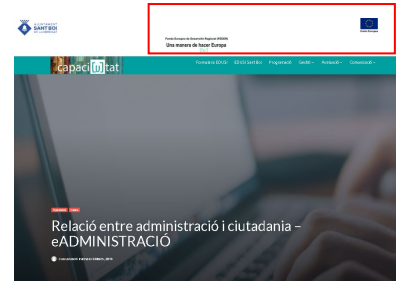


La publicación del artículo en la Revista Viure Sant Boi, se ha complementado con la **impresión y distribución de folletos** en los equipamientos para dar a conocer a la ciudadanía el nuevo servicio. Se distribuyó a partir de abril de 2019.



Se ha hecho difusión en la **revista municipal Viure Sant Boi**, editada por el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat, con una tirada de 34.000 ejemplares, se **distribuye** a todos los domicilios de la ciudad y tiene su **versión electrónica** en la [página web del Ayuntamiento](#). Concretamente en [Viure Sant Boi](#), de abril de 2019.

Se ha comunicado a través de la **página web EDUSI Sant Boi** junto al emblema de la Unión Europea y el lema “Una manera de hacer Europa” <https://edusi.santboi.cat/>.



Viure Sant Boi de junio de 2017, páginas 12 y 13, dedicadas a dar a conocer la estrategia, exponiendo los proyectos, con las actuaciones del OT 2.

8 milions d'euros de subvenció europea per millorar Sant Boi



Doble página central en el **Viure Sant Boi de junio de 2019**, describe los proyectos 2018-2022 cofinanciados con FEDER. En el OT2 incluye Administración Electrónica. y señalándolas en el plano de la página 12.



Programa **Revolució 4.0 de Catalunya Ràdio**, emitido el 25.06.23, [Entrevista a la alcaldesa de Sant Boi, Lluïsa Moret y a Carmen Lavado, Jefa del Servicio de Tecnología y Sistemas de Información.](#)

Realizada con motivo de haber copresidido en Bruselas la Asamblea Digital de Alcaldes y Alcaldesas de la UE, y explicar los retos para que la revolución digital sea una realidad en toda Europa, y la apuesta que ha hecho Sant Boi para fomentar la digitalización inclusiva.

Se han realizado micro vídeos como tutoriales para guiar a los usuarios y usuarias de la página web del Ayuntamiento en tres apartados importantes, todos disponibles con subtítulos en español:



Sobre el audio del [Vídeo de las Actas de los plenos municipales](#)
Vídeo [subtitulado en español](#).



Utilización de la [Sede Electrónica](#)
Vídeo [subtitulado en español](#).



Sobre el apartado de [Trámites y Gestiones](#)
Vídeo [subtitulado en español](#).

2. LA ACTUACIÓN INCORPORA ELEMENTOS INNOVADORES

La nueva Plataforma Integral de Gestión Electrónica del Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat puesta en funcionamiento contiene una serie de módulos considerados troncales y permite sentar las bases de un funcionamiento íntegramente electrónico que, además de dar cumplimiento a las exigencias introducidas por las Leyes 39/2018, 40/2015 y 9/2017, entre otras, permitirá ser en el futuro el soporte para la integración de otros módulos que puedan ser necesarios.

Entendiendo por Plataforma Integral de Administración Electrónica Municipal la formada por los backoffices de tramitación interna del Ayuntamiento y de las empresas municipales, y los servicios de Administración Electrónica tanto internos como externos. Todo esto ha sido factible porque, con las nuevas mejoras, el sistema funciona en un entorno Web en su totalidad de herramientas o funcionalidades, de una manera integrada entre ellas, y los módulos funcionan en modo multi entidad permitiendo incorporar los diferentes núcleos de información de las empresas municipales.

El nuevo sistema contempla la ejecución de todas las fases de la tramitación administrativa (información, inicio, instrucción, resolución, ejecución, control) y se integra con las otras

aplicaciones corporativas de las que dispone el Ayuntamiento, mejorando las funcionalidades que tenía y la gestión interna en su usabilidad. También tiene la capacidad de interoperar con las plataformas del resto de administraciones públicas.

3. LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LA MISMA SE ADAPTAN A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS

La trayectoria del Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat, en lo que se refiere a la apuesta por introducir los mecanismos necesarios para una gestión eficiente y eficaz, siempre ha estado orientada a la ciudadanía, con la Ley 30/1992 en su momento, e integración con las leyes 39/2015 y 40/2015, han supuesto un avance continuo en la mejora de la gestión de los procesos, de los datos, de la información, de la integración, de la transparencia y de la interoperabilidad.

Para poder seguir avanzando en esta línea ha sido necesaria una adecuación tecnológica de los sistemas de administración electrónica existentes y por esta razón se ha implementado la nueva Plataforma de Administración Electrónica Integrada que permite dar respuesta a las necesidades planteadas y garantiza un gran cambio cualitativo en la gestión interna, en la relación con la ciudadanía, y con el resto de las administraciones públicas. Se ha acometido siempre incorporando la realidad organizativa y de gestión que durante los últimos 10 años ha ido definiendo el modelo de Administración Electrónica en Sant Boi. Ahora, esta nueva plataforma ha sido construida sobre unos pilares y fundamentos firmes.

La usabilidad del sistema era también mejorable ya que al haber evolucionado durante mucho tiempo, convivían entornos cliente servidor, con entornos web más o menos fáciles e intuitivos, y había una carencia importante de homogeneidad en las diferentes herramientas, lo que conllevaba a dificultar su uso, con la nueva plataforma se está optimizando.

A su vez, ha permitido la interoperabilidad de la ciudadanía con las diferentes administraciones públicas, garantizando la ventanilla única y que se puedan realizar gestiones desde el Ayuntamiento con destino a otras administraciones públicas.

En resumen, se ha mejorado y avanzado en la Administración Electrónica, mediante servicios públicos accesibles desde diferentes plataformas, y en la dotación de TIC en las dependencias y edificios desde los que se prestan los servicios.

4. CONTRIBUYE A LA RESOLUCIÓN DE UN PROBLEMA O DEBILIDAD REGIONAL

El aprovechamiento de las nuevas tecnologías en términos de gestión inteligente de la ciudad, desarrollo de trámites y servicios digitales, implementación de nuevas aplicaciones, etc., a pesar de la disponibilidad de muchos de hogares de la ciudad de conexión a Internet, era insuficiente y suponía una limitación en cuanto al potencial de eficiencia en la dotación de nuevos servicios, comunicación, interacción y corresponsabilidad de la ciudadanía e innovación.

El Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat ha acometido este proyecto para mejorar el sistema de gestión electrónica municipal existente, incorporando tanto al propio Ayuntamiento como sus empresas municipales. Se ha realizado manteniendo siempre los pilares base de la gestión municipal: dato único, eficiencia, racionalización, normalización, control de gestión, tratamiento de la diversidad.

Esta diversidad y fragmentación de los distintos aplicativos utilizados en el Ayuntamiento mencionados venía motivada por haber ido incorporando a lo largo de los años diferentes soluciones de software, que posibilitaron dar respuestas concretas a las necesidades puntuales de cada área, pero no en su conjunto dentro del Ayuntamiento, al no estar integradas entre sí. Esto, junto con el hecho de que la Administración Electrónica implantada hace unos años no partió de esa integración necesaria ya que se priorizaron otros aspectos.

La nueva Plataforma Integral de Gestión Municipal y Administración Electrónica actualmente está ubicada on-premise con posibilidad en un futuro de poder ser ofrecida on-cloud “en la nube”.

Por todo lo expuesto, ha sido necesario evolucionar hacia un nuevo modelo basado en esta Plataforma Integral de Administración Electrónica Municipal para el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat y sus empresas municipales, que permite el tratamiento integrado de las bases de datos municipales, la mejora de las diferentes aplicaciones, la modernización de la gestión con la implantación del Expediente Electrónico y de una Sede Electrónica que ofrece a los ciudadanos/as y empresas, acceso a la información y a la tramitación por medios electrónicos, en cumplimiento con lo establecido en los requerimientos jurídicos mencionados en el criterio anterior y en consonancia con las soluciones que las diferentes administraciones, tanto estatal como autonómica, han promovido.

Poner en marcha esta plataforma de administración y gestión electrónica ha resuelto la necesidad del Ayuntamiento de dar respuesta a las necesidades actuales y de futuro facilitando, agilizando y optimizando la gestión interna y la tramitación con la ciudadanía, de una manera fácil, ágil y moderna de acuerdo con las actuales demandas del siglo XXI.

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

Esta actuación forma parte de la operación Relación entre administración y ciudadanía - eADMINISTRACIÓ, y ha tenido como objetivo llegar a toda la ciudadanía de Sant Boi, un total de 84.584 personas.

En el momento de iniciar la Estrategia DUSI Capacit[u]tat de Sant Boi de Llobregat, la población santboiana mayor de 16 años era de 50.446 personas, segmento al cual va especialmente dirigida la actuación porque son los usuarios/as de trámites y servicios digitales ofrecidos por el Ayuntamiento.

Con la implementación de la Plataforma y los nuevos servicios incorporados, se espera aumentar el uso hasta 57.000 usuarios y usuarias, incremento del 10%, al final de este año 2023, gracias al nuevo sistema que facilita las funcionalidades existentes, la usabilidad en la gestión interna, y amplía la relación multicanal con la ciudadanía.

6. SE HAN TENIDO EN CUENTA LOS CRITERIOS HORIZONTALES DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Siguiendo la Política de Cohesión 2014-2020 y el Reglamento UE 1303/2013 se ha implicado a los principales actores sociales, económicos y territoriales de nuestra ciudad. Así, ha contado con amplia participación ciudadana durante el proceso de planificación de la propia estrategia. Ha tenido una participación activa de la ciudadanía, técnicos municipales, empresas y comercios del municipio durante el diagnóstico, diseño y creación el Plan Director participativo de la Sociedad del Conocimiento, y en la definición de las necesidades tecnológicas y digitales de la ciudad durante la Planificación del Plan de Gobierno.

En todo momento se ha observado el principio general de igualdad entre hombres y mujeres aplicándolo en todos los ámbitos, sobre todo los bienes y servicios. Se ha adoptado una perspectiva de género real para establecer la igualdad de trato entre personas con independencia de si se es hombre o mujer y promoviendo que se contemple la brecha de género existente. La estrategia de comunicación también ha seguido este principio, adoptando un enfoque de género y usando un lenguaje e imágenes de carácter no sexista.

Se ha garantizado la no discriminación entre las personas con independencia de la nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual. El análisis específico efectuado a nivel de inclusión social identificó los principales escenarios de vulnerabilidad y detectó las demandas de los colectivos más desfavorecidos, se han establecido criterios que favorezcan la participación y por tanto la no discriminación de personas que podrían quedar excluidas y ser vulnerables, creando nuevos canales de comunicación, información y facilitado la participación y el acceso digital a cualquier trámite administrativo.

En cuanto a desarrollo sostenible, la puesta en marcha de las actuaciones de esta operación favorecen la eficiencia en el uso de recursos, es decir, ahorro de energía y minimización del consumo de recursos naturales, al disponer de trámites y servicios digitales sin necesidad de desplazamientos. Igualmente es eficiente para los recursos humanos de la propia administración por la optimización e integración de los distintos aplicativos utilizados.

7. SINERGIAS CON OTRAS POLÍTICAS O INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN PÚBLICA

Esta Buena Práctica se encuentra alineada con la Estrategia Digital de Sistemas de la Información que se ha elaborado desde el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat, por su Departamento de Informática del Área de Servicios Generales, con el soporte de diversas áreas municipales, implicadas en el despliegue de la Administración Electrónica.

Está vinculada con las prioridades del Plan Director Participativo de la Sociedad del Conocimiento, del Plan de Gobierno 2016-2019 del Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat y los compromisos adquiridos para mantener la distinción de Ciudad de la Ciencia y la Innovación (Innpulso).

Esta acción está alineada también con el [Pacte de Ciutat](#), que se aprobó en el Pleno del 30 de julio de 2020 para un impulso social y económico de Sant Boi. El Pacto de Ciudad cuenta con 4 Palancas de transformación como ejes transversales en las políticas de los próximos años, siendo la primera: la digitalización para garantizar un acceso universal e igualitario de la ciudadanía a la tecnología.

También con el [Plan de gobierno 2019-2023 \(Estrategia de Ciudad 2030\)](#), en el ámbito de Transformación de la Administración, el primero de sus objetivos es la Transformación Tecnológica para transformar la Administración Local desde la vertiente tecnológica garantizando la equidad en el acceso de la ciudadanía.



Para finalizar, está en consonancia con el [Pla d'Acció de l'Agenda Urbana](#), hoja de ruta que orientará de forma estratégica las políticas municipales de los próximos años hacia los ODS de Naciones Unidas. El documento está vinculado con la Estrategia de Ciudad de Sant Boi 2030 y alineado con los objetivos de la Agenda 2030 y de las agendas urbanas de Cataluña y España. Tiene 3 dimensiones, la tercera es la digitalización y la gobernanza. Ésta contiene varios ejes, el 9 - Liderar y fomentar la innovación digital y con su acción 34 – Sant Boi conecta con la transformación digital, que tiene 3 actuaciones: Plan de Sistemas de Información (2020-2024) (2025-2029), Plan de Transformación Digital y Plan Smart City.

Una manera de hacer Europa



Fondo Europeo de Desarrollo Regional