



Ayuntamiento de
Molina de Segura

III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la
Administración Pública de la Región de Murcia

**III EDICIÓN DE LOS PREMIOS A LA INNOVACIÓN Y
LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA
(Mayo 2016)**

**CANDIDATURA
AYUNTAMIENTO DE MOLINA DE SEGURA**



**PROYECTO
AYUNTAMIENTO ELECTRÓNICO
CATEGORÍA
BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN**



INDICE

I) PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	3
I.1) GLOSARIO DE TÉRMINOS y ACRÓNIMOS:	6
I.2) ANTECEDENTES DEL PROYECTO:	9
II) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	13
II.1) ACTUACIONES.....	14
II.1.a) SEDE ELECTRÓNICA.	15
II.1.b) CARPETA CIUDADANA.	25
II.1.c) FACTURA ELECTRÓNICA.....	29
II.1.d) EMPRENDE EN 3.	32
II.1.e) FIRMA ELECTRÓNICA.....	33
II.2) METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN, DESTINATARIOS Y BENEFICIOS.....	36
III) EXPOSICIÓN DE LAS RAZONES POR LAS QUE LA CANDIDATURA SE CONSIDERA MERECEDORA DEL PREMIO.....	39
III.1) EXPOSICIÓN DE LAS RAZONES SEGÚN LOS CRITERIOS DE LAS BASES ESPECÍFICAS DEL PREMIO.	40



I) PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

El **municipio de Molina de Segura** tiene una superficie de 168 km² y cuenta con una población que supera los 70.000 habitantes, lo que lo sitúa en el 4º municipio más poblado de la Región de Murcia. Este es un municipio que conjuga a la perfección las tradiciones y el modo de vida de la huerta con el progreso industrial y tecnológico del futuro, una ciudad innovadora y emprendedora con una realidad plural y diversa que le confiere una identidad especial en el conjunto de los pueblos de la Región.

El **Ayuntamiento de Molina de Segura** (en adelante Ayuntamiento), como Entidad Pública Local responsable de ofrecer servicios a sus ciudadanos y ciudadanas, tiene la obligación de prestar estos servicios públicos con el mayor grado de calidad, eficacia y eficiencia, adaptándose de forma rápida a los cambios legislativos, tecnológicos, sociales y de cualquier índole, que de forma continua se producen en la sociedad.

El presupuesto actual del Ayuntamiento es de 58 millones de euros, y su estructura orgánica es:

- **El Pleno** es el órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno municipal. Está integrado por todos los Concejales y es presidido por la Sra. Alcaldesa, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Entre sus atribuciones se encuentran la aprobación de los presupuestos anuales, el planeamiento urbanístico y las ordenanzas y reglamentos municipales, así como el control y fiscalización de los órganos de gobierno.

Las sesiones del Pleno son públicas y se celebran en el Salón de Plenos de la Casa Consistorial, sita en Plaza de España, s/n; pueden ser ordinarias y extraordinarias. En la actualidad el número de miembros que conforman la Corporación municipal es de veinticinco.

- **La Junta de Gobierno** es el órgano colegiado del gobierno ejecutivo municipal. Está integrada por la Sra. Alcaldesa, que la preside, y un número de Concejales, nombrados libremente por ella, que no podrá ser superior al tercio del número legal de miembros de la Corporación.

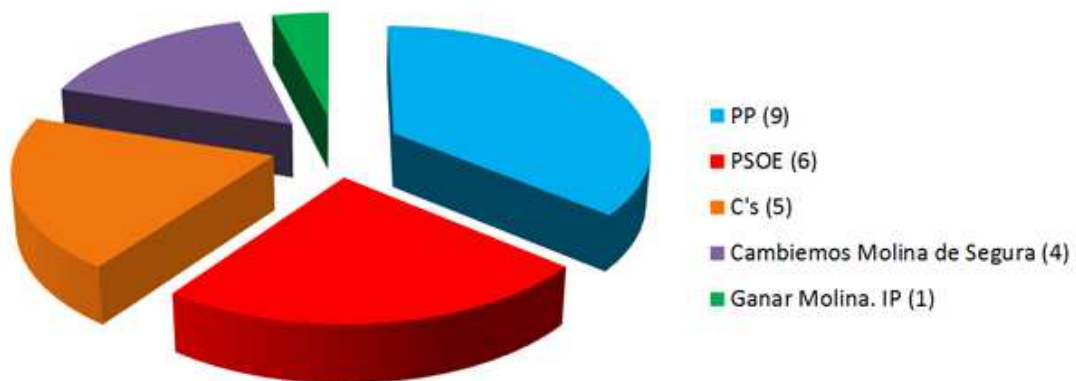


III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

Corresponde a la Junta de Gobierno Local la asistencia a la Sra. Alcaldesa en el ejercicio de sus atribuciones, así como las atribuciones que le deleguen la Alcaldesa o el Pleno, o las que expresamente le asignen las leyes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Las sesiones de la Junta de Gobierno Local no son públicas y se celebran en la Sala de Gobierno de la Casa Consistorial, sita en Plaza de España, s/n. Pueden ser ordinarias y extraordinarias.

- **La Alcaldía.** El Alcalde es el Presidente de la Corporación, es el cargo público que se encuentra al frente de la administración política durante la legislatura, es elegido por votación entre todos los concejales. En la actualidad este cargo lo ocupa D^a Esther Clavero Mira.
- **Los Concejales y Concejales** son elegidos por sufragio universal en las elecciones municipales y representan a los distintos grupos políticos que se presentan a las mismas. La Corporación actual (2015–2019) es:



El Ayuntamiento se organiza en Concejalías que tienen competencias en materias específicas y que se dividen a su vez en Áreas y Servicios para distribuir y realizar más eficazmente su trabajo. El número de empleados públicos asciende a **578** personas, entre personal funcionario, personal eventual y laboral.

Al frente de cada Concejalía se encuentra un/a Concej/a que realiza su trabajo por delegación expresa de la Alcaldesa, o bien, directamente es ésta la que realiza la labor de dirección política de la Concejalía; un funcionario se encarga de la jefatura de servicio para poner en marcha los planes y programas periódicos, y coordinar al personal que compone su Concejalía para ejecutar lo planificado.



La **Concejalía de Administración Electrónica** tiene como objetivo principal poner en marcha actuaciones encaminadas a la modernización de los procedimientos y servicios que forman el catálogo de trámites municipales, y de fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones para incorporarlas a todas las fases del procedimiento administrativo.

Este trabajo es transversal en la organización y se realiza de forma coordinada con el resto de Concejalías que componen la estructura orgánica del Ayuntamiento. Esta Concejalía está formada por un Concejal delegado y un funcionario responsable de Administración Electrónica, siendo sus funciones y actividades principales:

- ❖ Adecuación de los sistemas de información del Ayuntamiento para la adaptación a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y al Reglamento Municipal de Administración Electrónica.
- ❖ Estudio e implantación de soluciones tecnológicas sobre Administración Electrónica, tanto provenientes del sector privado (concursos públicos) como de otras Administraciones Públicas (convenios).
- ❖ Gestión del presupuesto económico de la Concejalía y gestión de ayudas y subvenciones sobre esta materia, provenientes de otras Administraciones.
- ❖ Gestión de los contenidos y servicios de la Sede Electrónica municipal en coordinación con el resto de Concejalías: Registro electrónico, notificaciones electrónicas, carpeta ciudadana, tablón de edictos electrónico, pago telemático, perfil del contratante, formularios electrónicos, buzón de quejas y sugerencias, etc.
- ❖ Implantación de la firma electrónica en procesos administrativos. Gestión de los sistemas de firma electrónica utilizados en el Ayuntamiento.
- ❖ Responsable de Seguridad. Estudio e implantación de medidas de seguridad en lo concerniente al Esquema Nacional de Seguridad. Participación en el Comité de Seguridad del Ayuntamiento.
- ❖ Responsable de Interoperabilidad para los temas relacionados con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, en coordinación con otros Organismos Públicos: Agencia Tributaria, Dirección General de Tráfico, Instituto Nacional de Estadística, Portal de Entidades Locales, Portal EUGO (Ventanilla Única de la Directiva de Servicios), etc.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

- ❖ Coordinación de los servicios electrónicos de la Red Inter-administrativa SARA, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- ❖ Asesoramiento y formación a los empleados públicos en materia de Administración Electrónica.
- ❖ Implantación y mantenimiento, en coordinación con la Concejalía de TIC, de las aplicaciones informáticas corporativas: gestión contable, gestión tributaria, padrón de habitantes, registro general, gestión de Secretaría, porta-firmas electrónico, etc., todas ellas aplicaciones de la empresa T-Systems (productos TAO).
- ❖ Participación en la Comisión de Sociedad de la Información y Nuevas Tecnologías de la Federación Española de Municipios y Provincias, así como, en la Comisión Informativa de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento.
- ❖ Estudio y rediseño de los procesos en colaboración con los responsables de las distintas Concejalías, teniendo como principios la reducción del soporte papel, reducción de trabas burocráticas y ahorro de tiempos de tramitación, con el fin de aumentar la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- ❖ Confección de las fichas de procedimiento administrativo y publicación del Catálogo de Trámites y Servicios de la Sede Electrónica.
- ❖ Confección y revisión de formularios e impresos normalizados, para su uso en los procesos internos, así como su publicación en la Sede Electrónica.
- ❖ Adaptación del Ayuntamiento a la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y al Reglamento de creación, modificación y supresión de ficheros con datos de carácter personal. Auditorías e implantación de medidas de seguridad en relación a los datos de carácter personal y control de los ficheros inscritos en la Agencia de Protección de Datos.
- ❖ Asesoramiento a los empleados públicos en materia de protección de datos de carácter personal.

I.1) GLOSARIO DE TÉRMINOS y ACRÓNIMOS:

Actuación administrativa automatizada (AAA): Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la



producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.

Aplicación: Programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.

Aplicación de fuentes abiertas: Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.

Autenticación: Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.

Canales: Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.).

Certificado electrónico: Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad».

Certificado electrónico reconocido: Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: «Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten».

Ciudadano: Cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.

Dirección electrónica: Identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.

Documento electrónico: Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

Estándar abierto: Aquel que reúne las siguientes condiciones:

- sea público y su utilización está disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso,



- su uso y aplicación no está condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.

Firma electrónica: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante».

Firma electrónica avanzada: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control».

Firma electrónica reconocida: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma».

Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Medio electrónico: Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

Punto de acceso electrónico: Conjunto de páginas Web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de a una institución pública.

Sellado de tiempo: Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.

Sistema de firma electrónica: Conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.



I.2) ANTECEDENTES DEL PROYECTO:

El Ayuntamiento de Molina de Segura ha implantado en los últimos años proyectos tecnológicos innovadores que han sido un referente para otros Ayuntamientos y han contado con el apoyo de otras Administraciones Públicas, situando al municipio entre los primeros a nivel nacional en la aplicación de la Tecnología para mejorar los servicios públicos prestados a la ciudadanía.

PROYECTOS IMPLANTADOS:



MOLINA DIGITAL (2003 – 2007)

Programa Ciudades Digitales del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

ACTUACIONES

- Oficina
- **Difusión**
- Ordenadores
- **Banda Ancha**
- Equipos Ayto.
- **Tarjeta**
- Estudio sociológico
- **Portal ciudadanos**
- Portal municipal
- **Cursos**
- Infoticos
- **Telemedicina**
- Cultura on-line
- **Empresas**
- Colectivos desfavorecidos
- **Transporte y otros**



MOLINA CIUDAD SINGULAR (2006 – 2007)

PLAN AVANZA 1 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

ACTUACIONES

- Difusión
- Formación
- Oficina de información y asesoramiento.
- Blog de Molina
- Mapa de radiación electromagnética

MOLINA E-DOC (2009 – 2010)

PLAN AVANZA 2 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

ACT.

- Repositorio y firma electrónica de documentos
- Implantación de Sistema de Información Geográfica

Todos estos proyectos han permitido la modernización del Ayuntamiento y han propiciado un cambio en la forma de trabajar de todos los empleados públicos, que han ido adaptando sus procesos de trabajo a los nuevos cambios tecnológicos y normativos que ha ido surgiendo, para dar respuesta a una sociedad globalizada y conectada a Internet, que demanda una administración moderna, ágil, rápida y eficiente, donde se eliminen trabas burocráticas y el formato papel sea sustituido por formatos electrónicos accesibles y disponibles las 24 horas del día.

El estado de la tecnología es muy cambiante y sus aplicaciones en la administración pública son cada vez más numerosas, por lo que la normativa aplicable tiene que ir adaptándose a estos cambios. Normativa en materia de Administración Electrónica:

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- **Ley 11/2007, de 20 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.**
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 20 de junio.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.



Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Esta Ley deroga, entre otras, las siguientes:

- a) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- b) Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- c) Los artículos 4 a 7 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Esta derogación de leyes supone un cambio importante y obligatorio en todas las Administraciones Públicas, que tendrán que adaptarse en el plazo máximo de un año a esta nueva Ley, que en su exposición de motivos indica:

«... en el entorno actual, la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados.»

El Ayuntamiento de Molina de Segura está preparado para afrontar esta nueva etapa, con la confianza que han propiciado las experiencias de los proyectos implantados, con la voluntad y el apoyo político necesario y con todo el personal



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

involucrado en los proyectos innovadores y de buenas prácticas que se han puesto en marcha estos últimos años, así como el compromiso con los proyectos futuros.

El Ayuntamiento ha recibido por parte del Ministerio de Economía y Competitividad, el galardón de “Ciudad de la Ciencia y la Innovación” incorporándose a la “**Red Innpulso**”, auspiciada por este Ministerio, que reconoce su esfuerzo y compromiso con la I+D+i y la creación de oportunidades para reforzar y fomentar la ciencia y la innovación desde el ámbito municipal.

El Ayuntamiento recibe el galardón “Ciudad de la Ciencia y la Innovación”
Burgos, 9 de febrero de 2015.



El Ayuntamiento está inmerso en el desarrollo de su Plan Estratégico con el horizonte puesto en el año 2020. Este plan se basa en el modelo que la Unión Europea ha definido como **Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado** (EDUSI).



Dicha estrategia será necesaria para que el municipio pueda acceder a los fondos que la Unión Europea pone a disposición de los Ayuntamientos. Su objetivo fundamental es mejorar la calidad de vida en la ciudad de una forma integrada. Es decir, incluyendo aspectos que van desde la cohesión social y la lucha contra la pobreza, hasta el fomento de la economía baja en carbono, la sostenibilidad medioambiental y la optimización del uso de los recursos. Todo ello bajo el modelo que ya hemos definido de ciudad inteligente **Molina Smart**.

El Ayuntamiento es miembro también de la Red Española de Ciudades Inteligentes (**RECI**), así como de la Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Federación Española de Municipios y Provincias.

II) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El proyecto “AYUNTAMIENTO ELECTRÓNICO”, empieza a tomar forma a finales de 2010, aprovechando la experiencia y el conocimiento adquiridos de los proyectos anteriores. La línea estratégica a seguir será la transformación del tradicional “Ayuntamiento Papel” a un modelo de “Ayuntamiento Electrónico o Digital”.

Los objetivos principales del proyecto son:

- 📌 Ofrecer servicios de calidad al ciudadano, optimizando recursos, modernizando y simplificando procedimientos y aumentando la eficacia y la eficiencia.
- 📌 La adecuación de los procesos y de los sistemas de información del Ayuntamiento, para la adaptación a la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- 📌 El cambio de cultura de los recursos humanos del Ayuntamiento, basado en la formación y adaptación continua a las nuevas tecnologías y el aumento de los niveles de rendimiento y eficacia.

A principios del año 2011 el Ayuntamiento cuenta con equipamiento y herramientas informáticas, así como aplicaciones y servicios electrónicos de reciente instalación. En este escenario, desde la Concejalía de Administración Electrónica, conjuntamente con el resto de Concejalías, principalmente con la de



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

Tecnologías de la Información y de la Comunicación, se empiezan a trazar los diferentes hitos que dirigirán las actuaciones a poner en marcha para su consecución.

En sesión de Pleno de fecha 26 de septiembre de 2011, se aprueba el ***“Programa y calendario de trabajo para la adaptación del Ayuntamiento de Molina de Segura a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos”***.

Este programa y calendario de trabajo, permitirá durante un período de 4 años, poner en marcha una serie de actuaciones encaminadas a cumplir con los objetivos del proyecto.

Para realizar la adaptación a la Ley 11/2007, de 22 de junio, el Ayuntamiento cumplirá con otro de los hitos principales que es la redacción de la normativa local en materia de administración electrónica, que se materializa el 27 de marzo de 2012 con la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, de la aprobación definitiva del ***“Reglamento Municipal de Administración Electrónica”***.

Los continuos avances y cambios que, en la Sociedad de la Información y del Conocimiento, se están produciendo en todo lo concerniente a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's), suponen una dificultad añadida para desarrollar actuaciones a medio o largo plazo, e incluso en el corto plazo, debido al desconocimiento actual del estado de la tecnología en el futuro, por lo que cualquiera de las actuaciones que se han programado, podrá ser objeto de cambios durante su ejecución, siempre teniendo en cuenta su adaptación y oportunidad al proyecto, así como, los principios de eficiencia y sostenibilidad a la hora de adquirir equipamiento tecnológico o de contratar servicios.

II.1) ACTUACIONES.

Las actuaciones del proyecto se encuentran implantadas completamente en la actualidad y están siendo utilizadas con normalidad por todos los empleados encargados de tareas administrativas o de dirección, suponiendo un caso de BUENA PRÁCTICA que ha sido referencia para otros Ayuntamientos de la Región



de Murcia, que se han interesado en los detalles del proyecto, y lo han reproducido, en todo o en parte, en sus organizaciones. En esta memoria se van a describir las principales actuaciones implantadas, aunque de forma paralela se han llevado a cabo otras acciones secundarias que han dado soporte a las principales.

Las actuaciones que se describen a continuación pueden ser consultadas a través de la sede electrónica municipal <https://sedeelectronica.molinadesegura.es> para aquellas consideradas “públicas” o a través de la intranet municipal <http://intranet.molinadesegura.es> para las que tienen un carácter “privado” o interno dentro de la organización.

II.1.a) SEDE ELECTRÓNICA.

La sede electrónica se constituye como la sede corporativa a través de la cual los ciudadanos acceden a la información, servicios y trámites electrónicos del Ayuntamiento. La titularidad corresponde al Ayuntamiento de Molina de Segura y el ámbito de aplicación de la misma comprende la totalidad de las áreas y servicios que lo componen.

Los servicios que integran la sede electrónica se actualizan de forma dinámica y se incorporan nuevos contenidos conforme van apareciendo nuevas utilidades y servicios. La sede cuenta con seguridad en la navegación por Internet a través del certificado digital específico de sede electrónica, está disponible las 24 horas del día y está diseñada teniendo en cuenta los principios de accesibilidad y usabilidad.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

IMAGEN DE LA SEDE ELECTRÓNICA (PÁGINA PRINCIPAL) <https://sedeelectronica.molinadesegura.es>



La distribución de los contenidos se ha realizado mediante menús y enlaces directos que facilitan su uso, cuenta con un buscador interno, posibilidad de cambiar opciones de accesibilidad para cualquier tipo de discapacidad, traducción a los principales idiomas, el aviso legal obligatorio, un mapa de la Web, así como una guía de utilización.

Los contenidos que incorpora la sede electrónica son los siguientes:

➤ Sobre la sede.

▪ Identificación de la sede

Certifica la propiedad del sitio Web en Internet y ofrece información sobre el certificado electrónico de sede electrónica que propicia la seguridad de las comunicaciones con la misma.

En el Reglamento Municipal de Administración Electrónica disponible en el apartado Normativa de Administración Electrónica, se pueden consultar las características y todo lo relacionado con la sede electrónica.

▪ Utilización de la sede (ayuda)



Incluye recomendaciones técnicas y de navegación, información sobre propiedad intelectual y acceso al glosario de términos sobre administración electrónica.

▪ **Sistema de verificación de certificados**

La verificación de los certificados digitales utilizados en la sede electrónica, puede hacerse a través del portal "VALIDe" de la Administración General del Estado.

▪ **Sistemas de firma electrónica admitidos**

Informa sobre la relación de certificados digitales que pueden utilizarse para la identificación del usuario, y recomendaciones para la obtención de un certificado digital de los distintos prestadores de servicios de certificación.

▪ **Protección de datos de carácter personal**

Información sobre la normativa en esta materia con enlaces a los formularios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, previstos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

▪ **Fecha y hora oficial**

Para los trámites que se realicen en la Sede Electrónica, la fecha y hora de la Sede es la que tendrá validez legal y no la del equipo desde el cual se realice el trámite.

Los servidores informáticos municipales están sincronizados con el servicio **HORA UTC (ROA)** facilitado por el servidor de tiempo NTP instalado en el Real Instituto y Observatorio de la Armada, que realiza la difusión de la hora legal española.

➤ **Servicios electrónicos.**

▪ **Catálogo de trámites y servicios**

En la actualidad se cuenta con **61 fichas de procedimiento** agrupadas en los siguientes temas:

- Cementerio
- Centros sociales
- Comercio y artesanía
- Conciliación laboral
- Gestión tributaria
- Información al ciudadano



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

- Licencias de actividad
- Licencias urbanísticas
- Medio ambiente
- Multas de tráfico
- Padrón de habitantes
- Participación ciudadana
- Proveedores
- Sanidad
- Transportes
- Turismo
- Uniones civiles
- Vía pública

Estas fichas de procedimiento se confeccionaron siguiendo las recomendaciones y los ejemplos de otras fichas de procedimiento de la Administración General del Estado, de la CARM y de otros Ayuntamientos de referencia, hasta fijar un modelo de ficha normalizada que se ha distribuido y está siendo utilizado por todas las Concejalías.

En todos los procedimientos se informa sobre donde y cómo realizar el trámite, la unidad tramitadora, la documentación requerida, requisitos, plazos de presentación, resolución y recursos, normativa, importe, destinatarios, etc.

▪ **Tramitación electrónica (Carpeta Ciudadana)**

Este servicio tiene un apartado dedicado en esta memoria, por su especial interés y relevancia en la organización, suponiendo un caso de buena práctica en sí mismo, que se está utilizando con éxito desde 2005, y que en los últimos 5 años se ha intensificado su uso.

▪ **Tramitación Electrónica para Emprendedores (Emprende En 3)**

Este servicio, al igual que el anterior, dispone de un apartado propio en esta memoria, ya que, ha supuesto un cambio importante y un referente a nivel nacional en la tramitación de licencias de apertura de determinado tipo de actividades y empresas, siendo Molina de Segura, junto con Gijón, los



primeros Ayuntamiento en poner en marcha esta plataforma de tramitación electrónica.

▪ **Descarga de formularios.**

En esta sección puede descargar formularios e impresos en formato PDF, agrupados en función de los distintos servicios y áreas de gestión del Ayuntamiento. Estos formularios se encuentran en continuo proceso de normalización y adaptación a los cambios normativos. En la actualidad se dispone de formularios de las siguientes áreas municipales:

- Formularios Generales (7)
- Archivo municipal (1)
- Cementerio (12)
- Comercio y Artesanía (1)
- Consumo (2)
- Contratación (5)
- Gestión Tributaria - Recaudación (12)
- Industria y Aperturas (15)
- Medio Ambiente (5)
- Multas de Tráfico (2)
- Padrón de Habitantes (3)
- Participación Ciudadana (8)
- Protección de datos personales (4)
- Sanidad (2)
- Transportes (1)
- Turismo (2)
- Uniones de Hecho (4)
- Urbanismo (9)

▪ **Buzón de sugerencias y quejas.**

Su objetivo es recoger sugerencias y quejas formuladas por la ciudadanía sobre materias de competencia municipal y sobre el funcionamiento de los servicios municipales con el fin de que el Ayuntamiento supervise su propia actividad y lleve a cabo acciones de mejora.

Las solicitudes de este tipo son tratadas por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), que de forma inmediata procede a su resolución, o bien,



es remitida al Concejal o Jefe de Servicio del área encargada de su tratamiento, quien una vez resuelta comunica su resolución al SAC, para llevar el control de número de quejas y sugerencias y tiempo de resolución.

En el ejercicio 2015 se registraron en este concepto **129** entradas.

▪ **Verificación de documentos electrónicos.**

Con este sistema de validación se puede comprobar la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos emitidos por el Ayuntamiento de Molina de Segura, que hayan sido generados y autenticados mediante **código seguro de verificación** vinculado al Ayuntamiento (código único de documento).

Estos documentos se encuentran firmados electrónicamente con el certificado de sello de órgano, siendo totalmente válidos para ser presentados donde sea necesario y comprobar su autenticidad mediante esta herramienta.

Esta memoria cuenta con un apartado específico dedicado a la firma electrónica, que ha representado un cambio importante en los procesos de trabajo donde se ha implementado.

▪ **Pago electrónico.**

El pago a través de Internet ha supuesto un hito importante en la organización, al permitir simplificar y agilizar este trámite, poder realizarse las 24h del día y hacerlo de un modo totalmente seguro para el ciudadano.

Existen 2 modalidades de pago electrónico:

- Banca electrónica. Permite que los contribuyentes paguen sus tributos a través de los servicios electrónicos que su entidad bancaria habitual pone a su disposición. El Ayuntamiento cuenta con acuerdos con las principales entidades bancarias que actúan como entidades colaboradoras, de manera que el usuario puede realizar el pago de cualquier tributo, de la misma manera que consulta saldos, ve extractos, o realiza cualquier otra operación financiera.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

- Pago con Tarjeta bancaria. El pago con tarjeta bancaria es un servicio ofrecido por LA CAIXA, que permite el pago de impuestos, recibos, matrículas y multas. Este servicio no comporta costes para el ciudadano y solo requiere la introducción de los datos del tributo a pagar y un número de tarjeta bancaria emitida por cualquier entidad.

- **Cita previa por Internet.**

Los Servicios Municipales en los que puede reservar cita previa, son:

- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (trámites de padrón de habitantes y registro de documentos).
- GESTIÓN TRIBUTARIA (trámites de consulta, tramitación y pago de tributos).
- OFICINA DE CONSUMO (consultas y reclamaciones).

Desde la puesta en marcha de la cita previa por Internet, se ha conseguido organizar mucho mejor la atención presencial al ciudadano en aquellos servicios en los que se ha habilitado. El beneficio para la ciudadanía se traduce en mayor eficacia, reducción de tiempos y ahorro económico. El beneficio para el Ayuntamiento se traduce en mejor organización del personal de cada servicio, mayor eficacia y eficiencia.

- **Registro electrónico.**

La finalidad del registro electrónico es la remisión telemática de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos y actuaciones que sean competencia del Ayuntamiento, respecto a los cuales se haya establecido la posibilidad de su tramitación electrónica.

El registro electrónico está operativo las 24 horas del día, durante todos los días del año, excepto las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas.

El registro electrónico se encuentra integrado en el registro general del Ayuntamiento, de manera que cualquier anotación recibida por Internet se graba de forma incremental a las anotaciones del registro presencial.



Los formularios del registro electrónico se encuentra normalizados y los pasos para presentar una solicitud por esta vía, son:

- 1) Rellenar el formulario y, en caso necesario, adjuntar la documentación necesaria. Cada documento se firmará electrónicamente en el momento de adjuntarse.
- 2) Firmar y enviar la solicitud.
- 3) Una vez registrada, el sistema devolverá un justificante en formato PDF, firmado electrónicamente, con el número, fecha y hora de la anotación en el registro de entrada.

▪ **Factura electrónica.**

Este servicio tiene un apartado dedicado en esta memoria, por su especial interés y relevancia en la organización. La Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, obliga a determinado tipo de empresas a la presentación de sus facturas a las distintas Administraciones Públicas de forma electrónica. El Ayuntamiento comenzó el 1 de enero de 2015 a recibir las facturas de todos sus proveedores (sin excepción) en formato electrónico.

➤ **Tablón de anuncios.**

▪ **Tablón de edictos electrónico.**

En este apartado se pueden encontrar los actos y comunicaciones que, en virtud del procedimiento administrativo, norma jurídica o resolución judicial, deban publicarse en tablón de anuncios o edictos.

El Ayuntamiento puso en marcha el tablón electrónico con la finalidad de facilitar su consulta por Internet al mayor número de ciudadanos y de ahorrar en costes inherentes a su distribución en papel.

En la actualidad las publicaciones se duplican tanto en el tablón físico como en el electrónico, siendo prácticamente inexistentes las visitas al tablón físico y cada vez mayor el número de visitas al tablón electrónico. Entre las medidas a corto plazo a implantar, se prevé la eliminación definitiva del tablón físico y su sustitución completa por el electrónico, siempre contando con la asistencia en la búsqueda de contenidos, para la ciudadanía que lo



demande presencialmente, por parte de los funcionarios del Servicio de Atención al Ciudadano.

En el tablón de edictos se encuentran enlaces con otros tabloneros oficiales donde el Ayuntamiento mantiene publicaciones, como el Tablón Edictal Único del BOE o el Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico.

▪ **Convocatorias (oposiciones, empleo, formación)**

En este apartado se puede consultar todo lo relacionado con los procedimientos selectivos de la Concejalía de Recursos Humanos (oposiciones, concursos y ofertas de Empleo Público del Ayuntamiento).

▪ **Información urbanística (PGMO)**

En esta sección se dispone de información referente a anuncios y publicaciones de la Concejalía de Urbanismo relativos a las modificaciones del Plan General Municipal de Ordenación, cuya publicación es obligatoria desde la entrada en vigor de la Ley 13/2015, de 30 de marzo, de ordenación territorial y urbanística de la Región de Murcia.

▪ **Boletines Oficiales**

En este apartado se pueden encontrar artículos publicados por el Ayuntamiento en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, así como otros que afectan a la administración municipal, considerados de interés general para la ciudadanía.

➤ **Información municipal.**

○ **Normativa municipal (Ordenanzas)**

En este apartado se puede consultar la normativa municipal, agrupada según el siguiente criterio:

- Ordenanzas fiscales de carácter general.
- Ordenanzas reguladoras de impuestos.
- Ordenanzas reguladoras de tasas
- Ordenanzas reguladoras de precios públicos / tarifas.
- Ordenanzas no fiscales, reglamentos y otras normas.



○ **Normativa de administración electrónica**

En este apartado se publica la normativa más destacada sobre esta materia, tanto a nivel nacional, autonómico como local, para su difusión y conocimiento por parte de la ciudadanía. Aquí se encuentra disponible el Reglamento Municipal de Administración Electrónica.

○ **Organización y competencias municipales**

Sección dedicada a la publicación de contenidos relacionados con la estructura orgánica del Ayuntamiento, sus órganos de gobierno y funciones.

Cualquier persona puede consultar en este apartado la distribución de competencias municipales, los representantes en órganos colegiados, retribuciones de los miembros de la corporación y cualquier Decreto de Alcaldía que afecte a la organización municipal.

○ **Acuerdos de los Órganos de Gobierno**

Apartado para la información de los acuerdos sobre las sesiones celebradas por los Órganos de Gobierno: PLENO y JUNTA DE GOBIERNO. Aquí se pueden consultar las convocatorias de las sesiones, extractos de Actas y Actas definitivas de los Plenos, así como, las convocatorias de sesión y los extractos de las Actas de las Juntas de Gobierno.

La información de los Plenos está disponible desde el año 2006 y la de las Juntas de Gobierno se incorporó en el año 2009.

○ **Perfil del Contratante**

Enlace externo a la Plataforma de Contratación del Estado, donde se realizan las publicaciones de toda la información concerniente a las licitaciones públicas y contratos.

○ **Presupuestos**

Información sobre los presupuestos municipales, incluyendo la ejecución trimestral de los mismos y la liquidación final del ejercicio. La información sobre los presupuestos está disponible desde el año 2009.



○ Subvenciones

En esta sección se puede consultar información sobre las ayudas y subvenciones que concede el Ayuntamiento de Molina de Segura (Bases, Convocatorias, formularios de solicitud, normativa, etc).

En la Base de Datos Nacional de Subvenciones se puede obtener información sobre el Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones, donde el Ayuntamiento publica periódicamente información relativa a convocatorias, bases, así como, los beneficiarios de las mismas.

II.1.b) CARPETA CIUDADANA.

El servicio de tramitación electrónica en Internet denominado “Carpeta Ciudadana”, se encuentra habilitado para todos los ciudadanos y empresas que figuren registrados en el fichero de Terceros o Administrados del Ayuntamiento. Desde el año 2011 se ha ido fomentando su uso entre la ciudadanía, aumentando el número de servicios que incorpora y convirtiéndose en el servicio telemático de atención al ciudadano.

Esta aplicación informática cuenta con servicios a los que se puede acceder sin certificado digital, y otros que requieren la correspondiente autenticación del usuario, que se realiza a través de certificado digital que esté incluido en los sistemas de firma electrónica admitidos.

Los servicios disponibles sin certificado digital, son:

- Remitir solicitudes. Proporciona la posibilidad de cumplimentar un formulario y enviar todo tipo de solicitudes, agrupadas por área o servicio destinatario.
- Verificación de documentos electrónicos. Permite que cualquier persona pueda comprobar la autenticidad de un documento electrónico generado por el Ayuntamiento, que cuenta con un Código Seguro de verificación (CSV) y está firmado electrónicamente a través de un certificado de sello de órgano.
- Consultar el calendario fiscal. Informa sobre el período de cobro en voluntaria de aquellos tributos que el Ayuntamiento emite de forma periódica. Igualmente informa sobre el plazo de pago para los tributos domiciliados.



Los servicios disponibles con certificado digital, son:

- Remitir solicitudes. Al igual que en el apartado anterior (sin certificado digital) proporciona la posibilidad de cumplimentar un formulario y enviar todo tipo de solicitudes, agrupadas por área o servicio destinatario, pero en este caso todos los datos personales de los formularios están ya rellenos, al disponer de los mismos en la base de datos del Ayuntamiento.
- Consultar la información privada que figura en las siguientes bases de datos:
 - Registro General de Entrada y Salida.
 - Padrón de habitantes.
 - Expedientes.
 - Propiedades (Unidades Fiscales).
 - Recibos de Recaudación.
 - Calendario fiscal personalizado.
 - Estado de las solicitudes tramitadas a través de Carpeta Ciudadana.
- Obtención de copias electrónicas de los siguientes documentos:
 - Volante de empadronamiento.
 - Volante de convivencia.
 - Duplicado de recibo en periodo voluntario de pago.
- Buzón de documentos electrónicos. Permite mantener almacenados todos aquellos documentos que se han obtenido a través de este servicio, y que son conservados durante un mes.
- Registrar medios de contacto para la recepción de comunicaciones del Ayuntamiento por diferentes vías: Teléfono, correo electrónico y correo postal.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

IMAGEN DEL SERVICIO “CARPETA CIUDADANA”

La imagen muestra la interfaz de usuario de la 'Sede Electrónica' del Ayuntamiento de Molina de Segura. En la parte superior, se encuentra el logo municipal y el título 'Sede Electrónica'. El menú de navegación incluye: Inicio, Sobre la sede, Servicios electrónicos, Tablón de anuncios, Información municipal, Mapa Web y Web Ayuntamiento. Hay un campo de búsqueda con el texto 'Buscar...'. A la izquierda, una sección 'A un click' ofrece enlaces a Factura electrónica, Solicitudes y trámites, Buzón de sugerencias y quejas, Formularios e impresos, Ordenanzas (normativa), Teléfonos del Ayuntamiento y Cita previa por Internet. Debajo de esto hay varios banners para 'Presupuestos Municipales', 'Espacio del Proveedor', 'CARPETA CIUDADANA', 'Registro electrónico', 'emprende en 3' y 'DOCUMENTOS CON CSV Validación y comprobación'. El contenido principal se titula 'Tramitación Electrónica (Carpeta Ciudadana)' y describe que el servicio tiene una parte pública que no requiere identificación y una parte privada que sí. Se dividen los servicios en dos categorías: 'SERVICIOS SIN CERTIFICADO DIGITAL' (Remisión solicitudes, Verificación de documentos electrónicos, Consultar el calendario fiscal) y 'SERVICIOS CON CERTIFICADO DIGITAL' (Remitir solicitudes, Documentos como Obtener documentos electrónicos, Buzón de mis documentos, Tributos, Expedientes administrativos, Registro General de documentos, Consultas como Padrón de habitantes, Propiedades, Calendario fiscal personal, Estado de las solicitudes).

- La Carpeta Ciudadana cuenta en la actualidad con **3.337 usuarios** registrados con certificado digital.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

PANTALLA DE LAS SOLICITUDES POR INTERNET

AYUNTAMIENTO de MOLINA de SEGURA
CARPETA CIUDADANA

Trámites Online

Buscar: Grupos:

Población

- Alta o modificación por cambio de domicilio
- Volante de padrón de habitantes

Otras solicitudes

- Solicitud de información municipal
- Buzón de Sugerencias y quejas
- Alta en servicio de información vía SMS
- Baja en servicio de información vía SMS

Gestión Tributaria

- Solicitud de cita con el/la Concejald de Hacienda
- Duplicado de recibo (periodo voluntario)
- Documento de pago (recibos pendientes en cualquier situación)
- Cambio de domicilio fiscal para notificaciones
- Domiciliación bancaria de Tributos
- Informe de situación de deudas tributarias
- Certificado de bienes

➤ Distribución de **solicitudes** registradas en 2015 por tipo de trámite:

TRÁMITE	Nº
Solicitud "MULTIDEPORTE VERANO 2015"	482
Duplicado de recibo (periodo voluntario)	434
Inscripción programa "CONCILIA EDUCA VERANO 2015"	359
Documento de pago (recibos pendientes en cualquier situación)	356
Domiciliación bancaria de Tributos	312
Volante de padrón de habitantes	274
Doc-duplicado de recibo en voluntaria	162
Solicitud de Cursos y Talleres 2015/2016	143
Alta o modificación por cambio de domicilio	137
Buzón de Sugerencias y quejas	129
Inscripción Lan Party 2015 (13-14-15 Noviembre)	113
Doc-volante de empadronamiento	106
Doc-volante de convivencia	106
Inscripción programa "CONCILIA EDUCA SEMANA SANTA 2015"	84
Solicitud de información municipal	67
Inscripción programa "CONCILIA EDUCA NAVIDAD 2015"	45
Avisos de avería	44
Informe de situación de deudas tributarias	43
Solicitud de Cursos (Juventud)	41
Solicitud de Monográficos 2014/2015	37
Solicitud Campamento de Verano-2015 (Juventud)	34
Cambio de domicilio fiscal para notificaciones	31
Alta en servicio de información vía SMS	16
Certificado de bienes	13
Entrevista de empleo (Ficha de demanda)	4
Buzón del Concejald	3
Solicitud de Actividades (Juventud)	1
Instalación de contenedor de recogida selectiva	1
Instalación de contenedor de residuos orgánicos	1
TOTAL	3578



Ayuntamiento de
Molina de Segura

III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

IMAGEN DE UN DOCUMENTO OBTENIDO CON CERTIFICADO DIGITAL

AYUNTAMIENTO DE MOLINA DE SEGURA (MURCIA)

VOLANTE INDIVIDUAL DE INSCRIPCIÓN PADRONAL

En el Padrón Municipal de este municipio aparecen, en el día de la fecha y en la hoja que se indica, las inscripciones cuyos datos se recogen en este volante.

DATOS DE INSCRIPCIÓN

Apellidos y Nombre:	DNI-NIE-N.Pasaporte:
██████████	██████████

Sexo: ████ Fecha nacimiento: ████ Nacionalidad: ████

Lugar de Nacimiento: MURCIA MURCIA ESPAÑA

Figura inscrito en el vigente PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES de esta ciudad con los datos que a continuación se transcriben:

DATOS DEL PADRÓN MUNICIPAL

Distrito:	Entidad Singular:	Hoja inscripción:
█	██████████	██████████
Sección:	Núcleo/Diseminado:	Fecha inscripción:
█	██████████	██████████

DATOS DE LA VIVIENDA

Domicilio:	C.Postal:	Distrito municipal:	Sección censal:
██████████	██████████	█	██████████

OBSERVACIONES : Documento obtenido por Internet (www.molinassegura.es)

CSV (Código Seguro de Verificación):

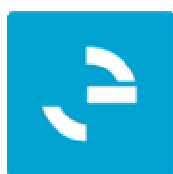
AYUNTAMIENTO DE MOLINA DE SEGURA

- En 2015 se generaron **351 documentos electrónicos**.

II.1.c) FACTURA ELECTRÓNICA.

Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

El Ayuntamiento acordó, en Junta de Gobierno Local de fecha 8 de agosto de 2014, la adhesión al Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado, denominado **FAce**, que proporciona las funcionalidades previstas para el citado punto respecto a las facturas electrónicas de sus proveedores.



f a c e

Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

Desde la entrada en vigor de esta Ley, el 15 de enero de 2015, el Ayuntamiento ha recibido todas sus facturas en formato electrónico “**facturae**” y firmadas electrónicamente, no aceptando el formato papel en ningún caso; esto ha supuesto que los proveedores del Ayuntamiento se hayan tenido que ir adaptando a esta nueva forma de relacionarse con la Administración y, solventados los problemas técnicos iniciales, en la actualidad se ha convertido en un servicio que proporciona ventajas a todas las partes.

Los proveedores pueden, a través de FACe, presentar y consultar el estado de sus facturas en cualquier momento. El sistema devuelve un número de registro de entrada cada vez que se presenta una factura, y dispone de un sistema de envío de avisos cada vez que se produce un cambio de estado de la misma, esto proporciona al proveedor seguridad de que su factura ha quedado registrada un día y hora concreto, además de agilizar la presentación y la tramitación posterior por parte del Ayuntamiento.

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo ha desarrollado la aplicación Gestión de Facturación Electrónica que permite la generación de facturas electrónicas con formato Facturae (Orden PRE/2971/2007) de una manera cómoda y sencilla. Realizado con software abierto, se trata de un programa especialmente dirigido a PYMEs, microPYMEs y trabajadores autónomos, a los que permitirá dar solución a problemas derivados del almacenamiento de facturas en papel.

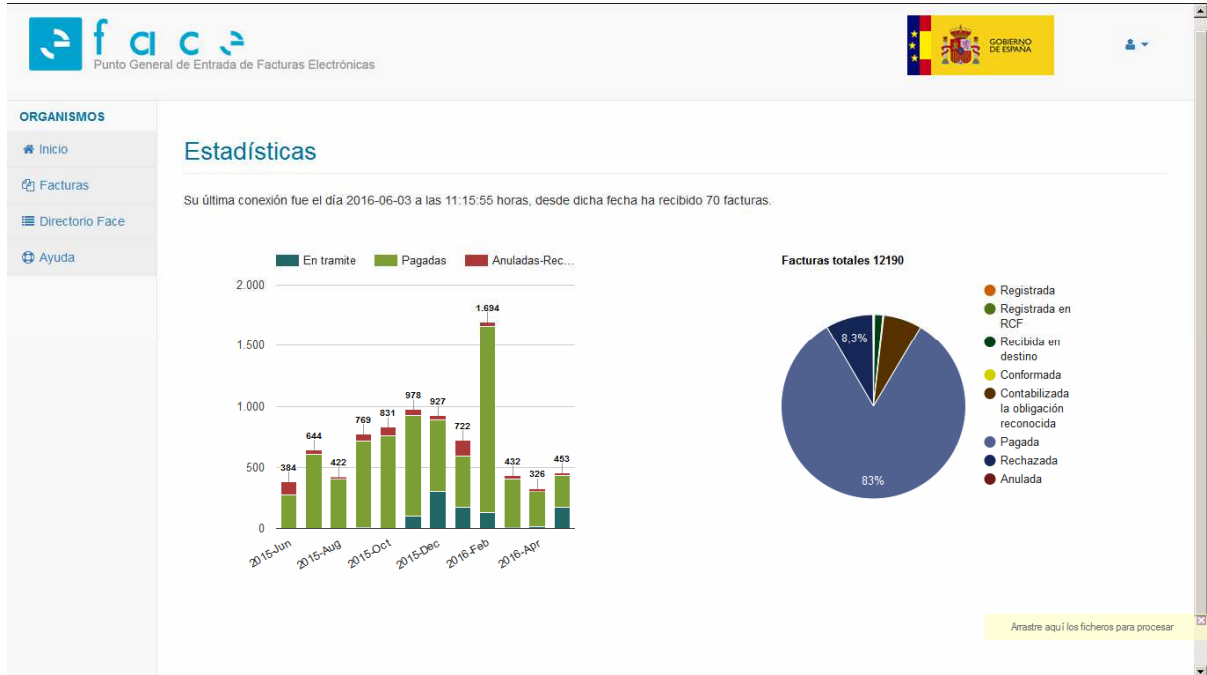
El Ayuntamiento ha recibido a través de FACe **12.190** facturas electrónicas desde su puesta en marcha en enero de 2015. La aplicación informática de gestión contable (GEMA) fue adaptada para interoperar con FACe a través de los servicios Web que el Ministerio de Administraciones Públicas habilitó para este fin.

El uso de FACe ha supuesto para el Ayuntamiento y especialmente para la Concejalía de Economía y Hacienda, el aumento de la eficiencia en la tramitación de las facturas, reduciendo plazos y costes de tramitación, lo que se traduce en beneficios tanto para los proveedores como para el Ayuntamiento.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

Imagen del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (FACE) Estadística de facturas registradas a 7 de junio de 2016



Las facturas que se tramitan a través del Punto General de Facturas Electrónicas (FACE) van cambiando su estado conforme son tramitadas por el personal de la Concejalía de Economía y Hacienda, este estado puede ser consultado por los proveedores en cualquier momento a través de la plataforma.

Imagen de los posibles estados de las facturas en FACE:

▼ Filtrar por Estado

- Registrada (R)
- Conformada (C)
- Contabilizada la obligación reconocida (COR)
- Pagada (P)
- Anulada (A)
- Rechazada (RZ)
- Recibida en destino (RD)
- Registrada en RCF (RRCF)
- Verificada en RCF (VRCF)
- No solicitada anulación
- Solicitada anulación (SA)
- Aceptada anulación
- Rechazada anulación (RA)
- Rechazada FACE (RF)



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

II.1.d) EMPRENDE EN 3.

El proyecto de simplificación administrativa denominado “Emprende en 3” es un proyecto desarrollado por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Presidencia, de Industria, Energía y Turismo y de Economía y Competitividad y en coordinación con la Federación Española de Municipios y Provincias, por el que se crea una plataforma que posibilita la tramitación electrónica de las declaraciones responsables de aquellos emprendedores, empresarios o titulares de actividades económicas o empresariales que deseen iniciar su actividad o trasladar su negocio.

El objetivo del proyecto es contribuir a la reducción de trabas burocráticas y de plazos para la creación de empresas, mediante la unificación de las plataformas tecnológicas utilizadas a nivel nacional en la tramitación telemática.

El Ayuntamiento de Molina de Segura en sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno Local, celebrada el día 11 de junio de 2013, acordó adherirse a la plataforma electrónica “Emprende en 3”, convirtiéndose en el primer Ayuntamiento, junto con el de Gijón, en utilizar esta plataforma, después de ser elegido por el Ministerio como “Ayuntamiento piloto” para la depuración y puesta a punto de la plataforma.

La imagen muestra una captura de pantalla de la interfaz de usuario de la plataforma 'Emprende en 3'. El encabezado superior es azul con el texto 'ESPAÑA Ventanilla Única Pon en marcha tu empresa'. Debajo, se muestra el logo de 'Emprende en 3' con el subtítulo 'Pon en marcha tu negocio'. El contenido principal está dividido en secciones de preguntas frecuentes:

- ¿Qué es Emprende en 3?**: Con Emprende En 3 podrás poner en marcha tu negocio, o realizar otros trámites relacionados de forma sencilla y sin moverte de tu casa, tales como ampliar tu local o modificar tu actividad comercial.
- ¿Qué tengo que hacer?**: Tan sólo tendrás que rellenar un formulario con los datos que se solicitan, el cual será recibido por el Ayuntamiento donde reside tu negocio. Una vez que envíes el formulario, obtendrás un justificante de registro que te habilita a ejercer tu actividad comercial en un plazo máximo de 3 días hábiles, si cumples todos los requisitos de la normativa aplicable.
- ¿En qué ayuntamientos puedo poner en marcha mi negocio?**: En todos los que están incluidos en esta LISTA
- ¿Qué necesito?**: Tan sólo tu ordenador, conexión a Internet, y DNI electrónico o certificado digital para firmar tus trámites.
- ¿Cómo accedo?**: Identifícate con Cl@ve, un sistema para identificarte electrónicamente en las relaciones con las Administraciones Públicas.
- ¿Tienes alguna duda?**: Consulta nuestro **Manual de Usuario** o consulta el listado de actividades económicas disponible para Emprende En 3. **IAE**

A la derecha de estas secciones, hay un botón que dice 'Rellena tu formulario' con un icono de un documento y una marca de verificación. Debajo de este botón, hay un enlace para 'Proceso guiado' con un icono de una casilla de verificación, acompañado de un texto que indica: 'Seleccionando el proceso guiado recibirá una ayuda emergente que le facilitará la cumplimentación del trámite.'



Desde noviembre de 2013, donde “Emprende en 3” se constituyó como única vía de entrada, se han recibido y tramitado cerca de **400** Declaraciones Responsables, cumpliendo de esta manera con la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de la liberalización del Comercio y de determinados servicios.

II.1.e) FIRMA ELECTRÓNICA.

El 1 de enero de 2011 el Ayuntamiento comienza un nuevo proyecto que tiene como objetivo principal incorporar la firma electrónica en todos los procedimientos administrativos y reducir paulatinamente el uso del formato papel en todas las Concejalías.

Este proyecto se planifica con los responsables de la Concejalía de Economía y Hacienda, que será la primera Concejalía donde se ponga en marcha. Se programan las siguientes acciones:

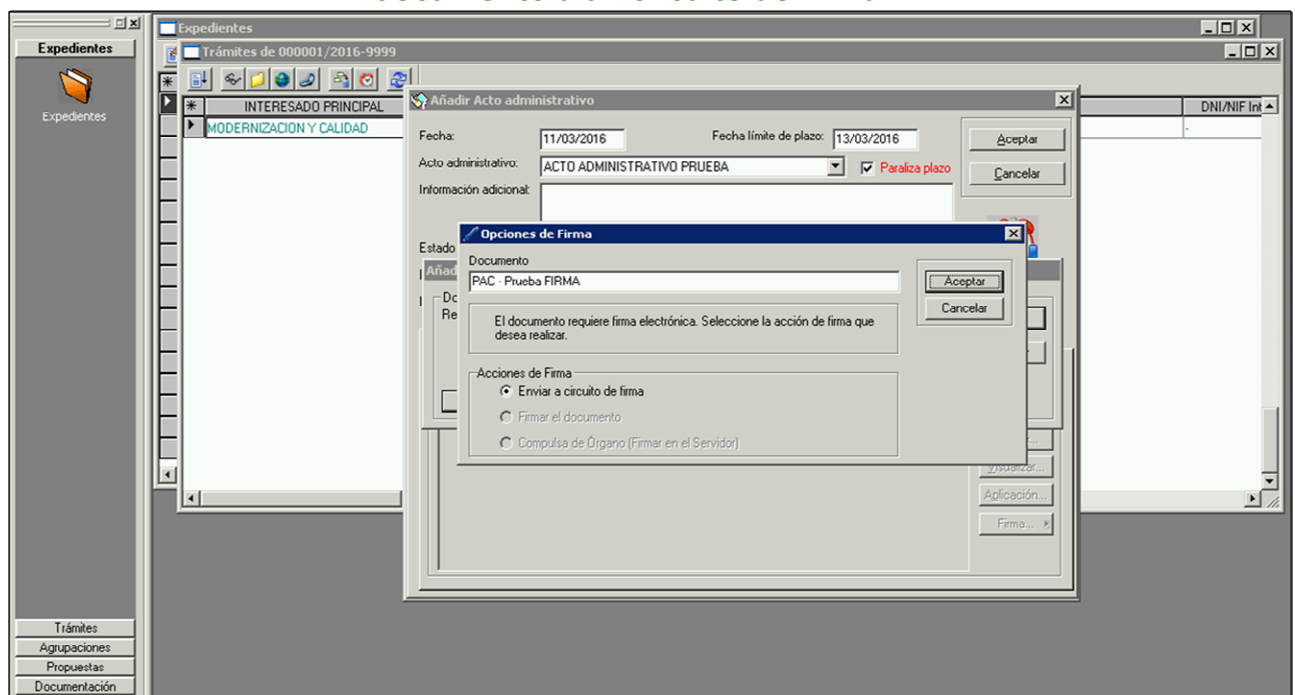
1. Puesta en marcha de la aplicación informática “Portafirmas”, conocida entre los usuarios como “Buroweb”, personalización y adaptación a las aplicaciones informáticas con las que interactúa: Contabilidad, Gestor de Expedientes, Registro de documentos, etc.
2. Redefinición de los procedimientos administrativos donde se va a implantar. Se comienza con 2 procedimientos que generan mucho movimiento de papel entre negociados: Solicitudes de compra y VºBº de facturas recibidas.
3. Definición de los circuitos de firma.
 - Identificación de los “roles” firmantes.
 - Establecimiento del orden en que firmará cada rol firmante.
 - Definición de la acción final que resultará de la firma de cada documento (cambio de estado en la aplicación que lo genera, envío del documento a un Órgano decisorio para su aprobación, etc.)
4. Definición de las plantillas de documentos donde se va a incorporar la firma electrónica. Se redefinen las plantillas incorporando los campos de firma procedentes de los certificados digitales y se incorpora un Código Seguro de Verificación, en aquellos documentos donde es necesario.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

5. Obtención de los certificados digitales para los empleados públicos que realizarán las firmas electrónicas.
6. Formación en el uso del Portafirmas (Buroweb) a los empleados.
7. Fase de pruebas iniciales y corrección de errores.
8. Fase de producción.

Aplicación informática de gestión de expedientes adaptada para el envío de un documento a un circuito de firma.



Indicadores del proyecto:

- Número de circuitos de firma habilitados: **44**
- Número de usuarios del portafirmas electrónico: **35** personas entre empleados públicos y responsables políticos.
- Número de procedimientos que incorporan firma electrónica: **12**
- Número de documentos firmados desde el inicio: **36.257**

La medición de estos indicadores se realiza por períodos anuales y se ha experimentado desde 2011 un incremento en la evolución del número de documentos firmados, hasta 2015 que se produce una reducción a niveles de 2012, debido al uso de listas de documentos en vez de documentos individuales:



Ayuntamiento de
Molina de Segura

III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

Plantilla de documento adaptada para la firma electrónica y que incorpora un
Código Seguro de Verificación.

← Código de barras del CSV

← Código Seguro de Verificación

← Firma electrónica y sellado de tiempo

II.2) METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN, DESTINATARIOS Y BENEFICIOS.

La **metodología** de implantación del proyecto “AYUNTAMIENTO ELECTRÓNICO”, ha sido similar a la empleada en otros proyectos anteriores de similares características de los que se ha adquirido experiencia y conocimientos para aplicar en este nuevo proyecto.

El “Programa y calendario de trabajo para la adaptación del Ayuntamiento de Molina de Segura a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos”, da comienzo el día 26 de septiembre de 2011, y su planificación temporal se estableció por un período de 4 años, finalizando el pasado día 28 septiembre de 2015. Este programa engloba la mayoría de actuaciones que se han ejecutado en el proyecto “AYUNTAMIENTO ELETRÓNICO”, objeto de esta memoria.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

En este programa se definieron los objetivos estratégicos, los fines y las metas, y se definieron las actuaciones a desarrollar, con detalle de los objetivos específicos de cada una de ellas.

Para realizar el seguimiento de las distintas fases del programa y su correcta evaluación, se establecen una serie de indicadores que permiten la medición de los resultados y la corrección en caso necesario de aquellas desviaciones que pudieran producirse.

En la siguiente tabla se refleja el calendario previsto y su ejecución (a fecha de finalización del programa 28/09/2015):

Código	Actuación	Calendario	
		Previsto	Realizado
01	Ordenanza municipal reguladora de la administración electrónica.	Primeros 6 meses.	Puesta en marcha.
02	Sede electrónica.	Primeros 6 meses apertura del sitio Web y carga de contenidos iniciales.	Puesta en marcha.
03	Publicación del catálogo de procedimientos, procesos y servicios.	Carga y actualización durante todo el programa.	Puesta en marcha.
04	Carpeta ciudadana.	Carga de nuevas funcionalidades durante todo el programa.	Puesta en marcha.
05	Publicación electrónica de boletines oficiales.	Carga de contenidos durante todo el programa.	Puesta en marcha.
06	Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos.	Carga de contenidos durante todo el programa.	Puesta en marcha.
07	Registro electrónico.	A partir de la publicación de la Ordenanza (7º mes).	Puesta en marcha.
08	Comunicaciones electrónicas y notificaciones electrónicas.	A partir de la publicación de la Ordenanza (7º mes).	Pruebas definitivas de notificaciones.
09	Documentos electrónicos, copias y archivo electrónico.	A partir del primer año.	Puesta en marcha.
10	Expediente y procedimiento electrónico.	A partir del primer año.	Puesta en marcha.
11	Interoperabilidad con otras administraciones públicas.	Durante todo el programa.	Puesta en marcha.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

Tabla que refleja el estado de los indicadores para realizar la medición de los resultados (a fecha de finalización del programa 28/09/2015):

Nº	Indicador	Valor inicial	Ejercicio anterior	Ejercicio actual
1	Visitas a la sede electrónica (accesos Web)	20.000	33.508	32.000
2	Usuarios registrados en servicios electrónicos	200	191	189
3	Registros electrónicos de entrada (solicitudes, escritos y comunicaciones)	100	28	48
4	Procedimientos y servicios electrónicos habilitados	10	4	5 *
5	Expedientes electrónicos tramitados	30	146	188 **
6	Notificaciones electrónicas realizadas	5.000	0	0
7	Procedimientos y servicios con otras administraciones (interoperabilidad)	2	4	5

* Incluye "Emprende en 3" y los 4 procedimientos habilitados por registro electrónico.

** Incluye 48 registros electrónicos y 140 declaraciones responsables

El reflejo de la ejecución de este programa nos sirve de referencia para analizar el resto de actuaciones que forman el proyecto "Ayuntamiento electrónico". El principal hito y referencia a tener en cuenta es la actuación "SEDE ELECTRÓNICA", desde la que se tiene acceso al resto de actuaciones.

Los **destinatarios** de este proyecto, como se puede extraer de la lectura de esta memoria, son tanto usuarios externos (ciudadanos, empresas, agentes sociales, etc.) como usuarios internos (empleados públicos), dependiendo de la actuación:

- * Sede electrónica → usuarios **externos**
- * Carpeta ciudadana → usuarios **externos**
- * Factura electrónica → usuarios **externos e internos**
- * Emprende en 3 → usuarios **externos**
- * Firma electrónica → usuarios **internos**

Los **beneficios** obtenidos no se han cuantificado económicamente, aunque tomando como referencia el manual de reducción de cargas administrativas en el ámbito local, desarrollado por el Ministerio de AAPP y la FEMP, la medición en términos anuales de una carga administrativa se efectúa multiplicando tres valores:

- 🚦 El coste unitario de cumplir con la carga (en función de los parámetros "tiempo" y "precio").
- 🚦 La frecuencia anual con la que debe realizarse.
- 🚦 La población que debe cumplir con la carga.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

En las estimaciones realizadas sobre las actuaciones ejecutadas, se ha calculado una reducción de hasta el 60% de media en el parámetro tiempo. Y con respecto a la medición del coste directo de las cargas administrativas, teniendo en cuenta:

1 - Presentar una solicitud presencialmente – 80 €

2 - Presentar una solicitud electrónica – 5 €

Extrapolando estos parámetros a la actuación “Carpeta Ciudadana” de este proyecto, el ahorro económico de la misma ha sido de **268.350€** en 2015:

Nº solicitudes	€ presencial	€ electrónica
3.578	286.240	17.890

Hay que resaltar que para la ejecución de este proyecto y su sostenibilidad en el tiempo se ha tenido en cuenta la utilización de herramientas gratuitas para los Ayuntamientos, que la Administración General del Estado a puesto a disposición, como: Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (FACe) o “Emprende en 3”. Además de otras herramientas y plataformas necesarias para llevar a cabo acciones de interoperabilidad y seguridad, como la Red interadministrativa **SARA**, el Portal de Entidades Locales, la Plataforma de Contratación del Estado, etc.

En el apartado de formación al personal, se han tenido en cuenta los cursos formativos de la Escuela de Formación e Innovación de la CARM y otros Organismos que ofrecen formación tanto presencial como on-line.

III) EXPOSICIÓN DE LAS RAZONES POR LAS QUE LA CANDIDATURA SE CONSIDERA MERECEDORA DEL PREMIO.

La implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Molina de Segura constituye un objetivo estratégico de la Organización, al que se le han dedicado recursos de todo tipo durante la última década.

La ejecución con éxito de proyectos tecnológicos innovadores, descritos en esta memoria, la apuesta continua por incorporar los avances tecnológicos en todos los procesos, el apoyo institucional y de los empleados públicos a los proyectos emprendidos, y el reconocimiento de los esfuerzos realizados, por parte de la ciudadanía y de las empresas, destinatarios finales de estos proyectos, así como,



los reconocimientos de otras Administraciones Públicas, hacen que el Ayuntamiento ponga en marcha proyectos como el que se presenta en esta memoria: “**AYUNTAMIENTO ELECTRÓNICO**”, que constituye una BUENA PRÁCTICA que otros Ayuntamientos pueden implantar y que se encuentra en continua evolución, de forma paralela a la evolución de la tecnología y de la sociedad.

En la presente Memoria se ha expuesto claramente cual es la relevancia que para el Ayuntamiento de Molina de Segura tiene y tendrá en el futuro el denominado “Ayuntamiento Electrónico”, un proyecto que no tiene vuelta atrás y que está configurando ya lo que será el Ayuntamiento del futuro.

III.1) EXPOSICIÓN DE LAS RAZONES SEGÚN LOS CRITERIOS DE LAS BASES ESPECÍFICAS DEL PREMIO.

Bases Específicas del Premio a las Buenas Prácticas en la Administración.

Valoración

a) Criterios generales de la institución, entidad o unidad administrativa concurrente. Máximo 30 puntos.

Subcriterios:

1.º- Alineación de los objetivos del proyecto con la misión de la organización (Máximo 10 puntos)

De la exposición de esta memoria se puede concluir que entre los grandes objetivos estratégicos del Ayuntamiento está la Administración Electrónica y la creación definitiva de un Ayuntamiento Electrónico.

2.º- Los máximos responsables de la organización apoyan firmemente el proyecto y le hacen un seguimiento al mismo (Máximo 10 puntos)

La Corporación actual, así como, las Corporaciones anteriores han demostrado apoyar este proyecto, invirtiendo recursos económicos, humanos y de todo tipo en el mismo, aprobando la incorporación a redes y participando en foros de ciudades innovadores, y estando presente en Organizaciones y Federaciones de Municipios que permitan la transmisión de experiencias y conocimientos sobre esta materia.

Por su parte los principales responsables (no políticos) del Ayuntamiento, la Secretaria General, El Interventor y el Tesorero apuestan firmemente por este



proyecto y son, de hecho, los principales usuarios de las aplicaciones y servicios puestos en marcha, como la firma electrónica.

3.º- Aplicación del conocimiento de las personas de la organización en el desarrollo del proyecto (Máximo 5 puntos)

Todas las actuaciones emprendidas en el proyecto han contado con la participación de los empleados implicados en cada una de ellas. Han recibido la formación oportuna en el uso de las herramientas y aplicaciones y han participado en la fase de pruebas, previa a la fase de puesta en servicio.

En la actualidad todas las personas de la organización son usuarios de las aplicaciones informáticas implantadas y siendo los mejores concedores de las mismas, por su uso diario, participan proponiendo mejoras y depuración de posibles errores.

4.º- Nivel de consolidación del proyecto innovador en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno organizativo, institucional o político (Máximo 5 puntos)

El proyecto se encuentra implantado y consolidado en toda la Organización, al tratarse de proyectos innovadores se encuentran expuestos a continuos cambios y mejoras, que se van incorporando con normalidad. En términos temporales, algunas de las actuaciones, como la firma electrónica, llevan en marcha 5 años y cada vez se van incorporando nuevos usuarios de la misma.

El mantenimiento de las aplicaciones y servicios informáticos que dan apoyo al proyecto se va realizando anualmente, habiendo asignación presupuestaria para ello en cada ejercicio y cuyo precio es el habitual de mercado para este tipo de desarrollos informáticos.

b) Grado de participación de la institución, entidad o unidad administrativa en la buena práctica. Se valorará con un máximo 20 puntos, no pudiendo la suma total de los subcriterios exceder dicha puntuación (se valorará, especialmente, el nivel de implicación de la organización en el desarrollo del proyecto)

Subcriterios:

1.º- Participación de la institución o entidad en su conjunto, incluidos sus máximos responsables (Máximo 10 puntos)

La participación de las distintas Corporaciones que han convivido con el proyecto, así como, de todos los empleados públicos, que son los usuarios finales de las aplicaciones y servicios informáticos, es indispensable para que el proyecto sea un caso de éxito y perdure en el tiempo. Este proyecto sin la participación de TODOS no hubiera sido posible haberlo implantado.



2.º- Involucración de las distintas áreas, unidades y/o servicios de la organización (Máximo 5 puntos)

Todas las Concejalías y sus correspondientes áreas y servicios han participado activamente y se han involucrado en todas aquellas actuaciones del proyecto en las que tenían protagonismo o participaban activamente.

Algunos ejemplos: sin la Concejalía de Hacienda no se hubiera podido poner en marcha la actuación “Factura Electrónica”, sin el Servicio de Atención al Ciudadano no se hubiera puesta en marcha la actuación “Carpeta Ciudadana”, sin la Concejalía de Industria y Aperturas la actuación “Emprende en 3” no hubiera existido. En definitiva para configurar un AYUNTAMIENTO ELECTRÓNICO es necesaria la colaboración de todos y todas.

3.º- Participación exclusiva de personal empleado público (Máximo 5 puntos)

Para la ejecución de las distintas actuaciones únicamente han participado empleados públicos, no se ha contado con consultoría externa, ni otros servicios parecidos. La Concejalía de Administración Electrónica ha realizado la labor de coordinación con el resto de Concejalías.

Para la adquisición de equipos, aplicaciones y servicios electrónicos, se ha contado con empresas externas, que es el procedimiento habitual.

4.º- Aprovechamiento de las opiniones o sugerencias del personal para la mejora de los servicios, realizadas a través de cualquier medio (Máximo 5 puntos)

Este aspecto ha sido fundamental, ya que, los usuarios de los programas y servicios son los mejores concedores de sus procesos y han tenido que adaptar y personalizar las distintas herramientas a los procedimientos de trabajo. Las opiniones y sugerencias se han recogido por distintos medios: en las reuniones de planificación y programación, en los cursos de formación y a través del sistema de incidencias informáticas con el que cuenta la Intranet municipal.

c) Grado de innovación de la buena práctica. Máximo 10 puntos.

Subcriterios:

1.º- La buena práctica implica un cambio de lo ya existente, supone realmente un proyecto innovador (Máximo 7 puntos)

La buena práctica puesta en marcha supone un cambio radical en lo ya existente, porque se trata de pasar de un Ayuntamiento convencional, con procedimientos basados en el papel, a un Ayuntamiento electrónico, donde se optimicen los recursos y se consiga una mayor eficiencia en los procesos.



Incorpora un componente de innovación elevado y que en el transcurso de los años seguirá presente, ya que, habrá que ir adaptando de forma continua los cambios tecnológicos y normativos a este proyecto de buena práctica.

2.º- La buena práctica supone una mejora de lo ya existente en la organización (Máximo 3 puntos)

Con este proyecto la mejora de lo ya existente en la organización es evidente y se puede deducir de la lectura de los distintos apartados de esta memoria.

d) Recursos necesarios para la extensión a otras unidades o colectivos. Máximo 10 puntos (se valorará la capacidad de exportación del proyecto, en concreto, el nivel de recursos disponibles con los que ha contado)

La inversión económica más importante de este proyecto se había realizado con anterioridad a su comienzo en 2011, ya que, se habían ejecutado proyectos con importante dotación económica, de manera que la infraestructura ya estaba preparada y se trataba de ponerla en valor.

Respecto al personal asignado al proyecto, ya contaba con experiencia y conocimientos suficientes para emprender un nuevo reto.

Para la exportación del proyecto a otras áreas y servicios municipales, el principal recurso que se necesita es el tiempo, de manera que realizando la planificación temporal adecuada, fijando los objetivos y metas de forma clara y contando con el apoyo del personal del área receptora, las posibilidades de éxito son elevadas.

e) Impacto en los servicios públicos de la buena práctica. Máximo 10 puntos.

Subcriterios:

1.º- Utilización de criterios de RSC: se tendrá en cuenta la sostenibilidad económica, ambiental y social y su impacto en esos ámbitos. (Máximo 4 puntos)

La sostenibilidad del proyecto está garantizada y lo demuestra el hecho de que algunas actuaciones están en marcha desde el comienzo del proyecto en 2011. La parte económica se sostiene a través de la asignación económica correspondiente en los presupuestos municipales de cada ejercicio. El mantenimiento de las aplicaciones y servicios electrónicos se incluye dentro de la partida económica correspondiente a mantenimiento de aplicaciones y hay que tener en cuenta que para el proyecto se han utilizado plataformas de la Administración General del Estado, como la plataforma "FACe" de recepción de facturas electrónicas, o la plataforma "Emprende en 3" para la presentación de Declaraciones Responsables, cuyo coste de mantenimiento es asumido por la AGE, sin que suponga coste alguno para el Ayuntamiento.



Respecto a la sostenibilidad ambiental, es uno de los objetivos del proyecto, la reducción de papel en los procedimientos y su coste ambiental asociado.

En cuanto al aspecto social, también es muy importante, ya que, los destinatarios finales de las actuaciones que componen el proyecto son la sociedad en su conjunto; la ciudadanía, las empresas y los agentes sociales del municipio.

2.º- Conoce y analiza el nivel de satisfacción de sus grupos de interés (Máximo 2 puntos)

El nivel de satisfacción de los grupos de interés se conoce a través de 2 herramientas de uso habitual:

- Canal de quejas y sugerencias de la ciudadanía, a través del cual los ciudadanos expresan cualquier propuesta de mejora o comunica deficiencias en los servicios.
- Intranet municipal, a través de la cual los empleados públicos formulan sus opiniones o dan de alta incidencias en los equipos, aplicaciones, servicios, etc.

3.º- Ha supuesto un aumento en la demanda del servicio (Máximo 2 puntos)

Sin duda la apertura de la Sede Electrónica y toda la información y los servicios en ella incluidos, ha supuesto un cambio en la forma de comunicarse la ciudadanía y las empresas con el Ayuntamiento, aumentando considerablemente la demanda de servicios electrónicos en detrimento de los servicios presenciales tradicionales.

4.º- Se aportan datos cuantitativos sobre los impactos producidos por la buena práctica (Máximo 2 puntos)

En la redacción de esta memoria se han proporcionado datos cuantitativos de cada actuación que compone el proyecto.

f) Personas destinatarias de la buena práctica. Se valorará con un máximo 10 puntos, no pudiendo la suma total de los subcriterios exceder dicha puntuación (se valorará el grado de segmentación de los destinatarios de la buena práctica, recibiendo mayor valoración el proyecto que abarque tanto clientes externos como internos)

1.º- Destinatarios externos exclusivamente (Máximo 6 puntos)

2.º- Destinatarios internos exclusivamente (Máximo 4 puntos)

3.º- Ambos grupos de interés (Máximo 10 puntos)

Como se ha expuesto en la memoria, los destinatarios de este proyecto son tanto usuarios de los servicios electrónicos externos, como internos.



III Edición de los Premios a la Innovación y las Buenas Prácticas en la Administración Pública de la Región de Murcia

Por ejemplo la Carpeta Ciudadana está destinada principalmente a la ciudadanía y empresas, mientras que en el caso de la firma electrónica, los destinatarios son el personal interno.

g) Otros criterios libremente apreciados por el Jurado. Máximo 10 puntos.

1.º- Originalidad, creatividad y complejidad del proyecto presentado (Máximo 5 puntos)

El proyecto tiene componentes de originalidad, en la medida que, por ejemplo, algunos usuarios no conocían hasta ahora los usos de un certificado digital y ha sido un descubrimiento para ellos, igualmente el hecho de no tener que firmar en un papel y hacerlo en un ordenador.

El aspecto creativo lo podemos observar en los usuarios internos que han tenido que redefinir sus procedimientos y, con la normativa siempre presente, han tenido que descubrir otra forma de hacer las cosas, otra forma de trabajar.

2.º- Ahorros producidos con el proyecto (relación coste-beneficio) (Máximo 3 puntos)

No se ha establecido un estudio conjunto del ahorro en todos las áreas y servicios implicados, pero un ejemplo de ahorro sería el de la Concejalía de Industria y Aperturas, donde con la utilización de la aplicación “Emprende en 3” se ha reducido al 50% el coste económico de la tramitación de los expedientes y un 90% el uso del formato papel. En este caso estamos hablando de una herramienta gratuita (mantenida por el Ministerio), por lo que en la relación coste-beneficio, todo es beneficio.

3.º- Estructura y claridad expositiva del proyecto presentado (Máximo 2 puntos)

-