

Alcantarilla en digital El Ayuntamiento en tu mano

Ayuntamiento de Alcantarilla

Categoría: Premio a la Innovación en la Administración



Ayuntamiento de
Alcantarilla

1. Presentación de la Organización	1
1.1. Introducción	1
1.2. Estructura orgánica	3
1.3. Funciones y servicios prestados	4
1.4. Relación de siglas y acrónimos	7
1.5. Mecanismos de comunicación interna y participación del personal de la Organización en el proyecto	7
2. Descripción del proyecto	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Descripción	10
2.3. Destinatarios	11
2.4. Metodología	12
2.5. Acciones implantadas	14
2.6. Acciones en proceso de implantación	15
2.7. Resultados obtenidos	16
3. Exposición de los motivos por los que la candidatura se considera merecedora del premio	22



Presentación de la organización

1

1.1. Introducción

El municipio de Alcantarilla se encuentra situado a 7 km. de la capital de la Región de Murcia. Tiene una extensión de 16 km² y en la actualidad cuenta con más de 43.000 habitantes, destacando del mismo:

- a. Su carácter insular:** Alcantarilla se encuentra rodeado completamente por el término municipal de Murcia, colindando en toda su extensión con pedanías de este municipio.
- b. Su alta densidad de población:** Alcantarilla fue durante años el municipio de mayor densidad de población de España.

El Ayuntamiento de Alcantarilla, como Administración al servicio de los ciudadanos, y dentro de su **Política de Calidad**, desarrolla las siguientes declaraciones estratégicas:

MISIÓN

El Ayuntamiento de Alcantarilla es la administración más cercana a los ciudadanos del municipio, que tiene como objetivo prioritario satisfacer sus necesidades, regulando y mejorando la prestación de los servicios municipales, a través de una gestión e información eficaz y permanente, de manera que se posibilite el bienestar social de todos los vecinos.

VISIÓN

El Ayuntamiento de Alcantarilla aspira a convertirse en un referente de buen Gobierno y Servicio a los ciudadanos, orientado en una atención cercana, útil y generadora de confianza, que haga de Alcantarilla una ciudad moderna y un lugar mejor para vivir.

Quiere ser una Administración comprometida, con una actuación ética y medioambiental, que apuesta por la simplificación administrativa, las nuevas tecnologías, y el fomento de la comunicación y la participación social y ciudadana.

Aspira a su vez a caracterizarse por ser una organización centrada en las personas como elementos clave de la innovación y mejora, generando entornos de trabajo que propicien el desarrollo y satisfacción dentro de un proyecto común, y respetando el equilibrio entre el marco competencial y los recursos disponibles, en función de las prioridades ciudadanas.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

VALORES

El Ayuntamiento de Alcantarilla, como institución al servicio de los ciudadanos, y con el fin de que la Misión y la Visión sean compartidas por todo el personal de la Organización, asume los siguientes valores:

- Honradez
- Compromiso de servicio público
- Eficiencia
- Profesionalidad
- Transparencia
- Imparcialidad
- Mejora continua
- Accesibilidad

En este sentido, en el Ayuntamiento de Alcantarilla paulatinamente se están poniendo en marcha actuaciones tendentes a la innovación y mejora continua de la organización, de manera que se produzcan cambios a corto y a medio plazo en la organización.

Actualmente las actuaciones prioritarias a desarrollar, son las referentes al **impulso de la administración electrónica y la atención a la ciudadanía**, prestando especial atención, a aquellos colectivos con mayores dificultades de acceso a la administración, favoreciendo de esta forma, la equidad en el acceso a los recursos.

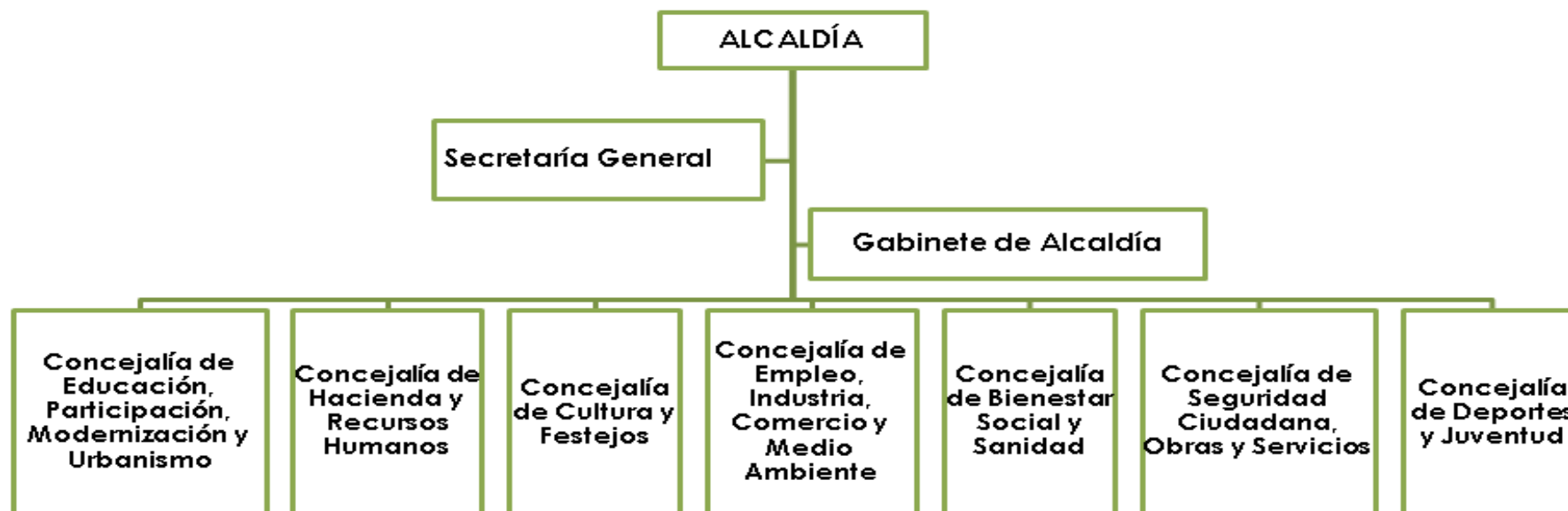
En relación al impulso de la administración electrónica, buscamos la **racionalización y simplificación administrativa**, permitiendo la reducción de cargas de trabajo en el conjunto de la organización.

Para el desarrollo de las distintas actuaciones, consideramos prioritario que se involucren el conjunto de Áreas y servicios municipales, propiciando que **las opiniones y sugerencias de los empleados municipales sean tenidas en cuenta**, pues la mejora de nuestra organización debe venir orientada por la concepción y firme creencia de que la innovación y mejora continua parte de un **proyecto común**, en el que se sientan identificados el conjunto de empleados municipales.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

1.2. Estructura orgánica

El Ayuntamiento de Alcantarilla cuenta con una plantilla de **354 empleados y empleadas**, de los cuales 187 son hombres y 167 son mujeres; organizativamente se encuentra estructurado en 7 Concejalías:



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



1.3. Funciones y servicios prestados

Desde el Ayuntamiento de Alcantarilla, en el ejercicio de sus funciones, se prestan los siguientes servicios:

Secretaría General

Se encarga de la realización de las funciones públicas de asesoramiento legal preceptivo de la Corporación y fe pública de todos los actos y acuerdos determinadas en el Reglamento del régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, coordinando las tareas burocráticas que desarrollan los distintos servicios municipales en los aspectos jurídico-administrativos relacionados con las responsabilidades atribuidas que legalmente tienen atribuidas.

Seguridad Ciudadana

El Cuerpo de Policía Local, tiene la labor de proteger el ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, adaptando sus procedimientos de actuación a las exigencias derivadas de las funciones legalmente atribuidas a los Cuerpos de Policía Local, manteniendo como referencia permanente la calidad en la prestación del servicio bien hecho al ciudadano.

Obras, Vías Públicas y Mantenimiento

Desde el Área de Obras, Vías Públicas y Mantenimiento se desarrollan funciones relacionadas con el mantenimiento de las infraestructuras viarias y otros equipamientos de su titularidad municipal, la conservación y rehabilitación de la edificación y los equipamientos culturales y deportivos.

Servicios, parques y jardines

El Área de Servicios, Parques y Jardines, tiene encomendada la realización de las siguientes actuaciones: recogida y tratamiento de residuos, abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales, limpieza viaria, Alumbrado Público, Cementerio y actividades funerarias y Parques y Jardines Públicos.

Régimen Interior

Se prestan los servicios de Registro General, Información y Atención al Ciudadano, lo que constituye la primera toma de contacto del ciudadano con la administración. La transversalidad de las funciones de este

Servicio hace que su organización y planificación esté ligada a todos los Servicios que conforman la actividad municipal.

Participación Ciudadana y Transparencia

Se configura como la estructura formal permanente dentro de la organización municipal con la misión de impulsar y facilitar la participación ciudadana y transparencia en las diferentes áreas de actuación del Ayuntamiento.

Desarrollo Local y Comercio

Tiene como función la promoción e implantación de las políticas activas de empleo que favorezcan la generación y consolidación del empleo, así como favorecer la mejora de la economía y calidad de vida de los ciudadanos.

Industria y Medio Ambiente

El objetivo fundamental de este Área es propiciar y favorecer el tránsito de Alcantarilla hacia una ciudad más ecológica, difundiendo y apoyando la conciencia ambiental entre la ciudadanía y ejecutando acciones que permitan conseguir una ciudad y entorno más saludables lo que, sin duda, redundará en el bienestar de la ciudadanía.

Educación

El Área de Educación tiene como objetivos prioritarios conseguir la mejora de la calidad de la enseñanza y favorecer el acceso a la formación en igualdad de oportunidades. Para la consecución de estos objetivos se realizan las siguientes actuaciones: escolarización, fomento de la participación de la comunidad educativa, actividades de apoyo educativo y programas de apoyo complementario al sistema educativo.

Urbanismo

Tiene como principales objetivos la ordenación, gestión, ejecución del planeamiento urbanístico del municipio, la promoción y gestión de viviendas que se lleven a cabo dentro del mismo, la intervención administrativa en la tramitación de los distintos tipos de licencias urbanísticas y protección de la legalidad urbanística.

Intervención

Desde el Área de Intervención se realiza el control interno de la actividad económica del Ayuntamiento, la gestión presupuestaria, la gestión

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



tributaria, la inspección fiscal y la gestión contable, atendiendo a las obligaciones de suministro de información al Ministerio de Administraciones Públicas y al Tribunal de Cuentas.

Contratación

Su cometido es prestar asistencia, apoyo técnico y asesoramiento jurídico en todo el proceso de adjudicación de los respectivos procedimientos de licitación al órgano de contratación y resolver cuantas consultas se realicen en relación con la contratación pública en aplicación de los *Principios de economía, eficacia, eficiencia y transparencia* que deben regir en la misma.

Tesorería

Comprende la Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación de los ingresos de derecho público del Ayuntamiento, gestión de cobros y pagos, planificación de las necesidades de efectivos, tramitación de compensaciones, así como la emisión y notificación de las providencias de apremio y embargo.

Recursos Humanos

La misión de este Área municipal es conocer, planificar y gestionar las necesidades de Recursos Humanos que surjan en el Ayuntamiento, la mejora de las habilidades y competencias de los profesionales públicos, el desarrollo de procesos de gestión de personal, selección de personal, contratación, administración de plantillas, retribuciones, gestión de nóminas y relaciones sindicales.

Cultura y Festejos

Tiene como objetivos garantizar el acceso a la cultura de la ciudadanía alcantarillera y la dinamización cultural del municipio. Para ello lleva a cabo acciones de promoción, formación, difusión y creación cultural, impulsando la participación de agentes y colectivos. Dichas acciones se dan en los ámbitos de la música, el teatro, las artes plásticas, las artes visuales, la biblioteca, el patrimonio cultural y los festejos, además de las actividades de ocio y tiempo libre dirigidas al público infantil y juvenil.

Deportes

Desde el Área de Deportes se busca promover de forma general la actividad física y la práctica deportiva en la búsqueda de una vida sana y saludable que mejore la calidad de vida y el bienestar de los vecinos de Alcantarilla. Para conseguir este objetivo, se diseña una amplia oferta de

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

actividades que se desarrollan en las diferentes instalaciones deportivas municipales.

Juventud

Es la estructura administrativa que realiza los proyectos municipales de juventud. Entre sus objetivos se encuentran: fomentar la participación de los jóvenes en todos los ámbitos sociales, desarrollar alternativas al ocio y tiempo libre de los jóvenes, informar y documentar a los jóvenes sobre temas o asuntos de interés y ofrecer alternativas de tiempo libre a los adolescentes.

1.4. Relación de siglas y acrónimos

Informe CORA: Informe de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas.

RSC: Responsabilidad social corporativa.

1.5. Mecanismos de comunicación interna y participación del personal de la organización en el proyecto

El proyecto cuenta con el **Liderazgo y apoyo por parte de los máximos responsables de la organización**, Alcalde y Secretaria General del Ayuntamiento. Por ello, se ha apostado firmemente por su puesta en funcionamiento, impulsado su desarrollo y apoyando el conjunto de actuaciones contempladas en el mismo.

Se trata de un **proyecto integral y transversal** que afecta a la totalidad de la organización, debido a que las **funcionalidades** que se plantean desde el mismo pueden ser **extrapoladas al conjunto de Áreas municipales**; además, su desarrollo permite la simplificación administrativa en el conjunto de la organización.

Inicialmente se ha implantado (o está en proceso de implantación) en las áreas de Secretaría General, Informática, Recursos Humanos, Contratación, Régimen Interior y Bienestar Social, si bien, **alguna de las actuaciones contempladas en el proyecto (firma de convenios) afectan todas las Áreas municipales:**



- 1. Secretaría General**, debido a que la Secretaria General ostenta las funciones de fe pública, que entre otras, comprende: actuar como fedataria en la formalización de todos los contratos, convenios y documentos de análoga naturaleza en que intervenga el Ayuntamiento. Además, desde la Secretaría General se impulsó esta iniciativa, siendo el Área responsable del proceso de modernización de la organización, dese punto de vista interno y externo, con el fin de conseguir un Ayuntamiento íntegramente electrónico.
- 2. Informática**, al ser el Área encargada de la parte técnica de la puesta en funcionamiento del proyecto, así como del mantenimiento del mismo.
- 3. Contratación**, ya que los contratos públicos son documentos que se han incorporado al sistema de firma biométrica.
- 4. Régimen Interior**, por las acciones que se van a desarrollar con el proyecto en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros.
- 5. Recursos Humanos**, al ser los contratos laborales de los empleados públicos, así como las tomas de posesión, documentos que se han incorporado al sistema de firma biométrica.
- 6. Bienestar Social**, por las acciones que se van a implementar en su labor de facilitar el acceso a los recursos de los usuarios del servicio.

El proyecto fue inicialmente presentado en el **Grupo de Mejora** que habitualmente se desarrolla entre los responsables políticos y técnicos de la entidad, y en el que se analizan cuestiones relativas a la coordinación entre áreas y mejora de procedimientos para el conjunto de la organización. En dicho foro, se analizaron las funcionalidades inicialmente previstas para el desarrollo de la aplicación, y los mecanismos de coordinación entre las distintas Áreas y servicios afectados.

Asimismo, en este espacio, se valoraron otros posibles usos y funcionalidades que se podían dar a la aplicación, surgiendo la idea de utilizar el sistema de firma biométrica en el domicilio de personas que tuvieran dificultades de movilidad.



Descripción del proyecto

2.1. Antecedentes

El 26 de octubre de 2012 el Consejo de Ministros acordó la creación de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas con el mandato de realizar un estudio integral dirigido a modernizar el sector público español, dotándolo de una mayor eficacia y mecanismos que permitieran eliminar las duplicidades que le afectaban, simplificando los procedimientos a través de los cuales los ciudadanos y las empresas se podrían relacionar con la Administración.

El Informe CORA, *Informe de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas*, recomendó reformar el ordenamiento jurídico administrativo, promulgando que las Administraciones Públicas, lejos de constituir un obstáculo para la vida de los ciudadanos y las empresas, debían facilitar la libertad individual y el desenvolvimiento de la iniciativa personal y empresarial.

La entrada en vigor de la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas** y la **Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público**, ha supuesto un nuevo escenario donde la tramitación electrónica ha dejado de ser una forma especial de gestión de los procedimientos para constituirse como la forma habitual de actuación en las Administraciones; **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. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados.

Sin embargo, **la brecha digital** todavía existe y es necesario garantizar que la transformación de la administración pública tradicional en administración electrónica no merme los derechos de quienes por razones diversas, o bien no tienen acceso a las tecnologías de la sociedad de la información o bien lo tienen limitado. La edad, la formación, el coste de las conexiones o la ubicación geográfica pueden condicionar o impedir a los ciudadanos relacionarse electrónicamente con la Administración. En este sentido, el artículo 12 de la Ley 39/2015,

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



establece expresamente que las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados puedan relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

Atendiendo a criterios de **RSC (Responsabilidad Social Corporativa)**, el Ayuntamiento de Alcantarilla, y en el marco de su Política de Calidad, tiene la misión de satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés para los que gobierna, atendiendo al impacto económico, social y ambiental que supone el ejercicio de dicho gobierno.

En este sentido, y desde el punto de vista de la gestión de la RSC, asume un *enfoque stakeholder*, alineando la organización y sus procedimientos a los grupos de interés y a su vez, un *enfoque poliédrico*, reforzando su reputación, legitimación y confianza ante la sociedad a través de una gestión responsable integral a nivel de transparencia y buen gobierno.

En este contexto, el **Ayuntamiento de Alcantarilla**, con fecha 1 de marzo de 2017, puso en funcionamiento la administración electrónica a través de **GESTIONA**, una plataforma de administración electrónica, que permite acceder a toda la documentación electrónica, tramitar un documento o firmarlo electrónicamente desde cualquier ordenador con conexión a internet o a través del smartphone o tablet.

Se trata de un gestor de expedientes que se utiliza de manera integral en todas las áreas y servicios del ayuntamiento y está desarrollado para que su funcionamiento sea íntegramente en la nube, **garantizando que los procedimientos sean íntegramente electrónicos, de inicio a fin**, es decir, desde la solicitud hasta el momento de la notificación.

En abril de 2018 se implementa **VIDSigner**, un servicio de firma electrónica manuscrita, que permite seguir avanzado en el objetivo de conseguir una administración sin papel, y que además, acerca y hace accesible la administración electrónica a aquellos colectivos con mayores dificultades, adecuando por tanto la organización y sus procedimientos a los diferentes grupos de interés.

2.2. Descripción

¿Qué es VIDSigner?

ViDSigner es un servicio cloud de firma manuscrita digital que **permite firmar legalmente a través de tabletas capacitivas y eliminar el papel** como soporte de acto de firma.

Se trata por tanto, de un sistema de **firma manuscrita digital con**

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

datos biométricos. Combina la seguridad ofrecida por la firma electrónica tradicional y las nuevas posibilidades ofrecidas por los dispositivos táctiles de última generación, garantizando la máxima seguridad jurídica con la usabilidad de la firma manuscrita.

Está orientado a entornos presenciales de firma, lo cual permite a las administraciones que los ciudadanos, que acudan a hacer alguna tramitación, aunque no tengan medios electrónicos, puedan firmar sus solicitudes e instancias sobre la tablet, tal y como lo harían en papel. Asimismo, empresas y asociaciones que se relacionan con el Ayuntamiento, pueden firmar sus contratos o convenios a través de este sistema.

De este modo, de manera sencilla y a través de una tableta, se permite firmar documentos con la **máxima seguridad jurídica**, y con el consiguiente ahorro de papel y tiempo, posibilitando una **administración "ad extra" y "ad intra"**, centrada en los intereses de los ciudadanos.

La aplicación recoge información biométrica del dispositivo (velocidad, inclinación, presión,...) y la codifica según el estándar ISO/IEC 19794-7, lo que garantiza su valoración pericial futura. El dato biométrico de la presión ejercida sobre la tableta al realizar la firma es, según la opinión de los expertos grafólogos, uno de los elementos fundamentales a la hora de atribuir la firma biométrica a una persona.

Otras de las funcionalidades que permite VIDSigner es la **integración** rápida y sencilla con **otras plataformas** que se están utilizando en el Ayuntamiento de Alcantarilla:

- a. Integración con GESTIONA:** GESTIONA es una plataforma de gestión de expedientes; VIDSigner permite la integración con esta plataforma desde el registro de entrada de documentos, generando un nuevo registro de entrada.
- b. Integración con CLAVE:** CLAVE es una plataforma común para la identificación, autenticación y firma electrónica que permite unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y que puede ser utilizada con VIDSigner.

2.3. Destinatarios

Distinguimos **tres tipos de destinatarios** del proyecto:

1. La ciudadanía en general, y en particular aquellas personas y colectivos con mayores dificultades para acceder a sus tramitaciones por medios electrónicos.



2. Los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la administración conforme a lo regulado en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015:
 - a. Las personas jurídicas.
 - b. Las entidades sin personalidad jurídica.
 - c. Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria.
 - d. Los empleados del ayuntamiento de nuevo ingreso.
3. Los plantilla de empleados municipales en su conjunto, pues el proyecto hace posible una racionalización y simplificación administrativa que redunde en su trabajo diario

2.4. Metodología

¿Cómo funciona?

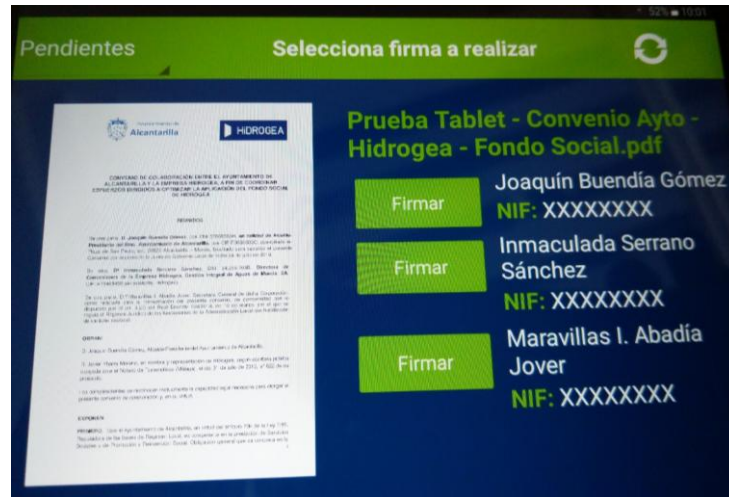
El funcionamiento de la aplicación es muy sencillo. Sigue los siguientes pasos:

Primero. El **documento se sube al gestor documental** y automáticamente dicho documento queda pendiente de firma digital biométrica:

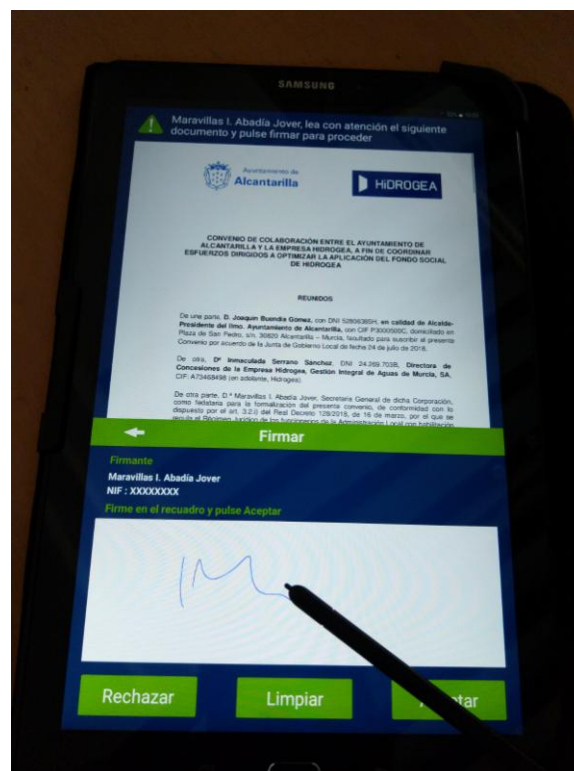
The screenshot shows the VidSigner application interface. On the left, under 'Firmantes' (1 de 3), there are input fields for 'Joaquín Buendía Gómez', 'NIF', 'XXXXXXXX', 'alcalde@alcantarilla.es', and 'AY-T-ALCOI'. A checkbox 'Enviar documento firmado' is checked. Below, a PDF file 'Prueba Tablet - Convenio Ayto - Hidrogea - Fondo Social.pdf' is listed with a size of 121.74 KB. On the right, under 'Documento' (Página: 5 de 10), a preview of a document is shown. The document header includes the Ayuntamiento de Alcantarilla logo and the HIDROGEA logo. The main text of the document reads: 'ejecución del presente Acuerdo de Colaboración. Y para que conste y surta los efectos oportunos se firma este convenio en la fecha indicada.' Below this, there are two columns: 'POR EL ILMO AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA' with a signature line for 'Joaquín Buendía Gómez, Alcalde-Presidente' and 'POR LA EMPRESA HIDROGEA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.' with a signature line for 'D^a Inmaculada Serrano Sánchez, Directora de Concesiones'. At the bottom, it says 'La Secretaria General,' followed by 'D^a Merveillas I. Abellá Jover'.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Segundo. El usuario firmante consulta en la tableta los documentos que tiene pendientes de firmar:



Tercero. Verifica el contenido del documento y si está conforme, procede a firmar plasmando su firma en la tableta tal y como se muestra en la imagen:



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es

Cuarto. Una vez firmado el documento, **se envía automáticamente** al correo o correos previamente establecidos.

ejecución del presente Acuerdo de Colaboración.

Y para que conste y surta los efectos oportunos se firma este convenio en la fecha indicada.

**POR EL ILMO AYUNTAMIENTO DE
ALCANTARILLA**



JOAQUÍN RICARDO BUENDÍA GÓMEZ-52806365-H

Joaquín Buendía Gómez
Alcalde-Presidente

**POR LA EMPRESA HIDROGEA, GESTIÓN
INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.**



INMACULADA SERRANO SÁNCHEZ-24269703-B

D^a. Inmaculada Serrano Sánchez
Directora de Concesiones

La Secretaria General,



MAVILLAS I. ABADÍA JOVER-48507229-E
D^a Maravillas I. Abadía Jover

En el siguiente enlace, puede visualizar un video con las distintas funcionalidades que se están dando a la aplicación en la firma de contratos, convenios,..., así como su funcionamiento en la Oficina de Registro:

<https://youtu.be/DwhyWdMOpL4>

2.5. Acciones implantadas

Implantación del sistema firma biométrica para la firma de:

a. Contratos públicos: El sistema se empezó a utilizar en la forma de contratos administrativos en abril de 2018. Hasta la fecha actual, se han firmado biométricamente **8 contratos**.

b. Convenios de colaboración: El 17 de abril de 2018 se firmó el primer convenio mediante la aplicación VIDSigner. Cabe indicar, que el Ayuntamiento de Alcantarilla es la única administración a

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

nivel nacional que está utilizando la aplicación en la firma de convenios.

Hasta el momento actual se ha firmado **27 convenios** con las siguientes instituciones y/ entidades:

Institución/ entidad	
Asociaciones	10
Federaciones	1
Clubs deportivos	8
Empresas	1
Administraciones	3
Otras entidades	4

c. Contratos laborales de nuevos empleados públicos: El sistema se empezó a utilizar en el Área de Recursos Humanos en septiembre de 2018, habiéndose formalizado **14 contratos laborales** mediante el sistema de firma biométrica.

d. Toma de posesión de funcionarios municipales de nuevo ingreso: se han formalizado **5 tomas de posesión** de nuevos funcionarios municipales.

2.6. Acciones en proceso de implantación

Implantación del sistema de firma biométrica en la Oficina de asistencia en materia de registros:

Además del procedimiento anterior, y en pro de mejorar la relación con el ciudadano, antes de finalizar este mismo año, se tiene previsto implantar el sistema en la Oficina de asistencia en materia de registros.

La firma biométrica de documentos, va a permitir a los ciudadanos relacionarse electrónicamente con el ayuntamiento. En este sentido cualquier ciudadano que se dirija al ayuntamiento para realizar un trámite administrativo, y que no disponga de un certificado digital, va poder realizar sus trámites de manera electrónica, firmando los documentos en el dispositivo tablet.

A nivel técnico su funcionamiento es bastante sencillo, y consiste en el envío de plantillas de documentos previamente definidas (tipo Word y libreOffice), a completar en el momento de registro por el funcionario y su posterior envío a Tablet para su firma por parte del interesado



(evitando la generación de instancias en papel).

La solución permite que tras la firma del documento en el dispositivo, dicho documento sea incorporado a la entrada de registro, junto con el conjunto de documentos existentes en la nube, permitiendo agilizar el registro en Gestiona, y evitando, la generación de documentos temporales en papel (ver enlace a video pág. 14).

- **Implantación del sistema de firma biométrica en domicilios de personas que presentan dificultades de movilidad (personas mayores, personas en situación de dependencia, con discapacidad,...):**

Durante el primer semestre del año 2019, se tiene previsto que desde el Área de Bienestar Social, se empiece a utilizar la aplicación en los domicilios de personas con dificultades de movilidad para el desarrollo de los diferentes trámites administrativos. De este modo, se favorecerá el acceso a los recursos en igualdad de condiciones, y se “acercará” el ayuntamiento a aquellas personas con mayores dificultades.

2.7. Resultados obtenidos

2.7.1. A nivel cuantitativo

a. Ahorro en papel

Teniendo en cuenta el escaso periodo de funcionamiento del sistema, los resultados obtenidos, permiten comprobar que el uso de la aplicación contribuye al ahorro en papel:

Tipo de documento	Firmados	Media Hojas papel	Media Copias papel	Total hojas papel	Copias VIDSigner	Ahorro en papel
Contrato	8	45	3	1.080	0	1.080
Convenio	27	7	3	567	0	567
Contrato laboral	15	5	3	225	0	225
Toma de posesión	5	1	3	15	0	15
TOTAL	54	---	12	1.872	0	1.872

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



Si tomamos como referencia los datos del **año 2017** (ejercicio completo) para realizar una estimación del ahorro que se hubiera producido, se obtienen los siguientes resultados:

Tipo de documento	Firmados	Media Hojas papel	Media Copias papel	Total hojas papel
Contrato	65	45	3	8.775
Convenio	51	7	3	1.071
Contrato laboral	148	5	3	2.220
Toma de posesión	--	--	--	--
TOTAL	264	---	12	12.066

Los datos reflejan que desde su implantación (abril 2018) y hasta el momento actual, se han ahorrado un total de 1.872 folios; si tomamos como referencia el año 2017, el ahorro que se hubiera producido hubiera sido de 12.066 folios.

Por ello, consideramos que la utilización del sistema de firma biométrica va a contribuir a la consecución del objetivo de ser una **Administración sin papel** a medio plazo.

b. Reducción de cargas de trabajo

Otro de los resultados que obtenemos con el uso de esta herramienta es la racionalización y simplificación administrativa, en el sentido de que se automatiza el procedimiento de firma, reduciendo los tiempos de procesamiento de la documentación y por tanto, las cargas de trabajo para el personal. Anteriormente, era necesario plasmar la firma en las copias de los distintos documentos (2 o 3 firmas por documento); con el nuevo sistema el documento se firma una única vez, y el mismo queda almacenado en formato digital para su uso por los distintos afectados por el mismo.

Si tomamos como referencia los contratos y convenios firmados con el sistema de firma biométrica durante el año 2018, podemos observar que su utilización reduce considerablemente el número de firmas necesarias en los documentos, produciéndose una **reducción de 210 firmas** en convenios y contratos administrativos, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Tipo de documento	Firmados 2018	Nº de firmas en papel papel*	Firmas VIDsigner**	Ahorro en firmas
Contrato	8	72	24	48
Convenio	27	243	81	162
TOTAL	35	315	105	210

* Documento por triplicado y 3 personas firmantes

** Tres personas firmantes

Si analizamos los datos de un año completo (2017), los datos reflejan los siguientes resultados:

Tipo de documento	Firmados 2017	Nº de firmas en papel papel*	Firmas si se hubiera utilizado VIDsigner**	Ahorro en firmas
Contrato	65	585	195	390
Convenio	51	459	153	306
TOTAL	116	1.044	348	696

* Documento por triplicado y 3 personas firmantes

** Tres personas firmantes

Tal y como se recoge en la tabla anterior, la reducción de firmas resulta evidente pasando de 1.044 firmas en papel a 348 si se hubiera utilizado el sistema de firma biométrica, produciéndose un **ahorro de 696 firmas**.

Este indicador demuestra que la utilización del sistema contribuye a reducir las cargas de trabajo, y agiliza los procesos dentro de la organización.

Procedimiento de firma en papel

Con anterioridad a la implantación de la herramienta, cualquier documento que fuera necesario firmar, seguía el siguiente flujo:



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es

Procedimiento firma biométrica

La utilización de VIDSigner permite reducir los tiempos de procesamiento, y por tanto las cargas de trabajo del personal del ayuntamiento, al reducir y automatizar determinados fases del procedimiento, pasando a ser el flujo del mismo como a continuación se detalla:



Resulta evidente, que al reducir las fases del procedimiento, se reducen los tiempos de procesamiento y por tanto las cargas de trabajo en los empleados municipales que participan en los diferentes procedimientos en los que se utiliza el sistema.

2.7.1. A nivel cualitativo

Para la evaluación cualitativa del proyecto, se han tenido en cuenta los criterios relativos a **pertinencia, coherencia, eficiencia, eficacia, sostenibilidad e impacto.**

1. Pertinencia

La pertinencia viene dada por la adecuación interna del proyecto y su adaptación con la población beneficiaria. Como se ha puesto de manifiesto, la implantación de la aplicación VIDSigner, viene a cubrir las necesidades que aparecen en la población con la puesta en marcha de la nueva administración, la administración electrónica. En este contexto, este sistema permite reducir la brecha digital, promoviendo el acceso en igualdad de oportunidades a los trámites a realizar en nuestro ayuntamiento, adaptándose perfectamente a las necesidades de la población y eliminando las barreras de acceso que supone la implantación de la administración electrónica.

2. Coherencia

El proyecto es coherente con las metas recogidas en la Política de Calidad de nuestro ayuntamiento, y las actuaciones planteadas en el mismo, alineándose con su **misión** (administración cercana que tiene como objetivo prioritario satisfacer las necesidades de la población), con la



visión (como administración comprometida con una actuación ética y medioambiental que apuesta por la simplificación administrativa, las nuevas tecnologías y el fomento de la comunicación,...) y con sus **valores** (accesibilidad, compromiso de servicio público, eficiencia,..).

3. Eficiencia

Para valorar este aspecto tendremos en cuenta el cumplimiento del cronograma de implantación, los recursos humanos y materiales:

- En cuanto al cronograma de implantación, debemos indicar que todavía es pronto para evaluar de manera global la implantación del proyecto, debido a su escaso periodo de funcionamiento. Sin embargo, si podemos concluir que la primera fase de implantación del proyecto (implantación de la firma biométrica en la firma de contratos administrativos, convenios, contratos laborales y toma de posesión de nuevos funcionarios) se ha desarrollado conforme al cronograma previsto.
- En relación a los recursos humanos y materiales, entre los empleados encargados de la puesta en marcha del proyecto, ha existido una excelente coordinación, valorando muy positivamente la nueva herramienta en lo referente a ahorro de tiempo, y por tanto, de la reducción de cargas de trabajo, y la facilidad de uso del procedimiento utilizado para la firma biométrica.

4. Eficacia

El objetivo del proyecto es conseguir una administración sin papel que, acerca y hace accesible la administración electrónica a aquellos colectivos con mayores dificultades, adecuando la organización y sus procedimientos a los diferentes grupos de interés.

Las actuaciones que hasta el momento se han puesto en marcha, son adecuadas, y el proyecto está en la línea de conseguir el objetivo planteado conforme se vayan implantando las acciones recogidas en el mismo.

5. Sostenibilidad

Evaluamos la sostenibilidad del proyecto en un doble sentido, sostenibilidad interna y sostenibilidad externa:

- Sostenibilidad interna, el apoyo del proyecto por parte de los máximos responsables de la institución, y la acogida por parte de



los empleados públicos implicados directamente en el desarrollo del proyecto garantiza la sostenibilidad del mismo.

- Sostenibilidad externa, el proyecto desarrollado es coherente con el contexto. El sistema de firma biométrica ha tenido una excelente acogida por parte de proveedores (firma de contratos administrativos) y entidades (firma de convenios de colaboración), valorando muy positivamente la aplicación en términos de agilidad e innovación.

Por todo lo anterior, valoramos que la sostenibilidad del proyecto está garantizada.

6. Impacto

Los beneficiarios de las acciones implantadas en el proyecto (proveedores, entidades y empleados públicos), realizan una valoración positiva de la aplicación y de los resultados obtenidos utilizando la misma. De este modo, los empleados que han utilizado la herramienta en el desarrollo de su actividad cotidiana, manifiestan que *"La utilización de la firma biométrica es un sistema ágil, que facilita y reduce las cargas de trabajo, al simplificar el procedimiento"*.

A su vez, los representantes de algunas entidades que han suscrito convenios con el Ayuntamiento también han valorado muy positivamente el uso de esta aplicación, en concreto la representante de A38 SERVICIOS PLENOS, S.L., llegó a manifestar que *"Estoy a diario firmando convenios por toda España, y es el primer ayuntamiento donde firmo un convenio con este sistema..."*, *"me parece una aplicación fabulosa, que sin duda nos facilita el trabajo a todos"*.

Algunos de estos representantes de entidades, que desarrollan su actividad profesional como funcionarios públicos en otras Administraciones Públicas, en concreto, en la Administración General del Estado, han llegado a manifestar en el momento de la firma que *"Me parece un sistema fabuloso, ojalá este sistema se implantará en mi administración, en la cual se gasta una cantidad ingente de papel en los documentos que tienen que ser firmados"*.

Por ello, valoramos que los impactos percibidos por los beneficiarios en el uso del sistema son muy positivos.



Exposición de las razones por las que la candidatura se considera merecedora del premio

3

El Ayuntamiento de Alcantarilla concurre a la V Edición de los Premios a la Innovación y Buenas Prácticas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia con el Proyecto **"Alcantarilla en digital: el Ayuntamiento en tu mano"** por considerar que este sistema resulta clave para reforzar el compromiso del ayuntamiento con sus ciudadanos, como administración más cercana, que tiene como objetivo prioritario satisfacer sus necesidades, regulando y mejorando la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.

Las razones que consideramos que hacen merecedora de este galardón a nuestra institución son:

- 1. Supone un impulso de la administración electrónica, administración sin papel, avanzando en la racionalización y simplificación administrativa.**
- 2. Se trata de una experiencia innovadora, que puede ser fácilmente extrapolable a otras administraciones del entorno, pudiendo aplicarse la misma en su totalidad en cualquier Administración Pública.**
En la actualidad, nos consta que éste sistema no está este siendo utilizado en otras administraciones en la Región de Murcia. Además, **el Ayuntamiento de Alcantarilla** es la **única administración a nivel nacional** que ha implantado el sistema para la **firma de convenios**.
- 3. Mejora de la accesibilidad de la organización en términos de administración electrónica, avanzando en el objetivo** de conseguir una **Administración "ad extra" y "ad intra"**, es decir, una administración centrada en los intereses de los ciudadanos, constituyéndose en un ejemplo de lo que debe ser una buena administración y las políticas que deben ser desarrolladas desde la misma.
El desarrollo de las actuaciones contempladas en el proyecto, permiten contar con una administración accesible para el conjunto



de la ciudadanía, y en particular, y utilizando criterios de discriminación positiva, para aquellos colectivos con mayores dificultades y que se han visto afectados por la denominada, brecha digital.

4. **Refuerza el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa de nuestra institución,** asumiendo compromisos sobre el **desarrollo sostenible, el buen gobierno y servicio a los ciudadanos.** El proyecto va en la línea de lograr la **sostenibilidad económica** (el desarrollo de las actuaciones contempladas en el proyecto son económicamente viables), **ambiental** (reducción de la huella ambiental de la organización) **y social** (mejorando la accesibilidad al Ayuntamiento y promoviendo la equidad).
5. Tal y como hemos reflejado, el proyecto produce **ahorro en términos económicos** (ahorro en papel) y **reduce las cargas de trabajo,** siendo la **relación coste-beneficio** del proyecto muy **satisfactoria para la organización.**
6. **Se trata de un proyecto transversal e integral,** del cual se nutre el conjunto de la organización, en el que participan diferentes Áreas municipales y donde las opiniones y sugerencias de los empleados municipales son tenidas en cuenta para el diseño de las actuaciones , pues entendemos que la mejora de nuestro ayuntamiento debe venir orientada por la concepción de que, la innovación y mejora continua, parten de un **proyecto común,** en el que se sientan identificados el conjunto de empleados de la institución.
7. El proyecto cuenta con el **Liderazgo y apoyo por parte de los máximos responsables de la organización,** ya que desde el primer momento, el máximo responsable de la entidad, el Alcalde, apostó firmemente por su puesta en funcionamiento, impulsado su desarrollo y apoyando el conjunto de actuaciones contempladas en el mismo.

LA SECRETARIA GENERAL