



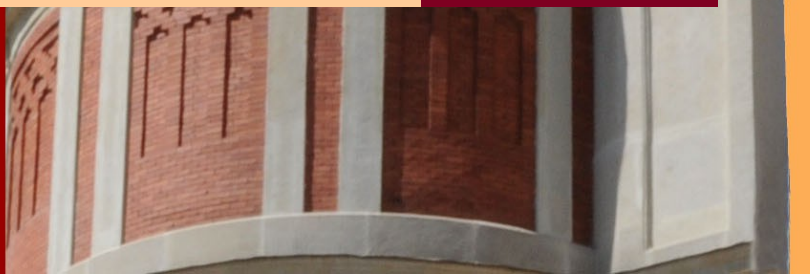
PLAN ESTRATÉGICO

*para implantación de la Gestión
Electrónica Integral de
Procedimientos Administrativos en la
Diputación y en los ayuntamientos de
la provincia de Ciudad Real
2016-2018*



INDICE:**Página**

· RESUMEN EJECUTIVO.	3
· INTRODUCCIÓN.	8
· DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN.	15
1.- El Contexto Provincial.	15
2.- Dimensión y estructura de la Unidad Administrativa cargada de la implantación del Plan.	16
2.1.- Datos generales de personal de la Unidad Administrativa cargada de la implantación del Plan.	16
2.2.- Impacto actual de la actuación de la Unidad Administrativa cargada de la implantación del Plan en la Diputación Provincial de Ciudad Real.	17
3.- Algunas consideraciones de importancia respecto al Equipo humano y a las dificultades del plan.	18
4.- Análisis D.A.F.O.	20
5.- Necesidad de afrontar el reto.	23
· PLAN DE ACTUACIÓN.	24
1.- Misión.	26
2.- Visión.	26
3.- Valores.	26
4.- Objetivos Generales o Estratégicos que se plantean y sus Factores Críticos de Éxito. Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones.	27
· Evaluación	84
· COSTES ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	86
EXOS.	88
EXO I.- Algunos datos relativos a ahorro económico y de costes de tramitación.	88
EXO II.- Ficha descriptiva de familias y subfamilias de procedimientos.	91
EXO III.- Ficha descriptiva de procedimientos administrativos.	93
EXO IV.- Ficha de Evaluación de Cumplimiento del Plan	94
EXO V.- Cuadro de Indicadores.	95



1. RESUMEN EJECUTIVO.

1. Este Plan Estratégico pretende **definir los objetivos y las actuaciones a desarrollar durante los años 2016 a 2018 para avanzar en el proceso de impulso la gestión electrónica integral de procesos en la propia institución provincial y en los ayuntamientos de la provincia iniciado en la Diputación de Ciudad Real en 2007**. Si la ley 11/2007 fue el motor de arranque de este ambicioso esfuerzo de innovación, las recientes leyes 39/2015 y 40/2015 confirman y refuerzan los principios y criterios esbozados en aquella y, por tanto, el trabajo desarrollado por la Diputación de Ciudad Real en este complejo asunto en ejecución de los planes estratégicos aprobados anteriormente por el Pleno de la Corporación en 2008 y 2013.

2. El Plan Estratégico **se fundamenta y mantiene el criterio de reutilización de recursos y herramientas electrónicas públicas y gratuitas de código abierto** como medio imprescindible para la configuración de un **sistema sostenible** de gestión electrónica de procedimientos administrativos desde todos los **puntos de vista: jurídico, tecnológico y económico**. Muy singularmente, **uno de los objetivos más relevantes es dar acceso a los ayuntamientos a los recursos y herramientas electrónicas que ya están en funcionamiento en la institución provincial**. Asimismo, el plan persigue aportar reflexión, control y medida al proceso y marcar la senda por la que ha de transitar el desarrollo de la administración electrónica en el ámbito provincial en los próximos tres años.

3. En la **Introducción** (pág. 8) se hace alusión al marco legal vigente, se explican algunos de los hitos más relevantes del proceso desarrollado hasta la fecha y se indican las **herramientas de administración electrónica** (aplicaciones y recursos, trámites y subprocesos) más destacables que ya están siendo **utilizadas con éxito en marzo de 2016** en la Diputación de Ciudad Real y algunos ayuntamientos. En esta parte del plan se justifica la naturaleza de cualquier procedimiento administrativo como conjunto de trámites y subprocesos comunes, y, por tanto, la **posibilidad de la utilización de todas ellas en los procedimientos electrónicos a configurar**. Asimismo, se

acredita el **gran ahorro de tiempo y dinero claramente apreciable**, como se detalla en el **ANEXO I** (pág. 90), y el considerable **aumento de la calidad** en el trabajo derivado de la eliminación de trámites y actuaciones internas innecesarias y de la automatización de los aspectos mecánicos de otras actividades preceptivas, que anteriormente requerían muchas horas de trabajo de los empleados públicos.

4. En el **Diagnóstico** (pág. 15) se alude al **contexto básico de la Diputación Provincial** de Ciudad Real y de los **ayuntamientos de la provincia y la necesidad de que sea aquélla la que asuma el reto** de ofrecer a éstos un sistema sostenible y modular de implantación progresiva de procesos electrónicos, previa solicitud o demanda municipal. La voluntad de los ayuntamientos es clave, tanto para adherirse o no a la Plataforma Provincial de Administración Electrónica, como para elegir los módulos o herramientas que consideran necesarias en función de sus circunstancias. Asimismo, se refleja la buena situación económica de la Diputación, los recursos humanos de la entidad dedicados a servicios de informática y comunicaciones y **se describe, con algún detenimiento, el equipo humano responsable de la implantación del plan y los recursos necesarios para una adecuada gestión del plan.**

Salvo, lo expresado en el ámbito de soporte y atención de incidencias, que debe ser completada, la dimensión de la plantilla actual es suficiente para el desarrollo del trabajo en la Diputación Provincial en un horizonte de tres dos años y **no se prevé la necesidad de desembolsos económicos importantes**, porque ya se han hecho con anterioridad. No obstante, el **principal problema de futuro** puede derivarse de una **demanda generalizada** por muchos ayuntamientos de los distintos servicios incluidos en el plan y, más concretamente, en la **necesidad de dar formación y soporte técnico simultáneo** a gran número de agentes y empleados públicos municipales, para lo que se prevé la organización de cursos y jornadas de formación, la utilización de **herramientas de apoyo remoto** (teamweaver, etc ...) y de la **videoconferencia o la teleformación**, que ya han acreditado su utilidad en este proyecto y permiten ser optimista.

Se concluye el diagnóstico con un **análisis DAFO** (pág. 21) y se justifica la necesidad de afrontar este reto en el ámbito provincial ante la **imparable demanda social de soluciones en el ámbito de las telecomunicaciones**, como demuestra el CIS en sus más recientes estudios.

5. El plan se ha desarrollado siguiendo la **metodología de la planificación estratégica**, y se inicia con la **definición de la misión, visión y valores** del equipo de implantación del plan, claves para enfocar adecuadamente el trabajo que debe desarrollarse.

Después, el plan define los grandes **Objetivos Generales o Estratégicos (Oes)** que lo fundamentan y, tras ello, los **Factores Críticos de Éxito (FCEs)** de cada uno de aquéllos, entendidos éstos como criterios que han de considerarse necesariamente para lograr el empeño que se persigue. Por último, el **plan concreta también los objetivos operativos y desarrolla una amplia batería de actuaciones** que se deben desarrollar para alcanzar los grandes objetivos definidos anteriormente, **fija un calendario** de esas actuaciones o cronograma y **asigna responsabilidades de ejecución de cada una de ellas**.

Los grandes **Objetivos Generales o Estratégicos** son los siguientes:

OE1.- Reutilizar las herramientas y aplicaciones gratuitas elaboradas por otras entidades públicas e **integrar** las actuales aplicaciones de la Diputación Provincial con el nuevo sistema de administración electrónica (pág. 30).

OE2.- Diseñar y configurar con criterios de excelencia los procedimientos administrativos más habituales (pág. 36).

OE3.- Proporcionar a los ayuntamientos de la provincia un sistema de gestión electrónica sostenible y modular que facilite, simplifique y agilice sus relaciones con los ciudadanos y reduzca

sus costes (pág. 45).

OE4.- Eliminar definitivamente el papel en la tramitación de los procedimientos administrativos en la Diputación de Ciudad Real (pág. 50).

OE5.- Eliminar el papel en las relaciones entre la Diputación Provincial y los miembros de la Corporación (pág. 54).

OE6.- Dar cumplimiento a las exigencias del **Esquema Nacional de Interoperabilidad** y del **Esquema Nacional de Seguridad** (pág. 57).

OE7.- Definir un programa viable de soporte y resolución de las dudas y dificultades derivadas de la implantación de la Plataforma Provincial de Administración Electrónica (pág. 62).

OE8.- Difundir los servicios ofrecidos por la Plataforma Provincial de Administración Electrónica y proyectar una imagen positiva de la Diputación Provincial (pág. 68).

OE9.- Satisfacer las expectativas de los órganos de gobierno de la Diputación Provincial y de los partidos políticos que la integran (pág. 73).

OE10.- Satisfacer las expectativas de empleados públicos provinciales y municipales (pág. 76).

OE11.- Satisfacer las expectativas de los ciudadanos (pág. 81).

El plan plantea, pues, **11 Objetivos Estratégicos y sus factores críticos de éxito, 31 Objetivos Operativos y 109 actuaciones a desarrollar** (muchas de ellas, múltiples, es decir, que incorporan diversas actividades de la misma naturaleza) por lo que, para facilitar la comprensión del proceso

que se pretende ejecutar, **se ha optado por configurar un cuadro global de cada uno de los Objetivos Estratégicos** (págs. 31 y ss), que se integra por todos los mencionados elementos, actuaciones y aspectos que lo desarrollan. No obstante, **el examen de cada uno de los mencionados cuadros globales permite una fácil comprensión de qué se pretende hacer, cómo y cuándo**, y a **quién** se asigna la responsabilidad concreta de su ejecución.

6. Para el **seguimiento de las actuaciones** previstas en el plan se empleará, para cada uno de los objetivos operativos, la ficha que se adjunta como **Anexo IV** (pág. 96), en la que se diferenciarán cada una de las actuaciones propuestas. Esta ficha será cumplimentada y revisada al menos trimestralmente.

Asimismo, para la **evaluación** de los procedimientos administrativos electrónicos en general, en tanto que actuaciones más relevantes previstas en el plan, se emplearán distintos tipos de indicadores: de impacto o resultado, proceso y economía que se señalan en el **Anexo V** (pág. 97).

Se considera crucial también el seguimiento del plan por el equipo de gobierno y los grupos políticos provinciales y, para ello, se prevén diferentes acciones, siendo destacable la previsión de informar periódicamente al Diputado de Administración Electrónica y de dar cuenta semestral de los avances e incidencias más destacables a la Junta de Gobierno y a la Comisión Informativa competente.

2. INTRODUCCIÓN.

1.- En la introducción al Plan Estratégico aprobado por el Pleno de la Diputación de Ciudad Real el 26 de enero de 2013 se señalaba lo siguiente:

“La publicación y entrada en vigor de la ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP), supuso el reconocimiento definitivo a los ciudadanos de una serie de nuevos derechos en sus relaciones con las Administraciones Públicas (art. 6º), y tal reconocimiento, como es lógico, atribuyó nuevos deberes y obligaciones a la Administración Pública en general y, desde luego, a las Diputaciones Provinciales y demás entidades locales en particular. En puridad, esa norma constituye una notoria innovación del régimen jurídico de las Administraciones Públicas e introduce importantes normas de procedimiento administrativo común, por lo que debe ser interpretada como una modificación de la ley 30/1992, de 26 de noviembre y, desde luego, como una parte fundamental del derecho administrativo general vigente en España que, al menos desde la entrada en vigor de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, es de aplicación a todas las entidades locales sin excepción.

La LAECSP exigía a la Diputación Provincial una actitud proactiva en un doble sentido:

a) Por una parte, la obligaba a adoptar las pertinentes medidas para adaptarse a sus exigencias en sus relaciones con los ciudadanos y las empresas y entidades que éstos integran y constituyen (contratistas, beneficiarios de subvenciones, destinatarios de políticas sociales y culturales, interesados en procesos de selección de personal, asociaciones profesionales y empresariales, entidades privadas de distinto orden, ...) y con las demás Administraciones Públicas.

b) Por otra parte, su Disposición Final Tercera.4, la impulsaba a asumir un papel de primera magnitud en materia de asistencia técnica, jurídica y económica a los ayuntamientos de la

provincia en el ámbito de la administración electrónica, para que los ciudadanos puedan hacer efectivo su derecho de acceso electrónico a los servicios municipales en la totalidad del territorio provincial, tarea que, ni era, ni es sencilla, como sabe cualquiera que conozca la plural realidad de nuestros municipios.”

2. En ese contexto normativo, **en el año 2007 la Diputación Provincial de Ciudad Real inició un proceso continuo de modernización administrativa**, orientado desde el primer momento al cumplimiento de los mencionados derechos y criterios legales, tanto en la propia Diputación Provincial, como en los ayuntamientos de la provincia que lo demandasen.

Los **hitos más destacables** de ese proceso han sido los siguientes:

- La elaboración y aprobación del **Plan Estratégico de Administración Electrónica 2008-2011** por el Pleno de la Corporación Provincial en sesión celebrada el día 10 de abril de 2008 (particular nº 8).

- La aprobación mediante acuerdo del Pleno de 31 de octubre de 2008 (particular nº 10), del **Convenio Marco de Cooperación para la implantación de la Administración Electrónica en los municipios** que lo demandaran, al que se han adherido prácticamente la totalidad de los ayuntamientos de la provincia.

- La aprobación por el Pleno de esta Diputación Provincial de Ciudad Real, en sesión ordinaria celebrada en fecha 27 de febrero de 2009 (particular número 5), de la **Ordenanza reguladora del funcionamiento del Registro General** de la Diputación Provincial de Ciudad Real, de su Sección de Registro de Proposiciones de Licitadores y de la creación y regulación de un Registro Auxiliar Electrónico (BOP nº 29, de 9 de marzo de 2009), todavía vigente, que supuso el punto de partida de todo el mencionado proceso de innovación, al atribuir expresamente a la Junta de Gobierno de la Diputación Provincial la facultad y la responsabilidad de ampliar y modificar los procedimientos y herramientas electrónicas disponibles.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica Integral de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real 2016 - 2018.

- La **aprobación de la sede electrónica provincial** mediante Decreto de la Presidencia de 19 de enero de 2012 (BOP nº 11, de 25 de enero)

- La aprobación por el Pleno de la Diputación en sesión celebrada el día 25 de enero de 2013 del **Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos** en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

- La **aprobación del Catálogo de Servicios de Administración Electrónica de la Diputación de Ciudad Real** (1º edición) mediante Decreto de la Presidencia nº 2014/5935, de 12 de septiembre de 2014 (https://dipucr.transparencialocal.gob.es/es_ES/buscar/contenido/articulo/articulo-973-aprobacion-de-catalogo-de-servicios-electronicos-2014)

- La más reciente aprobación por el Pleno de la Corporación en sesión celebrada el 9 de mayo de 2015 de la **Ordenanza reguladora de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación de Ciudad Real y de la prestación de servicios electrónicos a los ayuntamientos de la provincia** (BOP nº 126, de 29 de junio de 2015), que define con mayor precisión las responsabilidades asumidas en esta materia por la Corporación Provincial con los ciudadanos y los ayuntamientos de la provincia y **que, en gran medida, constituye el soporte jurídico que debe fundamentar este plan estratégico.**

En línea con la legislación vigente en la materia, la ordenanza regula el uso de los medios, herramientas y recursos precisos para la gestión electrónica de procedimientos administrativos en la Diputación Provincial de Ciudad Real y el régimen jurídico aplicable a los ayuntamientos de la provincia que se adhieran a la Plataforma Provincial de Administración Electrónica. La finalidad última de esta ordenanza es **impulsar la eficiencia y calidad** de los procesos y servicios administrativos provinciales y municipales, **reducir sus plazos de gestión y los costes** directos e indirectos que de ello se derivan y, **además, garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos** en esta materia.

En ese contexto, la ordenanza **establece una serie de normas organizativas y de funcionamiento para facilitar y garantizar** el cumplimiento de la normativa en la materia y que impulsen la **utilización de las nuevas tecnologías** en el ámbito de la **gestión electrónica integral de todos los procesos administrativos**. A tal efecto, se precisan las atribuciones de los distintos responsables políticos y técnicos provinciales para que puedan dar continuidad al trabajo desarrollado hasta la fecha.

- Por último, la aprobación por el Pleno de la Corporación en sesión celebrada el 25 de septiembre de 2015 de la **Ordenanza de Transparencia y Acceso a la Información de la Diputación de Ciudad Real** (BOP nº 229, de 19 de noviembre de 2015), que define con mayor precisión las responsabilidades asumidas en esta materia por la Corporación Provincial, y la **adhesión al Portal de Transparencia Local** impulsado por la FEMP mediante convenio suscrito con el MINHAP en abril de 2015.

3.- Durante todo ese proceso, guiado por criterios de sostenibilidad económica, jurídica y tecnológica, y basado en la reutilización de recursos disponibles de código abierto y los desarrollos propios, **se han alcanzado importantes logros** gracias a la implicación decidida en el proyecto de los máximos responsables políticos (Presidencia de la Diputación, Diputado de Administración Electrónica, y el apoyo unánime de los grupos políticos provinciales), tecnológicos (Centro Provincial de Informática, CENPRI) y jurídicos (Secretaría General y demás departamentos y servicios provinciales). El buen clima de trabajo y de entendimiento de un inicialmente reducido grupo multidisciplinar de empleados públicos de la Diputación, y la posterior colaboración generalizada del resto de los departamentos, y de muchos de los empleados públicos provinciales, ha permitido superar la habitual resistencia al cambio sin excesivas dificultades.

Conforme al art. 3 de la antes citada Ordenanza reguladora de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación de Ciudad Real y de la prestación de servicios

electrónicos a los ayuntamientos de la provincia, **la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación de Ciudad Real se ha configurado como una nube pública de ámbito provincial** que permite la gestión multientidad de procedimientos electrónicos públicos. Está integrada por el conjunto de medios, recursos, servicios y herramientas electrónicas aprobados e implantados por la institución provincial para la gestión de procedimientos administrativos de toda índole.

Las **herramientas de administración electrónica** más destacables **que se encuentran ya operativas en marzo de 2016** en la Diputación de Ciudad Real y, en algunos casos, en múltiples ayuntamientos de la provincia, son las que se indican en el Catálogo de Servicios Electrónicos publicado en la página de inicio de la sede electrónica provincial¹. La fundamental o matriz, es la aplicación informática de software de código abierto denominada **AL SIGM (antes SIGEM)**, en su versión 4.0², desarrollada por el MINETUR (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, antes MITYC o Ministerio de Industria, Turismo y Comercio). El proyecto se basa en la **opción multientidad** de la plataforma AL SIGM, que **permite incorporar al sistema**, separadamente, una multiplicidad de entidades distintas, y por tanto, **a todos los ayuntamientos de la provincia que lo demanden, garantizando la evolución, mantenimiento y soporte posterior del sistema en su conjunto desde la Diputación Provincial de forma sostenible.**

4. La gestión administrativa electrónica puesta en práctica en la Diputación Provincial supone un **gran ahorro de tiempo y dinero, y el aumento de la calidad** en el trabajo porque, tras el análisis correspondiente en cada caso, y en la línea definida mediante herramientas de gestión por procesos, se eliminan trámites y actuaciones internas innecesarias y se automatizan los aspectos mecánicos de otras actividades preceptivas, que anteriormente requerían muchas horas de trabajo de los empleados públicos. Asimismo, se reducen cargas administrativas, lo que facilita las relaciones de las personas físicas y jurídicas con la Diputación Provincial. Se incluyen, como **ANEXO I** (pág. 86), algunos **ejemplos significativos de la mejora de la gestión** y del ahorro de tiempo y dinero que supone el mencionado proceso.

1 <https://sede.dipucr.es/>

2 Tras la reciente integración de la última versión oficial, 3.0, con las innovaciones planteadas por el equipo de trabajo de la Diputación Provincial)

La gestión electrónica de procesos tiene una **gran incidencia**, además, **en materia de recursos humanos** porque aumenta notoriamente la productividad, constituye el punto de partida de un proceso dinámico de racionalización de plantillas, acentúa la necesidad e importancia de la formación del personal y del aumento de su cualificación profesional, pone sobre la mesa cuestiones claves como la gestión del cambio o la gestión del conocimiento, y enriquece y dota a los puestos de trabajo de contenidos más motivadores y estimulantes.

5. No obstante, **quedan problemas por resolver y mucho camino por recorrer, especialmente en la implantación de esta nueva cultura de gestión en los ayuntamientos de la provincia de una forma generalizada**, pero también en el ámbito de la propia Diputación Provincial.

Las últimas novedades normativas exigen **un nuevo impulso en esta materia** al que debe responder este plan.

Así, la reciente reforma del art. 36.1.g) de la ley reguladora de las bases de Régimen Local, aprobada mediante **ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, refuerza los planteamientos y trabajos desarrollados por esta Diputación Provincial en relación con los municipios de la provincia**, al establecer como competencia propia de las Diputaciones provinciales la prestación de servicios de administración electrónica a los municipios de menos de 20.000 habitantes, y la obligación de dar soporte a los ayuntamientos para la tramitación de procedimientos administrativos, que ya habrán de ser electrónicos, sin que dejen de estar vigentes las obligaciones de asistencia técnica, jurídica y económica a los que superen ese umbral de población establecidos en la citada LAECSP.

Asimismo, la promulgación y publicación en el BOE de 2 de octubre de 2015 de **la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas**, que entrarán en vigor el 2 de octubre de 2016, refuerzan los planteamientos desarrollados en la Diputación de Ciudad Real, pero **exigen un nuevo esfuerzo de planificación del proceso**, una

nueva **reflexión pausada que permita garantizar el cumplimiento sostenible de las obligaciones asignadas por el legislador a las diputaciones provinciales** en esta compleja materia. A ello pretende dar respuesta este nuevo plan estratégico.

3.- DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN.

3.1.- EL CONTEXTO PROVINCIAL.

La provincia de Ciudad Real es una de las que conforman la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Su población a 1/1/2014 asciende a 519.613 habitantes y se extiende en una superficie total de 19.813 Km², que se reparte entre sus 102 municipios y 2 entidades de ámbito municipal inferior al municipio.

La Memoria de Secretaría General de 2014 elaborada por los servicios técnicos de esta institución pone de manifiesto³ lo siguiente:

NÚMERO DE MUNICIPIOS	HABITANTES
5	Más de 20.000
8	Más de 10.000 y menos de 20.000
11	Más de 5.000 y menos de 10.000
78	Menos de 5.000

Sólo los ayuntamientos de más de 10.000 habitantes y alguno de los ayuntamientos de más de 5.000 habitantes tienen en plantilla ingenieros en informática. **La gran mayoría de los ayuntamientos, por tanto, carecen de personal cualificado y su presupuesto no dispone de recursos económicos suficientes, ni para adquirir ni para mantener la infraestructura**

³Vid URL <http://www.dipucr.es/downloads&cat=23&imprimir=> (página visitada el 03/12/2015)

tecnológica que requiere la implantación de procesos de administración electrónica.

Por todo ello, ya en el primer plan estratégico aprobado en 2008 la Diputación de Ciudad Real consideró **prioritario ofrecer un sistema de gestión electrónica de procesos a los ayuntamientos**, de forma que los recursos y las herramientas de administración electrónica adoptadas por la Diputación pudieran ser exportables a los ayuntamientos que las demandaran. El acierto de tales planteamientos se puso de manifiesto cuando, mediante acuerdo del Pleno de 31 de octubre de 2008 (particular nº 10)⁴, se aprobó un Convenio Marco de Cooperación para la implantación de la Administración Electrónica en los municipios que lo demandaran, la práctica totalidad de los ayuntamientos de la provincia formularon por escrito su adhesión al plan. En el apartado de Resultados de la Implantación de la gestión electrónica de procedimientos administrativos de la sede electrónica provincial (<https://sede.dipucr.es/normativa.html>) se incluye una relación de ellos y los servicios electrónicos demandados que se prestan efectivamente a los distintos ayuntamientos. Como puede advertirse en ese documento, muchos de los ayuntamientos, incluidos los tres municipios con mayor población, utilizan ya sin dificultades el Registro Presencial y Electrónico de AL SIGM facilitado por la Diputación Provincial y otras herramientas modulares diversas.

3.2. DIMENSIÓN Y ESTRUCTURA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ENCARGADA DE LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN.

3.2.1. Datos generales de personal de la Unidad Administrativa encargada de la implantación del Plan.

La unidad administrativa encargada de la implantación del Plan está dirigida por el Diputado-Coordinador de Administración Electrónica y se integra en la actualidad, en función de datos de plantilla, **por 4 programadores, ingenieros en informática, y 1 técnico de FP, pilares del**

⁴Vid URL <http://www.dipucr.es/redirect&cat=2&id=3188>. Visitada 28/10/2012).

proyecto, que destacan por su capacidad, iniciativa, intuición y formación. La dirección global del proyecto, y la responsabilidad sobre sus aspectos jurídicos compete a **la Vicesecretaría General** de la Diputación, cuyo actual titular tiene más de veinticinco años de experiencia en definición, simplificación y gestión de procesos administrativos en ayuntamientos de distinta dimensión y en la propia Diputación Provincial. La Vicesecretaría General tiene expresamente asignadas en la RPT de la entidad, entre otras funciones, la dirección y responsabilidad jurídica en la implantación de procesos de administración electrónica en la Diputación Provincial, lo que supone en la práctica la dedicación de una parte muy importante de su jornada laboral al proceso de implantación del plan.

Todos ellos constituyen un equipo de trabajo bien avenido que desarrolla este proyecto de forma ininterrumpida desde el año 2010.

No obstante, el Departamento de Informática de la Diputación (CENPRI) asigna recursos humanos con dedicación parcial y variable a la ejecución de este proyecto.

3.2.2. Impacto actual de la actuación de la unidad administrativa encargada de la implantación del Plan de Mejora en la Diputación Provincial de Ciudad Real.

El impacto del trabajo realizado hasta la fecha por la unidad encargada de la implantación del plan en la Diputación Provincial ha sido notorio y evidente en todas las unidades administrativas. **La implantación de procesos y subprocesos de administración electrónica** en la Diputación **afecta de forma intensa a los procesos de trabajo de la mayor parte de los servicios y departamentos. Todos los empleados públicos** también han visto modificados sus cauces de relación con el Servicio de Personal por **la configuración electrónica del Portal del Empleado** en la Sede Electrónica provincial, que ha convertido en procesos telemáticos lo que hasta hace poco eran procesos tramitados en papel.

Además, en las reuniones informales que se mantienen a menudo con los integrantes de las distintas unidades administrativas se hace patente **una valoración muy positiva** de casi todos ellos, **que resulta muy estimulante para el equipo de trabajo del plan**. Al inicio del proyecto la realidad fue más complicada. Hubo muchos apoyos decididos, pero también resistencias al cambio, algunas expresas y otras ocultas. No obstante, el apoyo político, los resultados que ya se han obtenido, el empeño y la voluntad de seguir adelante y el trabajo coordinado de muchas personas, ha llevado a que, en la actualidad, la valoración general de la unidad y de su trabajo en la Corporación Provincial sea muy positiva.

Durante ese periodo **se ha puesto de manifiesto la necesidad de colaboración de los distintos servicios y departamentos de la Corporación en el proceso de implantación**, de forma que, en mayor o menor medida, puede decirse que el equipo ha contado, y seguirá contando, con la **colaboración y apoyo imprescindible de los máximos responsables técnicos y jurídicos del resto de los departamentos provinciales**, en orden a la definición y validación de procesos y a la evaluación del resultado de la implantación.

3.3. ALGUNAS CONSIDERACIONES DE IMPORTANCIA RESPECTO AL EQUIPO HUMANO Y A LAS DIFICULTADES DEL PLAN.

3.3.1. Aunque el equipo de trabajo encargado de la implantación del plan tiene un elevado nivel de formación y motivación y una actitud muy favorable, la intensidad de trabajo es muy elevada y debe cuidarse especialmente su organización para mantener el buen clima laboral existente.

La dimensión de la plantilla actual es suficiente para el desarrollo del trabajo en la Diputación Provincial en un horizonte de tres años. No obstante, resulta evidente que la implantación de este plan en los ayuntamientos requerirá la implicación de los técnicos municipales⁵, y la

⁵ Al menos hasta la fecha es perceptible la buena disposición de la mayor parte de los funcionarios municipales, y la confianza que genera el hecho de que el proyecto sea común e impulsado desde la Diputación Provincial.

experiencia en el uso de las nuevas herramientas del personal de la Diputación Provincial no especializado en nuevas tecnologías. El **principal problema de futuro** puede derivarse de una **demanda generalizada** por muchos ayuntamientos de los distintos servicios incluidos en el plan y, más concretamente, en la **necesidad de dar formación y soporte técnico simultáneo** a gran número de empleados públicos municipales. No obstante, las **herramientas de apoyo remoto** (teamweaver, etc) ya han demostrado su capacidad para solventar con sencillez, economía y rapidez problemas que, hasta hace poco tiempo, requerían una solución presencial que habría convertido en inviable este proyecto. Además, la **videoconferencia o la teleformación** son también herramientas al alcance de la mano que permiten apoyar el proyecto en un contexto económico de contención del gasto público como el presente que ya han acreditado su utilidad en este proyecto y permiten ser optimista.

No obstante, **aunque hasta la fecha el proceso ha venido siendo atendido con normalidad de forma adecuada, se requiere una planificación a medio y largo plazo, que se pretende resolver con este trabajo.**

3.3.2. Probablemente el factor más negativo es la grave situación económica general y las limitaciones presupuestarias que están afectando a todas las entidades locales. No obstante, **la situación económica y presupuestaria de la Diputación Provincial es buena** y su deuda inexistente, y **la mayor parte del gasto necesario en equipamiento ya se ha efectuado**, incluido un nuevo CPD, necesario para extremar la seguridad, y la renovación del hardware necesario en la Diputación Provincial tras el convenio suscrito con Red.es en 2014 (financiado con Fondos FEDER).

Los gastos más importantes son los propios del mencionado personal técnico de plantilla, que se integran en el Capítulo I del Presupuesto. El proceso de implantación exigió la incorporación ex novo de cuatro técnicos informáticos, **cuyo coste está siendo más que compensado por el desarrollo tecnológico, que está haciendo innecesaria la cobertura de puestos de trabajo que**

están quedando vacantes por la jubilación de sus antiguos titulares, como puede constatarse en la documentación obrante en los servicios económicos y de recursos humanos.

Salvo los propios del mantenimiento de redes y sistemas que se vienen efectuando desde hace años, no se prevé la necesidad de contratos administrativos de servicios con empresas externas de cuantía importante, y no existe dependencia de ninguna de ellas para el desarrollo del proceso. Tampoco se prevén gastos en software dado que la opción de esta entidad es la reutilización de recursos públicos de código abierto, facilitados de forma gratuita por otras entidades públicas, lo que tiene una enorme importancia para la implantación de esas herramientas en un gran número de ayuntamientos.

3.4. ANÁLISIS DAFO

El análisis DAFO de la situación existente en la Diputación Provincial y en los ayuntamientos de la provincia ante la implantación del Plan es el siguiente:

ORGANIZACIÓN

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El camino está marcado por los anteriores planes estratégicos	Insuficiente planificación del trabajo a medio y largo plazo
Implicación y pleno apoyo al proceso de los altos responsables políticos y directivos DPCR.	Falta de cultura de trabajo electrónico de algunos funcionarios y miembros de la Corporación.
Idoneidad, experiencia y buena actitud en los integrantes del equipo de trabajo.	Prevalencia de otras prioridades derivadas de la crisis económica.
Experiencia adquirida, actitud de colaboración y disposición favorable de los departamentos y servicios afectados DPCR.	Ausencia de una adecuada asignación de funciones en la RPT en el CENPRI (Informática)
Adecuada infraestructura tecnológica ya disponible (Convenio Red.es 2014).	Los ingenieros informáticos adscritos a la unidad responsable siguen siendo interinos
Reutilización de software público y gratuito e independencia de empresas del sector.	El organigrama de la DPCR es confuso y no favorece la implantación del plan
Buenos resultados de la previa implantación de herramientas electrónicas en DPCR.	Insuficiente formación en trabajo electrónico de parte del personal DPCR.
Buenas relaciones con los organismos públicos de referencia en la AGE y en la JCCM	

ENTORNO

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Ausencia personal cualificado en la mayoría de ayuntamientos.	Incremento progresivo de los usuarios de servicios por internet
Insuficiente cultura y formación en trabajo electrónico en los ayuntamientos.	La nueva normativa refuerza el papel Diputaciones como prestadora de servicios de administración electrónica y apoyo administrativo y económico a todos los ayuntamientos.
Insuficiente información de las ventajas de la administración electrónica en los municipios.	El incremento progresivo de herramientas y servicios electrónicos públicos (especialmente de la AGE)
Insuficiencia de la red de comunicaciones en algunos de los ayuntamientos	La mala situación económica de ayuntamientos les impulsa a buscar soluciones en DPCR. La crisis económica exige a ayuntamientos implantar medidas de ahorro
Riesgo colapso en caso de demanda generalizada de soporte por ayuntamientos.	Buena disponibilidad de las distintas AAPP para compartir y permitir la reutilización herramientas tecnológicas
Ausencia de incentivos profesionales claros para los empleados públicos provinciales y municipales involucrados en el cambio.	Los responsables técnicos municipales, confían en el funcionamiento de la Diputación Provincial y ya conocen algunas de las herramientas electrónicas disponibles.
La evolución de la tecnología (Java, BBDD,navegadores) y los riesgos de obsolescencia de hardware o software	

3.5. NECESIDAD DE CONTINUAR AFRONTANDO EL RETO.

En la actualidad cualquier persona puede obtener una entrada del cine o del teatro por Internet, y pagarla con su tarjeta de crédito sin tener que desplazarse y “hacer cola” delante del establecimiento. Y lo puede hacer 24 horas al día y 7 días a la semana, no sólo durante el horario de taquilla. También se pueden hacer gran cantidad de consultas y trámites bancarios, obtener una cita médica, la compra del “súper”, reservas en hoteles, contratar viajes o alquilar apartamentos en España o en el extranjero ... Cada vez son más los servicios que pueden obtenerse rápida y cómodamente desde casa o la oficina a través de internet y cada vez son más las personas que los utilizan. Quizás es más fácil para los más jóvenes, pero cada día está más abierto a todas las edades. En cualquier caso, la gran mayoría de las personas nacidas a partir de 1980 en España, y un porcentaje creciente de las nacidas anteriormente, **buscan a diario en internet solución a sus problemas y a sus necesidades** de todo tipo. En el **interesante Estudio del CIS sobre Actitudes hacia las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de fecha 12/05/2011** se señalaba ya que, en España, el 91 % de la población entre 15 y 29 años utiliza

internet, y más del 60 % lo hacía varias veces al día⁶. Es razonable pensar que esos datos se han incrementado en estos últimos años.

Las entidades locales no pueden quedarse al margen de ese proceso evolutivo imparable de las telecomunicaciones en general, y de las relaciones Administración - ciudadano en particular, por ser una de las administraciones públicas con la que los ciudadanos se relacionan más frecuentemente, si no la que más. Y la Diputación debe afrontar ese reto en favor de los municipios que carecen de los recursos precisos.

Por todo ello, se debe dar **continuidad** al reto afrontado por esta institución provincial. **El trabajo desarrollado hasta la fecha permite ser optimista.**

⁶Vid http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/2880_2899/2889/ES2889.pdf

4. EL PLAN DE ACTUACIÓN

1. Este Plan de Actuación pretende dar continuidad a un proceso iniciado en la Diputación de Ciudad Real en 2007 para impulsar la gestión electrónica integral de procesos en la propia institución provincial y en los ayuntamientos de la provincia. Asimismo, tras el trabajo desarrollado anteriormente y con base en la experiencia acumulada, el plan persigue aportar más reflexión, control y medida al proceso, y marcar la senda por la que ha de transitar el desarrollo de la administración electrónica en el ámbito provincial en los próximos tres años, partiendo de las siguientes **prioridades** o cuestiones básicas:

a) La **reutilización e incorporación a la plataforma provincial de nuevas herramientas y servicios electrónicos públicos de código abierto** facilitados por otras AAPP, tales como el módulo de licitación electrónica del MINHAP, el registro de apoderamientos, la Base de Datos Nacional de Subvenciones, la Plataforma Eugo y cualesquiera otras disponibles en la actualidad y en los próximos tres años.

b) La **adaptación continua de la plataforma provincial a la normativa técnica de aplicación**, especialmente en lo relativo a normas técnicas de interoperabilidad y seguridad y en materia de firma electrónica (incorporación de [Cl@ve](#), Autofirma ...).

c) La **planificación de la configuración y puesta en marcha de nuevos procedimientos administrativos en el tramitador de AL SIGM y la revisión y mejora, cuando proceda, de los ya configurados previamente**, incluyendo no sólo los que son comunes a la

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Diputación y a los ayuntamientos, sino también los que son específicos de una y otros. .

El proceso de revisión debe incluir, forzosamente, el estudio de las exigencias derivadas de la nueva normativa de aplicación y, especialmente, de las exigencias derivadas de las leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las AAPP y la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

d) Finalmente, **una nueva planificación del proceso ordenado de implantación de las herramientas en los distintos ayuntamientos** de la provincia adheridos a la plataforma de gestión electrónica de procedimientos administrativos.

Los objetivos definidos en este plan deberán dar respuesta debida a estas prioridades estratégicas.

2. Para el desarrollo de este proceso se ha seguido la **metodología tradicional de la planificación estratégica**, se han utilizado algunas de las **técnicas de auditoría operativa** (experiencia de los autores, análisis DAFO, entrevistas semiestructuradas y examen documental) y, además, se han estudiado las experiencias de otras instituciones públicas y se ha acudido también a técnicas de participación características del modelo de gobernanza con la pretensión de solventar el problema planteado mediante una red tejida por todos los agentes aludidos en el plan.

Las **herramientas** que se utilizarán fundamentalmente para la implantación del plan constituyen una **combinación** de las características de la **administración electrónica y las de la gestión por procesos**.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

En tal contexto, siguiendo la metodología clásica de la planificación estratégica, es importante iniciar el plan con la **definición de la misión, visión y valores** del Equipo de Trabajo de Administración Electrónica.

4.1. MISIÓN.

La misión del Equipo de Trabajo de Administración Electrónica de la Diputación Provincial de Ciudad Real consiste en la implantación de las herramientas que permitan la gestión electrónica de procedimientos administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real para facilitar y mejorar sus relaciones con los ciudadanos.

4.2. VISIÓN.

El Equipo de Trabajo de Administración Electrónica de la Diputación Provincial de Ciudad Real pretende la implantación, con criterios de excelencia, de un sistema de gestión electrónica integral de procedimientos administrativos sostenible desde el punto de vista económico, jurídico y tecnológico, que facilite, simplifique y agilice las relaciones de la Diputación y las demás entidades locales de la provincia de Ciudad Real con los ciudadanos y con las demás entidades públicas y privadas, y reduzca sus costes.

4.3. VALORES.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Los valores del Equipo de Trabajo para implantación de Administración Electrónica de la Diputación Provincial de Ciudad Real son los siguientes:

- Compromiso con la institución provincial y sus fines.
- Vocación de servicio público a los ciudadanos y a los ayuntamientos.
- Austeridad, celeridad y eficacia.
- Predisposición a la innovación y a la mejora continua.
- Orientación hacia el trabajo en equipo y hacia la coordinación con los restantes servicios de la institución provincial y de los ayuntamientos.
- Transparencia, respeto a la legalidad, profesionalidad, responsabilidad, integridad y objetividad.
- Confidencialidad en el tratamiento de los datos de carácter personal.
- Adecuada gestión del conocimiento y su puesta a disposición de otras Administraciones Públicas, especialmente de los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.
- Vocación de potenciar redes profesionales en el ámbito de las distintas AAPP para facilitar la gestión de servicios públicos mediante la implantación de la administración electrónica y la satisfacción y el enriquecimiento personal.

4.4. OBJETIVOS GENERALES O ESTRATÉGICOS QUE SE PLANTEAN Y SUS FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO. OBJETIVOS OPERATIVOS, ACTUACIONES A DESARROLLAR Y CALENDARIO DE ACTUACIONES.

Con carácter previo, es necesario definir los grandes **Objetivos Generales o Estratégicos (Oes)** que fundamentan este plan, y tras ello, los **Factores Críticos de**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Éxito (FCEs) a tener en cuenta en el desarrollo de cada uno de ellos, entendidos éstos como aquéllos factores o criterios que han de considerarse necesariamente, y en todo momento, para lograr el empeño que se persigue. Por ello, conviene reflejarlos de forma expresa en el plan para que puedan ser conocidos por todas las personas que intervengan en su implantación.

Este plan debe concretar también los objetivos operativos y las actuaciones concretas que se deben desarrollar para alcanzar los grandes objetivos definidos anteriormente, **fijar un calendario** de esas actuaciones o cronograma y **asignar responsabilidades de ejecución de cada una de ellas.**

Para **definir objetivos y actuaciones** se han mantenido múltiples **reuniones no estructuradas** con los responsables políticos de la Corporación y con empleados públicos de todas las categorías y departamentos. En ocasiones, se han mantenido reuniones específicas con cada uno de los Jefes de los servicios afectados, pero en otras ocasiones se ha buscado adrede reunir a todas las personas que tienen intervención directa en la gestión de los procesos asignados a un departamento o servicio, para conocer la perspectiva de todos ellos. En lo que afecta a los ayuntamientos, se han mantenido, asimismo, múltiples conversaciones con Secretarios de distintas Corporaciones Locales y con otros funcionarios, especialmente informáticos.

El equipo de implantación de administración electrónica ha mantenido reuniones periódicas de trabajo más estructuradas. El desarrollo de este plan que se detalla a continuación es significativamente deudor de las aportaciones de todos sus integrantes, del consenso alcanzado, y de las responsabilidades y ambiciosos

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.
compromisos asumidos por cada uno de ellos.

Asimismo, **se han consultado diversos trabajos relativos a administración electrónica y gestión por procesos** incluidos en el Portal de Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (Pae).

Para facilitar la comprensión del proceso que se pretende ejecutar, **se ha optado por configurar un cuadro de desarrollo global de cada uno de los Objetivos Estratégicos**, que parte de una breve **definición, explicita sus factores críticos de éxito y, por último, concreta los objetivos operativos, las actuaciones a desarrollar** en cada caso, el **calendario previsto y su responsables**.

El resultado es el que se refleja a continuación:

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 OE1.	REUTILIZAR LAS HERRAMIENTAS Y APLICACIONES ELABORADAS POR OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS E INTEGRAR LAS ACTUALES APLICACIONES DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL CON EL NUEVO SISTEMA DE ADMINISTRACION ELECTRONICA
--	---

Cuando se inicia la labor de investigación y documentación sobre la situación en que se encuentra la administración electrónica en España se advierte que **existen muchas herramientas ya disponibles**, y que las **Administraciones Públicas, especialmente la del Estado, han elaborado sistemas y aplicaciones de software de código abierto** que, además de aportar la garantía de lo público, **pueden ser utilizadas por las entidades locales sin más costes que los propios de la instalación**, sin dependencia de terceros, y, en principio, sin costes adicionales de mantenimiento o soporte. Sistemas tan complejos e imprescindibles como son, entre otros muchos, la red SARA, @firma, dneie, los certificados de la FNMT, AL SIGM (Sistema Electrónico especialmente impulsado y diseñado para Gestión Municipal por el actual MINETUR, antes MYTIC, que incluye Registro Telemático, Tramitador de Procedimientos y Archivo), sistemas de notificaciones telemáticas, Servicio de Verificación y Consulta de Datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (más conocido por nomasfotocopias.com o SVD) eFACIL (aplicación de factura electrónica del Minetur) existen ya, y están a disposición de las Administraciones Públicas que deseen utilizarlos.

Además, **la Diputación Provincial dispone de equipos (hardware) y aplicaciones (software)** que están funcionando correctamente en la Administración Local y que es necesario seguir utilizando, por lo que es preciso integrarlas con los nuevos sistemas tanto por razones de utilidad como por el ahorro de costes que suponen. Entre otras, pueden citarse las **aplicaciones de contabilidad o recaudación, las distintas bases de datos institucionales o las tradicionales de tratamiento de texto u hoja de cálculo de código abierto (odt)**, por poner algunos ejemplos.

Este planteamiento estratégico está en el origen de la actuación desarrollada en esta materia por la Diputación de Ciudad Real desde 2007. Pero importa recalcar que, especialmente **tras la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se ha convertido en obligatorio**. Su art. 157.3 señala lo siguiente:

3. Las Administraciones Públicas, con carácter previo a la adquisición, desarrollo o al mantenimiento a lo largo de todo el ciclo de vida de una aplicación, tanto si se realiza con medios propios o por la contratación de los servicios correspondientes, deberán consultar en el directorio general de aplicaciones, dependiente de la Administración General del Estado, si existen soluciones disponibles para su reutilización, que puedan satisfacer total o parcialmente las necesidades, mejoras o actualizaciones que se pretenden cubrir, y siempre que los requisitos tecnológicos de interoperabilidad y seguridad así lo permitan.

(...) **En el caso de existir una solución disponible para su reutilización total o parcial, las Administraciones Públicas estarán obligadas a su uso**, salvo que la decisión de no reutilizarla se justifique en términos de eficiencia conforme al artículo 7 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- Desarrollar una **labor de investigación permanente** que permita conocer y acceder a las nuevas iniciativas desarrolladas por las restantes Administraciones Públicas.
- Mantener **contactos** con las distintas entidades públicas y articular cauces de colaboración e intercambio de herramientas y soluciones tecnológicas a través de convenios o fórmulas análogas.
- Mantener **relaciones fluidas de comunicación** con los responsables técnicos y administrativos de las restantes aplicaciones electrónicas de la Diputación y los ayuntamientos (Sistema Informático del Servicio Provincial de Recaudación, Contabilidad), a efectos de la integración de las distintas aplicaciones y la mejora y evolución de las herramientas.

OE1.- Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones

El proceso de análisis y obtención de información útil, reutilización e integración de las distintas herramientas es el que seguidamente se concreta mediante la determinación de objetivos operativos y actuaciones a desarrollar.

1.1.- Objetivo Operativo.- Estudiar las herramientas y aplicaciones de código abierto elaboradas por otras Administraciones Públicas que sean susceptibles de reutilización.

Actuaciones a Desarrollar:

1.1.1.- Estudiar el Portal de Administración Electrónica (Pae) de la Administración del Estado y elaborar un informe sobre herramientas y aplicaciones de interés a corto, medio y largo plazo.

Fecha: **Marzo - Junio 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A, F, M, T, An, L).**

1.1.2.- Hacer seguimiento de nuevas ideas y herramientas y prácticas de éxito de interés provenientes de otras Administraciones Públicas mediante la asistencia a conferencias y eventos y el acceso periódico a webs especializadas (sedes electrónicas minhap, femp, aeat, 060.es ...)

Fecha: **Marzo 2016/Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A, F, M, T, An, L).**

1.1.3.- Hacer seguimiento de nuevas versiones y actualizaciones de herramientas ya implantadas en la Diputación Provincial por el equipo de administración electrónica (@firma, dne, los certificados FNMT, nuevas versiones de AL SIGM, Servicio de Verificación y Consulta de Datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, FACe, PLCSP)

Fecha: **Marzo 2016/Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación(A, F,M,T, An).**

1.1.4.- Hacer seguimiento de nuevas versiones y actualizaciones de herramientas implantadas en la Diputación Provincial al margen del el equipo de administración electrónica (Aytos, SWAL,)

Fecha: **Marzo 2016/Diciembre 2018.**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Responsable: **Equipo de Implantación (A, F,M,T, An).**

1.2.- Objetivo Operativo.- Incorporar a la plataforma de administración electrónica de la Diputación Provincial herramientas y aplicaciones externas ya detectadas y estudiadas.

Actuaciones a Desarrollar:

1.2.1.- Integrar vía servicios web los procedimientos de subvenciones de la Diputación Provincial con la Base de Datos Nacional de Subvenciones.

Fecha: **Marzo/Abril 2016**

Responsables: **Equipo Implantación (M) y Servicios afectados.**

1.2.2.- Integrar los procedimientos de contratación administrativa de la Diputación Provincial con el módulo de licitación de la Plataforma de Contratación Administrativa del Sector Público.

Fecha: **Marzo/Mayo 2016**

Responsable: **Equipo de Implantación (T) y Servicio de Contratación.**

1.2.3.- Implantar el Registro Electrónico de Apoderamientos del Estado establecido mediante Orden HAP/1637/2012, de 5 de julio, previa la adhesión establecida en su Disp. Adicional Primera.

Fecha: **Mayo-Agosto 2016**

Responsable: **Equipo de Implantación (T).**

1.2.4.- Estudiar e implantar, en su caso, las aplicaciones INSIDE (si procede) y ARCHIVE del MINHAP.

Fecha: **Septiembre-Diciembre 2016**

Responsable: **Equipo de Implantación (A) y Archivo Provincial.**

1.2.5.- Implantar la aplicación Sistema de Inteconexión Registral (SIR).

Fecha: **Marzo-Junio 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (An).**

1.2.6.- Extender la implantación de los servicios electrónicos ofrecidos por la Plataforma de Intermediación (nomasfotocopias.com) a todos los procedimientos integrales que requieran la presentación por los ciudadanos de documentos ofrecidos por la plataforma.

Fecha: **Marzo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación (T).**

1.3.- Objetivo Operativo. Integrar los procedimientos administrativos configurados con las herramientas y sistemas electrónicos preexistentes en la Diputación.

Actuaciones a Desarrollar:

1.3.1.- Integrar el Registro Electrónico y el Tramitador de AL SIGM con el nuevo Gestor SWAL utilizado por el Servicio Provincial de Recaudación para la gestión y recaudación tributaria

Fecha: **Mayo-Agosto 2016.**

Responsable: **Servicio Recaudación y Equipo Implantación (M).**

1.3.2.- Integrar las notificaciones y comunicaciones de todo tipo derivados de los procesos desarrollados por el Servicio Provincial de Recaudación con la Plataforma de Notificaciones Electrónicas Comparece .

Fecha: **Mayo-Agosto 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A, M).**

1.3.3.- Integrar los sistemas contables (AYTOS) con los distintos trámites de los procedimientos administrativos con incidencia contable, en especial con subvenciones y contratación administrativa.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Fecha: **Diciembre 2016 - Diciembre 2017.**

Responsable: **Equipo de Implantación (F).**

1.4.- Objetivo Operativo. Formalizar, aprobar y difundir la adopción de nuevas herramientas electrónicas

1.4.1.- Elevar a la Presidencia una propuesta de aprobación del uso de cada nueva herramienta o recurso electrónico y su manual de uso.

Fecha: **Marzo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

1.4.2.- Publicar en BOP y en Sede Electrónica el mencionado acuerdo de la Junta de Gobierno y los trámites que procedan.

Fecha: **Marzo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

1.4.3.- Desarrollar jornadas de difusión/formación sobre cada una de las herramientas aprobados dirigidas a los empleados públicos responsables de su tramitación.

Fecha: **Mayo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A, F, M, T, An, L).**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 OE2.	DISEÑAR Y CONFIGURAR CON CRITERIOS DE EXCELENCIA LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS MÁS HABITUALES
<p>Las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos se encuentran extensamente reguladas en las leyes y los reglamentos. De hecho, el Derecho Administrativo, es, con diferencia, la rama más extensa del derecho actual. Por ello, uno de los objetivos estratégicos del plan es el diseño de procedimientos administrativos íntegramente electrónicos que cumplan escrupulosamente la normativa de aplicación en cada caso, tanto en lo que se refiere a procedimiento administrativo y protección de datos de carácter personal, como en materia de firma y administración electrónica en general. En particular, se debe garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en las nuevas leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público y, supletoriamente, el Reglamento de Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos aprobado por el Pleno de la Diputación de Ciudad Real en 2015.</p>	
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	
<ul style="list-style-type: none">- Contar con la colaboración decidida de los responsables técnicos y jurídicos que intervienen en la tramitación de cada uno de los procedimientos administrativos para el diseño, modelación de plantillas y evaluación de cargas y trámites innecesarios en los procedimientos de personal.- Continuar y perfeccionar la filosofía del trabajo iniciado en este aspecto que consiste en poner el acento en la configuración previa de los subprocesos o trámites (presentación telemática de solicitudes o recursos, resolución de órgano unipersonal, funcionamiento de los órganos colegiados, subsanación de defectos, publicación de anuncio en BOP o Tablón de Edictos Electrónicos, notificación electrónica ...) característicos de cualquier procedimiento administrativo y, después, configurar cada procedimiento ordenando cada uno de los subprocesos que procedan.	

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

- Asegurar que la configuración electrónica de los procesos permita una **tramitación sencilla, intuitiva y de fácil comprensión** para usuarios internos y externos no especializados.

- Asegurar que la configuración electrónica de los procesos tenga en consideración, muy especialmente, la **frecuente modificación de los procedimientos y trámites administrativos** y, por ello, contenga las **previsiones necesarias** para que puedan introducirse esas modificaciones en los procedimientos electrónicos con facilidad, rapidez y simplicidad.

- Agrupar los distintos **procedimientos por familias** para facilitar su posterior configuración electrónica y ahorrar tiempo y recursos. Aprovechar el trabajo previo ya desarrollado en otras Administraciones Públicas en lo atinente a la definición de familias de procedimientos y a la elaboración de plantillas.

OE2.- Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones

El desarrollo de este objetivo estratégico estará orientado por la metodología característica de la gestión por procesos, modelo de gestión que entiende la organización como un conjunto de procesos globales dirigidos a la consecución de la calidad total y a la satisfacción del cliente, que favorece la relación de las unidades administrativas, contribuyendo a la coordinación, involucra a los/as empleados/as públicos y sirve para optimizar los servicios prestados disminuyendo los tiempos y los costes de servicio.

El proceso de configuración de procesos electrónicos es el que seguidamente se concreta mediante la determinación de objetivos operativos y actuaciones a desarrollar.

2.1.- Objetivo Operativo.- Clasificar los procedimientos administrativos por familias.

Actuaciones a Desarrollar:

2.1.1.- Estudiar el trabajo previo ya desarrollado en otras Administraciones Públicas en la materia. A tales efectos, entre otros, se atenderán los criterios y herramientas

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

reflejados en el Manual de Simplificación Administrativa y Simplificación de Trámites elaborado por la Junta de Andalucía ⁽⁷⁾ y en el [Decreto 141/2010 \(Boletín Oficial de Canarias de 7/1/2011\)](#), por el que se crea y regula el [Catálogo de Procedimientos Administrativos de Canarias](#). Se prestará especial atención a las herramientas disponibles en el Centro de Transferencia de Tecnología (CTT) del Portal de Administración Electrónica (Pae), tales como la herramienta de Rediseño y Simplificación de Procedimientos de la Comunidad de Madrid (Redpro) o la de Rediseño y Simulación (harpa) de la Dirección General para el impulso de la Administración Electrónica .

Fecha: **Junio - Diciembre 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

2.1.2.- Elaborar un informe expresivo de las distintas familias y subfamilias de procedimientos que se consideren más relevantes atendiendo a los siguientes criterios mínimos:

- Objeto o finalidad general y forma de inicio.
- Fases del procedimiento.
- Trámites y subprocesos más característicos o habituales e incidencias ocasionales.
- Unidades Administrativas de la Diputación/ayuntamientos que tramitan procedimientos de cada familia, para precisar su incidencia global.

Fecha: **Diciembre 2016-Enero 2017.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

2.2.- Objetivo Operativo.- Realizar un Catálogo de Procedimientos Administrativos.

Actuaciones a Desarrollar:

⁷ Disponible en la URL <https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/descargar/3581> Ultima visita 22/02/2016

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

2.2.1.- Requerir a los Jefes de los Servicios y Departamentos de la Diputación la elaboración de una ficha descriptiva de cada uno de los procedimientos administrativos de cuya tramitación y resolución sean responsables, con indicación del número aproximado de procesos que se tramitan anualmente en cada caso y de las horas de trabajo que suponen.

Fecha: **Abril 2016 - Junio 2016.**

Responsables: **Jefes de Servicios.**

2.2.2.- Requerir a la Unidad de Apoyo Técnico a los Municipios (UATA) la elaboración de una ficha descriptiva de cada uno de los procedimientos administrativos tramitados por los ayuntamientos con carácter específico, es decir, que no sean coincidentes con los tramitados en la Diputación Provincial, por orden de importancia, generalidad y habitualidad.

Fecha: **Abril 2016 - Junio 2016.**

Responsable: **Coordinador UATA.**

2.2.3.- Cruzar los datos obtenidos y elaborar un Catálogo de los Procedimientos más habituales y con más incidencia en la actuación pública provincial y municipal, clasificados por familias, que incluya la indicación expresa de los departamentos que tramitan cada uno de ellos y el orden de prioridad global que se otorgue a cada uno.

Fecha: **Julio 2016 - Octubre 2016**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

2.2.4.- Someter el Catálogo a informe y trámite de alegaciones y sugerencias de los Jefes de los Servicios y de la UATA .

Fecha: **Noviembre 2016.**

Responsable: **Jefes de Servicios.**

2.2.5.- Someter a aprobación de la Presidencia el Catálogo de los Procedimientos más habituales y con más incidencia en la actuación pública provincial y municipal.

Fecha: **Noviembre 2016.**

Responsable: **Jefes de Servicios.**

2.3. Objetivo Operativo.- Configurar en el tramitador de AL SIGM los procedimientos y subprocesos administrativos por el orden de prioridad determinado.

Actuaciones a Desarrollar:

2.3.1. Asignar a los distintos programadores integrantes del equipo para la implantación del Plan de Mejora los procedimientos pendientes de configurar en AL SIGM por familias, para simplificar y agilizar su programación, siguiendo el orden de prioridad asignado.

Fecha: **Enero 2017.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

2.3.2. Recopilar de forma ordenada las plantillas de documentos correspondientes a cada procedimiento administrativo pendiente de configurar en AL SIGM por orden de prioridad, y elaborar un análisis de cada una de ellas, previo a su entrega a los programadores, haciendo especial hincapié en la eliminación de trámites innecesarios y la reducción de cargas administrativas.

Fecha: **Enero 2017 - Febrero 2017.**

Responsable: **Vicesecretaría General y Jefes de Servicio.**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

2.3.3. Configurar los procedimientos administrativos pendientes en el tramitador de AL SIGM utilizando los subprocesos y trámites en producción en procedimientos ya elaborados.

Fecha: **Febrero 2017 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A,E, F,M,T).**

2.3.4. Revisar periódicamente y mejorar el repositorio de subprocesos y trámites electrónicos genéricos ya configurados al objeto de que puedan reutilizarse e incorporarse en cualquier procedimiento y, en particular, sin ánimo exhaustivo, los siguientes:

- Módulo de Subsanación de Defectos y Tramitación de Incidentes en expediente iniciado a instancia de parte.
- Módulo de Acceso Electrónico de los interesados al expediente.
- Módulo de Generación de Expediente Electrónico foliado con índice.
- Módulo de Control de Notificaciones y práctica de notificación edictal.

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación(A,F,M,T, An, L).**

2.3.5. Configurar nuevos subprocesos y trámites electrónicos genéricos al objeto de que puedan reutilizarse e incorporarse en cualquier procedimiento y, en particular, sin ánimo exhaustivo, los siguientes:

- Módulo de Audiencia a los Interesados.
- Módulo de Archivado de Expediente electrónico con firma longeva.

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación(A,F,M,T).**

2.3.6. Estudiar y proponer las condiciones de licenciamiento de las aplicaciones y nuevas herramientas configuradas por la Diputación de Ciudad Real, y de la documentación asociada a ellas, y de otros objetos de información cuyos derechos de propiedad intelectual sean de titularidad de la institución provincial a los efectos de que puedan ponerse a disposición de otras Administraciones públicas y de los ciudadanos, sin contraprestación y sin necesidad de convenio, teniendo en cuenta que el fin perseguido es el aprovechamiento y la reutilización, así como la protección contra su apropiación en exclusiva por parte de terceros, en condiciones tales que eximan de responsabilidad al cedente por el posible mal uso por parte del cesionario, así como la no obligación a la asistencia técnica o el mantenimiento por parte del cedente, ni de compensación alguna en caso de errores en la aplicación (art. 16 del Esquema Nacional de Interoperabilidad).

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2016.**

Responsable: Equipo de Implantación(L, A, F, M, T).

2.3.7. Tramitar las licencias correspondientes sobre las aplicaciones y nuevas herramientas configuradas por la Diputación de Ciudad Real, y de la documentación asociada a ellas, y de otros objetos de información cuyos derechos de propiedad intelectual sean de titularidad de la institución provincial.

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2016.**

Responsable: Equipo de Implantación (L, A, F, M, T).

2.4.- Objetivo Operativo.- Aprobar, difundir y poner en producción en el tramitador de AL SIGM los procedimientos administrativos y subprocesos configurados.

Actuaciones a Desarrollar:

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

2.4.1.- Testar el funcionamiento en el tramitador de AL SIGM los procedimientos priorizados por familias, una vez efectuadas las pruebas y comprobaciones necesarias, y tras obtener la conformidad del Jefe de la unidad responsable de la tramitación y demás intervinientes claves.

Fecha: **Mayo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A, F,M,T, An).**

2.4.2.- Elaborar un Manual de Uso del Procedimiento por cada procedimiento.

Fecha: **Mayo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A, An, F,M,T).**

2.4.3.- Elevar a Junta de Gobierno una propuesta de aprobación del Uso del Procedimiento Electrónico y su manual.

Fecha: **Mayo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

2.4.4.- Publicar en BOP y en Sede Electrónica el mencionado acuerdo de la Junta de Gobierno y los trámites que procedan.

Fecha: **Mayo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

2.4.5.- Desarrollar jornadas de difusión/formación sobre cada uno de los procedimientos dirigidas a los empleados públicos responsables de su tramitación.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Fecha: **Mayo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

2.4.6.- Poner en producción en el tramitador los procedimientos aprobados y publicados.

Fecha: **Mayo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Jefes de Servicio.**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 OE3.	PROPORCIONAR A LOS AYUNTAMIENTOS DE LA PROVINCIA UN SISTEMA DE GESTIÓN ELECTRÓNICA SOSTENIBLE Y MODULAR QUE FACILITE, SIMPLIFIQUE Y AGILICE SUS RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y REDUZCA SUS COSTES
--	---

La Diputación Provincial está obligada a ofrecer un sistema de gestión electrónica sostenible desde el punto de vista técnico, jurídico y económico **que sea accesible a todas las entidades locales** de la provincia, especialmente las de menos de 20.000 habitantes. **La solución debe ser modular**, de forma que cada ayuntamiento pueda optar por las herramientas de administración electrónica que considere más necesarias o útiles en función de sus recursos y características. **Si no se ponen los medios** para que los ciudadanos puedan solicitar una licencia, obtener un certificado de empadronamiento o pagar una tasa por vía electrónica, **en pocos años los ciudadanos verán irremediamente a los ayuntamientos como instituciones anticuadas y restos del pasado.**

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- Asegurar que la configuración electrónica de los procesos permita una tramitación sencilla, intuitiva y de fácil comprensión para usuarios municipales internos y externos no especializados.
- Facilitar a los ayuntamientos de la provincia las herramientas que permitan satisfacer las necesidades en materia de administración electrónica que se demanden por los propios ayuntamientos, sus departamentos y servicios (Registro Telemático, Procedimientos de Gestión telemática de Órganos Colegiados y Resoluciones de Órganos Unipersonales, Procedimientos derivados de la Directiva de Servicios, Licencias Urbanísticas, Contratación Administrativa, Notificaciones Electrónicas ...).
- Ofrecer una solución accesible a todas las entidades locales, que tenga un carácter modular, de forma que cada ayuntamiento pueda optar por las herramientas que considere más necesarias o útiles para su gestión en cada momento.

- Definir un proceso ordenado de implantación de las herramientas y temporalizar el proceso, ordenándolo en función de las herramientas disponibles, fijando un calendario de formación de personal y de implantación de los recursos.
- Garantizar un soporte adecuado durante la implantación de las herramientas y con posterioridad.

OE3. Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones

Es posible reutilizar la mayor parte de los procedimientos administrativos y los subprocesos configurados para la Diputación Provincial, dado que la normativa de aplicación es sustancialmente la misma. Además, el carácter flexible y modular del sistema electrónico configurado, permite a cada ayuntamiento optar por las herramientas que considere más necesarias o útiles para su gestión en cada momento. Asimismo, se deben configurar, ex novo, los procesos importantes para los ayuntamientos que no son característicos de las Diputaciones Provinciales y, entre otros, los derivados de la normativa urbanística y de servicios.

3.1.- Objetivo Operativo.- Definir un proceso ordenado de implantación de las herramientas electrónicas y temporalizar el proceso.

Actuaciones a Desarrollar:

3.1.1. Elaborar un documento que defina el itinerario recomendado de implantación de las distintas herramientas electrónicas en los ayuntamientos, a partir de la experiencia acumulada en la Diputación Provincial.

Fecha: **Abril 2016 – Mayo 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (L).**

3.1.2. Someter el mencionado documento a su aprobación por la Presidencia y remitirlo a los ayuntamientos de la provincia.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Fecha: **Junio 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

3.2.- Objetivo Operativo.- Desarrollar campañas informativas sobre la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación de Ciudad Real dirigidas a los ayuntamientos.

Actuaciones a Desarrollar:

3.2.1.- Elaborar un dossier con la información y documentación básica de la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación Provincial que ponga de relieve, con brevedad y sencillez, los recursos y herramientas que ofrece a los ayuntamientos de la provincia y su régimen jurídico.

Fecha: **Marzo 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (L, An).**

3.2.2.- Establecer un calendario que fije las fechas y lugar de celebración en las distintas comarcas de la provincia de jornadas informativas de 90 minutos, dirigidas a responsables políticos de los ayuntamientos, sobre la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación Provincial que ponga de relieve, con brevedad y sencillez, los recursos y herramientas que ofrece a los ayuntamientos de la provincia y su régimen jurídico, e itinerario de implantación recomendado.

Fecha: **Abril 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (L, An).**

3.2.3.- Someter el mencionado calendario y dossier a su aprobación por la

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Presidencia y remitirlo a los ayuntamientos de la provincia.

Fecha: **Mayo 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General**

3.2.4.- Desarrollar en las fechas acordadas las jornadas informativas dirigidas a responsables políticos de los ayuntamientos sobre la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación Provincial mencionadas en el apartado anterior.

Fecha: **Mayo-Junio 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

3.3.- Objetivo Operativo.- Desarrollar jornadas de formación sobre las distintas herramientas de administración electrónica dirigidas a los técnicos y funcionarios municipales.

Actuaciones a Desarrollar:

3.3.1.- Establecer anualmente un calendario que fije las fechas y lugar de celebración (en sede DPCR y comarcas) de jornadas formativas dirigidas a técnicos municipales sobre las distintas herramientas disponibles y notificarlo a cada ayuntamiento.

Fecha: **Mayo 2016. Diciembre 2016. Diciembre 2017**

Responsable: **Equipo de Implantación**

3.3.2.- Someter el mencionado calendario a su aprobación por la Presidencia y remitirlo a los ayuntamientos de la provincia y a la Sección de Formación DPCR.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Fecha: **Mayo 2016. Diciembre 2016. Diciembre 2017**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

3.3.3.- Desarrollar las jornadas formativas periódicas previstas en el calendario establecido.

Fecha: **Según calendario**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 OE4.	ELIMINAR DEFINITIVAMENTE EL PAPEL EN LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIPUTACIÓN DE CIUDAD REAL
<p>Uno de los objetivos del Plan Estratégico aprobado por el Pleno en enero de 2013 era la conversión en electrónicos todos los procesos que relacionan a la institución provincial con sus empleados públicos. Desde el 1 de enero de 2016 esa relación electrónica es ya obligatoria y se desarrolla con normalidad, con alguna excepción justificada.</p> <p>La experiencia adquirida y la reciente aprobación de las nuevas leyes 39/2015 y 40/2015 obliga a plantear un objetivo más ambicioso en este plan: la definitiva eliminación del papel en la tramitación de todos los procedimientos administrativos desarrollados en la Corporación Provincial, con la finalidad de reducir los costes de tramitación y los tiempos de respuesta a las demandas de la ciudadanía y de aumentar la calidad en la gestión y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios provinciales, y sin olvidar los beneficios medioambientales inherentes.</p> <p>Actualmente ya se tramitan íntegramente sin papel a través de la sede electrónica provincial múltiples procesos administrativos (subvenciones, remisión anuncios al BOP, procesos de personal, ...), pero se debe continuar en esa línea hasta la total eliminación del papel en la tramitación de procedimientos de cualquier naturaleza.</p>	
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	
<ul style="list-style-type: none">- Continuar la formación de los empleados públicos provinciales en materia de procedimiento administrativo y en el uso de las distintas herramientas electrónicas, especialmente en los departamentos que más lo necesiten. - Difundir las instrucciones de uso y manuales de tramitación electrónica de los distintos procesos. - Dar a conocer las ventajas de la gestión electrónica de procedimientos a los	

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

empleados públicos provinciales, especialmente en aquéllos que no están en contacto habitual con los trámites electrónicos (Vías y Obras,).

- Instar a los jefes y responsables de los distintos servicios y departamentos provinciales para que exijan la utilización de los recursos electrónicos que ofrece la Plataforma Provincial de Administración Electrónica.
- Configurar electrónicamente en el tramitador de AL SIGM los procedimientos administrativos pendientes.
- Planificar la formación específica necesaria para garantizar la digitalización adecuada (conforme al ENI) de los documentos en papel que se presenten ante el Registro por personas físicas no obligadas a su presentación electrónica.

OE4.- Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones

Se persigue generar una cultura institucional orientada a la gestión electrónica integral de procesos que elimine el uso de papel con la finalidad de reducir los costes de tramitación y los tiempos de respuesta a las demandas de la ciudadanía y de aumentar la calidad en la gestión y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios provinciales. Asimismo, se pretende incrementar la sensibilidad de los responsables y empleados públicos a los beneficios medioambientales inherentes a la eliminación del uso de papel en la práctica administrativa diaria.

Las actuaciones a seguir seguidamente se concretan mediante la determinación de objetivos operativos y actuaciones a desarrollar.

4.1.- Objetivo Operativo.- Desarrollar campañas informativas sobre eliminación de papel en los distintos Departamentos y Servicios de la Diputación Provincial.

Actuaciones a Desarrollar:

4.1.1.- Preparar un dossier con la información y documentación básica necesaria

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

para una sesión informativa de 45 minutos en materia de procedimiento administrativo y gestión electrónica dirigida a usuarios de distinta categoría y nivel de formación de cada departamento o servicio provincial orientada a la eliminación del papel en el trabajo diario.

Fecha: **Junio 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (L, An).**

4.1.2.- Seleccionar y formar a un equipo de voluntarios del Servicio de Personal encargado del desarrollo de las campañas formativas.

Fecha: **Junio 2016.**

Responsable: **Servicio de Personal y Equipo de Implantación (L).**

4.1.3.- Establecer un calendario que fije las fechas y lugar de celebración de sesiones informativas de 45 minutos sobre procedimiento administrativo electrónico y eliminación de papel por cada departamento o grupo de departamentos y notificarlo a cada Jefe de Departamento o Servicio.

Fecha: **Julio 2016.**

Responsable: **Servicio de Personal.**

4.1.4.- Desarrollar las sesiones informativas de 45 minutos sobre procedimiento administrativo electrónico y eliminación de papel previstas en el calendario establecido.

Fecha: **Septiembre - Diciembre 2016.**

Responsable: **Servicio de Personal.**

4.2.- Objetivo Operativo.- Difundir entre los empleados públicos los nuevos procesos incorporados al Portal del Empleado.

Actuaciones a Desarrollar:

4.2.1.- Desarrollar campañas periódicas de publicidad de los servicios disponibles en el Portal del Empleado y, en especial, de los que se vayan incorporando progresivamente.

Fecha: **Una anual**

Responsable: **Servicios de Personal y Cenpri.**

4.2.2.- Mejorar la señalización de los puntos de acceso al Portal del Empleado y Sede Electrónica provincial ubicados en los distintos centros de trabajo de la Corporación a disposición de los empleados públicos cuyos puestos de trabajo no cuentan con acceso directo a los mismos.

Fecha: **Abril - Mayo 2016.**

Responsable: **Servicios de Personal y Cenpri.**

4.2.3.- Desarrollar campañas de fomento del uso de la firma electrónica en general y su utilidad creciente para gestiones ante la Diputación Provincial y otras Administraciones Públicas (AEAT, Ayuntamientos.....) dirigidas a los empleados públicos provinciales.

Fecha: **Una anual**

Responsable: **Servicios de Personal y Cenpri.**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 OE 5	ELIMINAR EL PAPEL EN LAS RELACIONES ENTRE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL Y LOS MIEMBROS DE LA CORPORACIÓN.
--	---

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Las normas jurídicas obligan a todos por igual, pero si algún colectivo debe ser especialmente sensible a su observancia es el de los responsables políticos. Actualmente los Diputados y Grupos Políticos disponen de un sistema de acceso a sus datos personales, nóminas ... y a la documentación incluida en el Orden del Día de órganos colegiados a través del Portal del Diputado. No obstante, su uso es todavía limitado, aunque se advierte un incremento progresivo del interés por la herramienta. Se pretende convertir el Portal del Diputado en el cauce único de gestión documental de los Diputados y sus Grupos Políticos para ahorrar gastos, eliminar el papel, evitar a los miembros de la Corporación desplazamientos innecesarios y agilizar sus gestiones. Tanto el acceso a la documentación de todo tipo como la presentación de documentos y solicitudes debe ser íntegramente electrónica, como ya sucede al menos parcialmente en diversas instancias públicas.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- Formar a los Diputados Provinciales y al personal administrativo de los grupos políticos sobre el uso del Portal del Diputado y sus ventajas para el medio ambiente y la gestión diaria de los asuntos.
- Formar a los Diputados Provinciales y al personal administrativo de los grupos políticos sobre el acceso electrónico a la documentación administrativa de los órganos colegiados y a otros expedientes y sobre la presentación electrónica de documentos en el Registro de la entidad a través de la sede electrónica.
- Dar a conocer prácticas análogas desarrolladas en otras instituciones públicas.

OE5.- Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones

Los pasos a seguir seguidamente se concretan mediante la determinación de objetivos operativos y actuaciones a desarrollar.

5.1. Objetivo Operativo.- Desarrollar jornadas informativas sobre el Portal del Diputado.

Actuaciones a Desarrollar:

5.1.1.- Preparar un dossier con la información y documentación básica de la sede electrónica y del Portal del Diputado necesaria para una sesión informativa de 45 minutos dirigida a Diputados y personal adscrito a los Grupos Políticos, haciendo especial hincapié en el módulo de acceso de los Diputados a la documentación obrante en órganos colegiados.

Fecha: **Mayo 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (L, F).**

5.1.2.- Establecer un calendario que fije las fechas y lugar de celebración de celebración de dos sesiones informativas de 45 minutos sobre el Portal del Diputado y notificarlo a cada Grupo Político.

Fecha: **Junio 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

5.1.3.- Celebrar las sesiones informativas de 45 minutos sobre el Portal del Diputado con cada Grupo Político.

Fecha: **Julio 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

5.1.4.- Celebrar distintas sesiones de las Comisiones Informativas utilizando medios telemáticos para el acceso on line a la documentación incluida en el Orden del Día.

Fecha: **Junio-Diciembre 2016.**

Responsable: **Pres. y Secret. Comisiones Informativas.**

5.2. Objetivo Operativo.- Fomentar del uso de la firma y la sede electrónica entre los/as Diputados/as.

Actuaciones a Desarrollar:

5.2.1.- Configurar un subproceso electrónico que permita a los Diputados la presentación y firma electrónica de cualquier solicitud, escrito, propuesta o moción desde su domicilio o ayuntamiento o desde cualquier lugar donde se encuentren.

Fecha: **Junio-Julio 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (M)**

5.2.2.- Asesorar a Diputados y personal adscrito a los Grupos Políticos en la obtención y uso de la firma electrónica en general y sobre su utilidad creciente para gestiones ante la Diputación Provincial y otras Administraciones Públicas (AEAT, ayuntamientos.....).

Fecha: **Marzo 2016/Diciembre 2018**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6 OE 6	DAR CUMPLIMIENTO A LAS EXIGENCIAS DEL ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD Y DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD
<p>La necesaria generalización de la sociedad de la información es subsidiaria, en gran medida, de la confianza que genere en los ciudadanos la relación a través de medios electrónicos.</p> <p>A ello ha venido a dar respuesta el artículo 42.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, mediante la creación del Esquema Nacional de Seguridad, cuya finalidad es la creación de las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos, que permita a los ciudadanos y a las Administraciones públicas, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.</p> <p>La finalidad del Esquema Nacional de Interoperabilidad es la creación de las condiciones necesarias para garantizar el adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones públicas, que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunda en beneficio de la eficacia y la eficiencia.</p> <p>La Plataforma Provincial de Administración Electrónica debe cumplir todos los requisitos exigidos por las normas en materia de seguridad e interoperabilidad y adaptarse de forma gradual a las innovaciones establecidas en la materia.</p>	
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	
<ul style="list-style-type: none">- La reutilización de recursos electrónicos públicos de código abierto de otras Administraciones Públicas, ya adaptados a las exigencias de interoperabilidad, y la adaptación al esquema nacional de todos los recursos electrónicos puestos a disposición de los usuarios de la plataforma provincial.- La colaboración de otras unidades del Departamento de Informática (CENPRI) en materia de seguridad e interoperabilidad de sistemas y aplicaciones.- La formación adecuada del personal responsable en materia de interoperabilidad y seguridad.- La colaboración de entidades y empresas externas en auditorías y control en materia de seguridad.	

OE6.- Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones

Aunque se ha avanzado mucho en el ámbito de interoperabilidad y seguridad de sistemas y aplicaciones en los últimos años, queda mucho trabajo por hacer también en este ámbito. Para alcanzar los objetivos de referencia se plantean los siguientes objetivos operativos y actuaciones.

6.1.- Objetivo Operativo.- Dar cumplimiento al Esquema Nacional de Interoperabilidad en materia de Firma Electrónica y Gestión Documental.

Actuaciones a Desarrollar:

6.1.1. Integrar la solución de firma longeva de la FNMT en la Plataforma Provincial de Administración Electrónica.

Fecha: **Junio 2016/Julio 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A)**

6.1.2. Integrar la herramienta [Cl@ve](#) en la Plataforma Provincial de Administración Electrónica.

Fecha: **Julio 2016/Septiembre 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A)**

6.1.3. Definir la Política de Gestión Documental de la Plataforma Provincial de Administración Electrónica en relación con la recuperación y conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida en el marco de lo dispuesto en la AGE.

Fecha: **Septiembre 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A, L)**

6.1.4. Revisar la Política de Firma Electrónica aprobada por Decreto de la Presidencia de la Diputación el 4/7/2013.

Fecha: **Septiembre 2013.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A, L).**

6.1.5. Elaborar y elevar a la Presidencia de la Corporación una nueva propuesta de aprobación de la Política de Firma Electrónica y Gestión Documental aplicable a la Plataforma Provincial de Administración Electrónica.

Fecha: **Octubre 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (A, L).**

6.1.6. Disponer la publicación en el BOP y en la sede electrónica provincial de la nueva Política de Firma Electrónica y Gestión Documental.

Fecha: **Octubre 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General (F).**

6.2.- Objetivo Operativo.- Dar cumplimiento integral a las Normas Técnicas de Interoperabilidad

Actuaciones a Desarrollar:

6.2.1. Revisar y garantizar el cumplimiento integral de las Normas Técnicas de Interoperabilidad actualmente vigentes:

- Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares
- Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico
- Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos
- Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico
- Política de Firma Electrónica y de certificados de la Administración
- Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos
- Norma Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos
- Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos
- Requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas
- Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos
- Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales
- Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de recursos de la información

Fecha: **Junio 2016 - Diciembre 2016**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Responsable: **Equipo de Implantación (A)**

6.2.2. Hacer seguimiento de nuevas ideas y herramientas y prácticas de éxito de interés provenientes de otras Administraciones Públicas en esta materia mediante la asistencia a conferencias y eventos y el acceso periódico a webs especializadas

Fecha: **Marzo 2016 - Diciembre 2018**

Responsable: **Equipo de Implantación (A, L).**

6.3. Objetivo Operativo.- Dar cumplimiento integral a las Normas Técnicas de Seguridad

Actuaciones a Desarrollar:

6.3.1. Revisar y adaptar la política de seguridad común elaborada por la Diputación Provincial de conformidad con lo dispuesto en el art. 11 RD 3/2010 y, en su caso, el elaborar un plan de adecuación al ENS.

Fecha: **Septiembre 2016/Diciembre 2016**

Responsable: **Cenpri y Equipo de Implantación (A)**

6.3.2. Desarrollar cursos de formación e información sobre obligaciones en materia de seguridad para el personal de la Diputación Provincial relacionado con la información y los sistemas.

Fecha: **Enero 2017/ Diciembre 2017**

Responsable: **Cenpri**

6.3.3. Desarrollar cursos de formación e información sobre obligaciones en materia de seguridad para el personal de los ayuntamientos adheridos a la Plataforma de la Diputación Provincial relacionado con la información y los sistemas.

Fecha: **Enero 2017/ Diciembre 2017**

Responsable: **Cenpri**

6.3.4. Hacer seguimiento de nuevas ideas y herramientas y prácticas de éxito en

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

materia de seguridad sean publicadas o presentadas en jornadas dirigidas a las AAPP, y de las guías de seguridad del Centro Criptológico Nacional, e instar el cumplimiento de los servicios de responsabilidad de este organismo previstos en el art. 36 del RD 3/2010.

Fecha: **Marzo 2016/Diciembre 2018**

Responsable: **Cenpri y Equipo de Implantación (A)**

6.3.5. Impulsar la ejecución de una auditoría regular ordinaria, al menos cada dos años, que verifique el cumplimiento de los requerimientos del Esquema Nacional de Seguridad en la plataforma provincial.

Fecha: **Marzo 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Cenpri y Equipo de Implantación (A, L).**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

OBJETIVO	DEFINIR UN PROGRAMA VIABLE DE SOPORTE Y RESOLUCIÓN
ESTRATÉGICO 7	DE LAS DUDAS Y DIFICULTADES DERIVADAS DE LA
OE7	IMPLANTACIÓN DE LA PLATAFORMA PROVINCIAL DE
	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICAS

Este plan estratégico pretende culminar un proyecto muy ambicioso iniciado en 2007 por la Diputación Provincial: implantar un sistema de gestión electrónica integral de procesos administrativos en la Diputación y los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real que sea sostenible desde el punto de vista técnico, jurídico y económico.

Una de las claves del éxito del proyecto es, sin duda, la configuración de un sistema de soporte y atención en tiempo razonable a los usuarios de la plataforma que permita la solución de los problemas y dificultades que se generan en el quehacer administrativo diario.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- Asegurar a los servicios provinciales y a los ayuntamientos adheridos una atención inmediata en los casos de dificultad verdaderamente críticos que requieren una tramitación inmediata, especialmente cuando se trata de convocatorias de órganos colegiados o de firmas de documentos que no puedan en ningún caso demorarse por razones de legalidad o de oportunidad motivada.
- Asegurar a los servicios provinciales y a los ayuntamientos adheridos una atención en tiempo razonable en los casos de dificultad o problemas de funcionamiento en los que no haya urgencia constatada.
- Asegurar a los ciudadanos y entidades en las que se constituyen una atención en tiempo razonable en los casos de dificultad o problemas de funcionamiento.
- Generar confianza en la respuesta eficaz de los servicios de soporte por parte de todos los usuarios de la Plataforma Provincial de Administración Electrónica.

- Obtener la colaboración con el CENPRI de los técnicos de los ayuntamientos adheridos y del resto de los empleados públicos de la Diputación y otras entidades locales en la resolución de incidencias que puedan delegarse por su naturaleza.
- Definir un protocolo de atención y soporte por escrito.

OE7.- Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones

Los pasos a seguir seguidamente se concretan mediante la determinación de objetivos operativos y actuaciones a desarrollar.

7.1.- Objetivo Operativo. Definir un programa viable de soporte y resolución de las dudas y dificultades derivadas de la implantación de las herramientas de administración electrónica

Actuaciones a Desarrollar:

7.1.1.- Definir un **protocolo de atención inmediata** en los casos verdaderamente críticos que requieren una tramitación inmediata **en la Diputación Provincial**, especialmente cuando se trata de convocatorias de órganos colegiados o de firmas de documentos que no puedan en ningún caso demorarse por razones de legalidad o de oportunidad motivada.

Fecha: **Abril 2016-Mayo 2016**

Responsable: Equipo de Implantación y Cenpri.

7.1.2.- Definir un **protocolo de atención inmediata** en los casos verdaderamente críticos que requieren una tramitación inmediata **en los ayuntamientos adheridos**, especialmente cuando se trata de convocatorias de órganos colegiados o de firmas de documentos que no puedan en ningún caso demorarse por razones de legalidad o de oportunidad motivada.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Fecha: **Abril 2016-Mayo 2016**

Responsable: Equipo de Implantación y Cenpri.

7.1.3.- Definir un **programa viable de soporte ordinario** y resolución de las dudas y dificultades derivadas de la implantación de las aplicaciones de administración electrónica **en los distintos departamentos y servicios de la Diputación** Provincial basado en herramientas de apoyo remoto (teamweaver, etc), videoconferencia o teleformación.

Fecha: **Mayo 2016-Junio 2016**

Responsable: Equipo de Implantación y Cenpri.

7.1.4.- Definir un **programa viable de soporte ordinario** y resolución de las dudas y dificultades derivadas de la implantación de las aplicaciones de administración electrónica en los **ayuntamientos** basado en herramientas de apoyo remoto (teamweaver, etc), videoconferencia o teleformación.

Fecha: **Mayo 2016-Junio 2016**

Responsable: Equipo de Implantación y Cenpri.

7.1.5.- Establecer un calendario que fije las fechas y lugar de celebración de jornadas informativas dirigidas a técnicos provinciales y de los ayuntamientos sobre la resolución de los problemas, dudas y dificultades técnicas derivadas de la implantación de herramientas electrónicas.

Fecha: **Septiembre 2016/Octubre 2016.**

Responsable: Equipo de Implantación.

7.1.6.- Desarrollar en las fechas acordadas las jornadas informativas dirigidas a técnicos provinciales y de los ayuntamientos sobre la resolución de los problemas, dudas y dificultades técnicas derivadas de la implantación de herramientas

electrónicas.

Fecha: **A determinar.**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

7.2.- Objetivo Operativo.- Elaborar y difundir documentos sobre Problemas más Habituales orientados a personas no especialistas en TICs.

Actuaciones a Desarrollar:

7.2.1.- Elaborar un documento que recoja con claridad y sencillez los Problemas más Habituales que se producen durante la gestión electrónica interna de procedimientos administrativos utilizando un lenguaje dirigido a empleados públicos no especializadas en TICs.

Fecha: **Junio 2016/Julio 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

7.2.2.- Elaborar un documento que recoja con claridad y sencillez los Problemas más Habituales con los que se suelen encontrar los ciudadanos que se relacionan electrónicamente con la Diputación y los ayuntamientos utilizando un lenguaje dirigido a empleados públicos no especializadas en TICs.

Fecha: **Junio 2016/Julio 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

7.2.3.- Publicar los documentos de problemas más habituales en la sede electrónica

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

y difundirlos a través de otros medios de comunicación disponibles.

Fecha: **Junio/Julio 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

7.3.- Objetivo Operativo.- Estudiar y proponer a los responsables políticos provinciales la estructura de recursos humanos necesaria para prestar con las condiciones de calidad requeridas el servicio de soporte y atención de problemas.

Actuaciones a Desarrollar:

7.3.1.- Estudiar y elaborar un plan de recursos humanos y/o colaboración tecnológica externa a corto y medio plazo que permita dar soporte y atención a los usuarios internos y externos de la Plataforma Provincial de Administración Electrónica en las condiciones de calidad requeridas.

Fecha: **Marzo/Mayo 2016.**

Responsable: **Cenpri y Equipo de Implantación.**

7.3.2.- Elevar el mencionado plan de recursos humanos a los responsables políticos provinciales para su aprobación, si procede.

Fecha: **Marzo/Mayo 2016.**

Responsable: **Cenpri y Equipo de Implantación.**

7.3.3.- Estudiar y elaborar un plan de recursos humanos y/o colaboración tecnológica externa a largo plazo que permita dar soporte y atención a los usuarios internos y externos de la Plataforma Provincial de Administración Electrónica en las condiciones de calidad requeridas a la vista de las necesidades derivadas de la efectiva

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

incorporación de los ayuntamientos a la plataforma.

Fecha: **Octubre 2016-Marzo 2017.**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

7.3.4.- Elevar el mencionado plan de recursos humanos a los responsables políticos provinciales para su aprobación, si procede.

Fecha: **Marzo/Mayo 2016.**

Responsable: **Cenpri y Equipo de Implantación.**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 8 OE8	DIFUNDIR LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA PLATAFORMA PROVINCIAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y PROYECTAR UNA IMAGEN POSITIVA DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL
---	--

En el actual contexto político y social en el que, por una parte, se cuestiona con intensidad la razón de ser de las Diputaciones Provinciales, y, por otra, se apuesta por su fortalecimiento, es importante proyectar una imagen positiva de la institución, y poner en valor este servicio público provincial, especialmente en su faceta de servicio de asistencia técnica, jurídica y económica a los ayuntamientos. En particular, importa destacar el papel de la Diputación de Ciudad Real como institución moderna, que se anticipa a su tiempo y orientada al servicio de los ciudadanos y a la mejora del funcionamiento de los ayuntamientos.

En los últimos años ya ha realizado ya una importante labor en ese terreno, pero procede incrementar el esfuerzo de difusión e información para llegar a todos los ciudadanos.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- Dar a conocer el plan de Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos de la Diputación Provincial a través de los medios de comunicación generalistas y a través de los cauces de difusión especializados en administración electrónica.
- Dar a conocer el plan a las instituciones asociativas de las entidades locales (FEMP, FMP - CLM ...) y a otras entidades públicas.
- Dar a conocer el plan a las organizaciones sociales (Cámara de Comercio, Asociaciones de Empresarios, Sindicatos ...) y promover el uso de las herramientas entre ellos.

OE8.- Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones

Para alcanzar el objetivo de referencia se plantean los siguientes objetivos operativos y actuaciones.

8.1.- Objetivo Operativo.- Desarrollar campañas informativas sobre la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación de Ciudad Real dirigidas a los ciudadanos.

Actuaciones a Desarrollar:

8.1.1.- Elaborar un dossier con la información y documentación básica de la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación Provincial que ponga de relieve, con brevedad y sencillez, los recursos y herramientas que ofrece a los ciudadanos y a los ayuntamientos de la provincia.

Fecha: **Junio 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

8.1.2.- Elaborar un Plan de Comunicación relativo al desarrollo de la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación Provincial que permita a los ciudadanos, empresas y asociaciones conocer las herramientas y posibilidades que les ofrece.

Fecha: **Julio 2016.**

Responsable: **Servicio de Prensa Provincial.**

8.1.3.- Ofrecer información periódica a través del Servicio de Prensa provincial sobre avances y novedades ofrecidas en la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación Provincial.

Fecha: **Julio 2016 - Diciembre 2018.**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Responsable: **Servicio de Prensa y Equipo de Implantación.**

8.2.- Objetivo Operativo.- Difundir la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación de Ciudad Real entre las instituciones asociativas de las entidades locales (FEMP, FMP - CLM ...)

Actuaciones a Desarrollar:

8.2.1.- Remitir a la FEMP, a la FEMP-CLM y al resto de las Diputaciones Provinciales de Castilla - La Mancha el dossier elaborado con la información y documentación básica de la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación Provincial que ponga de relieve, con brevedad y sencillez, los recursos y herramientas que ofrece a los ciudadanos y a los ayuntamientos de la provincia.

Fecha: **Junio 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

8.2.2.- Organizar y/o participar en jornadas de difusión de la gestión electrónica de procesos organizadas por la FEMP o la FEMP-CLM.

Fecha: **Septiembre 2016- Diciembre 2016**

Responsables: **Equipo de Implantación.**

8.3.- Objetivo Operativo.- Difundir la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación de Ciudad Real entre otras instituciones públicas (MINHAP, MINETUR, INAP, CLM ...) y privadas.

Actuaciones a Desarrollar:

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

8.3.1.- Remitir al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a la Comunidad Autónoma de Castilla - La Mancha, a la Cámara de Comercio de Ciudad Real y otras entidades de interés el dossier elaborado con la información y documentación básica de la Plataforma de Administración Electrónica de la Diputación Provincial que ponga de relieve, con brevedad y sencillez, los recursos y herramientas que ofrece a los ciudadanos y a los ayuntamientos de la provincia.

Fecha: **Junio 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

8.3.2.- Organizar y/o participar en jornadas de difusión de la gestión electrónica de procesos organizadas por distintas instancias de la Administración Regional y Estatal.

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2018.**

Responsables: **Equipo de Implantación.**

8.3.3.- Elaborar y suscribir un convenio con la Cámara de Comercio de Ciudad Real para fomentar el uso de las herramientas electrónicas de mayor interés para el sector empresarial (eFacil, notificaciones electrónicas, licitación electrónica).

Fecha: **Septiembre 2016.**

Responsables: **Vicesecretaría General.**

8.3.4.- Organizar y/o participar en jornadas de difusión de la gestión electrónica de procesos dirigidas a empresas y asociaciones privadas.

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2018.**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Responsables: **Equipo de Implantación.**

8.3.5.- Presentar el Plan de Implantación de Gestión Electrónica de Procedimientos, o alguno de sus aspectos parciales, a concursos o certámenes organizados por las distintas AAPP sobre innovación, calidad en la gestión o fomento de la administración electrónica.

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2018.**

Responsables: **Equipo de Implantación.**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 9 OE9	SATISFACER LAS EXPECTATIVAS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL Y DE LOS PARTIDOS POLÍTICOS QUE LA INTEGRAN
<p>La implicación y apoyo de los órganos de gobierno a la implantación de un plan de estas características es absolutamente imprescindible para conseguir sus objetivos.</p> <p>Ello requiere articular un sistema de información periódica de los avances del plan y canalizar adecuadamente las demandas que puedan llegar del equipo de gobierno.</p>	
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	
<ul style="list-style-type: none">- Articular un sistema de información periódica de los avances del plan y canalizar adecuadamente las demandas que puedan llegar del equipo de gobierno en materia de administración electrónica.- Aislar el plan de mejora de la confrontación política y convertirlo en un proyecto institucional. Poner de relieve que las herramientas de administración electrónica se implantan en los ayuntamientos a demanda, con independencia de su color político o su proximidad ideológica con el gobierno provincial.	
OE9.- Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones	
<p>Para alcanzar el objetivo de referencia se plantean los siguientes objetivos operativos y actuaciones.</p>	
9.1.- Objetivo Operativo.- Hacer partícipes a los órganos de gobierno y a los partidos políticos provinciales en la toma de decisiones relativas a la implantación de procesos de administración electrónica en Diputación Provincial y los ayuntamientos, especialmente en las decisiones estratégicas.	

Actuaciones a Desarrollar:

9.1.1.- Someter a la consideración y aprobación, si procede, del Pleno de la Corporación provincial el Plan Estratégico para implantación de la gestión electrónica de procedimientos en la Diputación y los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real 2016-2018 y demás instrumentos jurídicos estratégicos.

Fecha: **Marzo 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

9.1.2.- Someter a la consideración y aprobación, si procede, de los órganos de gobierno provinciales de los distintos proyectos y herramientas configuradas por el equipo de implantación.

Fecha: **Marzo 2016 - Diciembre 2018**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

9.2.- Objetivo Operativo.- Informar a los órganos de gobierno provinciales del cumplimiento de expectativas y objetivos.

Actuaciones a Desarrollar:

9.2.1.- Informar semestralmente a la Comisión Informativa competente y a la Junta de Gobierno del desarrollo del proceso de implantación de la administración electrónica en la Diputación provincial y en los ayuntamientos, y de los avances y dificultades más notorias producidas en el periodo de referencia.

Fecha: **Junio 2016 - Diciembre 2018.**

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Responsable: **Vicesecretaría General.**

9.2.2.- Informar semestralmente a la Comisión Informativa competente y a la Junta de Gobierno sobre las nuevas demandas recibidas en materia de administración electrónica desde los departamentos provinciales, de los propios grupos políticos y desde los ayuntamientos y las previsiones de desarrollo e implantación.

Fecha: **Junio 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

OBJETIVO ESTRATÉGICO 10 OE10	SATISFACER LAS EXPECTATIVAS DE EMPLEADOS PÚBLICOS PROVINCIALES Y MUNICIPALES
<p>Otra de las claves de éxito de un plan es también la implicación de los empleados públicos. Sin su colaboración intensa es imposible alcanzar los objetivos planificados.</p> <p>Este planteamiento es especialmente importante para la implantación de este plan porque afecta intensamente a los empleados públicos en una doble dimensión, como actores a los que corresponde ponerlo en marcha en sus respectivas unidades, y como destinatarios o usuarios de los servicios electrónicos, en tanto que las relaciones administrativas entre la administración y los empleados también van a canalizarse por vía electrónica, básicamente a través del Portal del Empleado en el que estarán disponibles los servicios y las herramientas que permitan esas relaciones.</p> <p>La gestión del cambio es clave: se debe conseguir que la implantación del plan les reporte satisfacción personal y profesional y que perciban las ventajas que supone para los ciudadanos. La elaboración y publicación en ese portal del Plan Formación y del Plan de Comunicación interna, y el uso adecuado de herramientas ya disponibles como el teletrabajo, la videoconferencia y la teleformación, o las redes sociales, pueden constituir claves del éxito del proyecto desde este punto de vista.</p>	
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	
<ul style="list-style-type: none">- Facilitar el trabajo de los empleados públicos provinciales y municipales: la gestión electrónica de procedimientos administrativos debe aportar ventajas constatables a los empleados públicos y automatizar los trámites engorrosos y poco motivadores.- Asegurar que la configuración electrónica de los procesos permita una tramitación sencilla, intuitiva y de fácil comprensión para los empleados públicos.- Formar adecuadamente a los empleados públicos.	

- Abrir procesos de participación que permitan considerar los criterios, aportaciones y sugerencias de los empleados públicos, desde los máximos responsables de cada procedimiento, hasta los operadores de cualquiera de sus trámites, para conseguir que se enriquezca el resultado y que, desde el primer momento, valoren cada herramienta como propia.

- Establecer un protocolo de revisión de procedimientos que permita encauzar y resolver las sugerencias o propuestas de mejoras o nuevas versiones de cada herramienta.

OE10.- Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones

Para alcanzar el objetivo de referencia se plantean los siguientes objetivos operativos y actuaciones.

10.1.- Objetivo Operativo.- Facilitar el trabajo de los empleados públicos.

Actuaciones a Desarrollar:

10.1.1.- Elaborar anualmente encuestas de satisfacción de los empleados públicos, haciendo especial hincapié en la obtención de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los sistemas y procesos electrónicos.

Fecha: **Diciembre 2016/Enero 2017.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

10.1.2.- Establecer en el Portal del Empleado un canal que permita la presentación espontánea de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los sistemas y procesos electrónicos.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Fecha: **Enero 2017.**

Responsable: **Equipo de Implantación (F).**

10.1.3.- Mantener un repositorio de quejas y sugerencias (wiki) que recoja, asimismo, las soluciones aportadas.

Fecha: **Enero 2017.**

Responsable: **Equipo de Implantación (F).**

10.1.4.- Fijar un protocolo de comunicación que garantice la rápida obtención por los empleados públicos de información sobre las mejoras introducidas en las herramientas electrónicas.

Fecha: **Febrero 2017.**

Responsable: **Vicesecretaría General (F).**

10.2.- Objetivo Operativo.- Asegurar que la configuración electrónica de los procesos permita una tramitación sencilla, intuitiva y de fácil comprensión para los empleados públicos.

Actuaciones a Desarrollar:

10.2.1.- Mantener durante el proceso de configuración de los procesos las reuniones necesarias con los responsables de su tramitación.

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Vicesecretaría General.**

10.2.2.- Reutilizar en cada procedimiento nuevo los subprocesos, trámites y herramientas ya utilizadas y conocidas de otros procedimientos gestionados con éxito en los distintos servicios y departamentos.

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación**

10.3.- Objetivo Operativo. Facilitar una formación adecuada al personal

Actuaciones a Desarrollar:

10.3.1.- Establecer un calendario de formación práctica continuada en herramientas de administración electrónica dentro del Plan de Formación de anual de la Diputación de Ciudad Real

Fecha: **Noviembre 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General y Sección de Formación.**

10.3.2.- Elaborar un dossier con la información y documentación básica adecuada a cada uno de los cursos de formación ofrecidos.

Fecha: **Septiembre 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

10.3.3.- Desarrollar los cursos de formación práctica específica dirigidos a los

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos
en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

empleados públicos provinciales y municipales.

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

OBJETIVO ESTRATÉGICO 11 OE11	SATISFACER LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS
<p>Los ciudadanos, considerados como usuarios externos de los servicios públicos, son el eje y la razón de ser del plan. A menudo la Administración Pública pierde la perspectiva del ciudadano y se limita a una autocontemplación más o menos satisfecha, quizás especialmente cuando se trata de servicios complejos que están en manos de “especialistas”, como es el caso. Es un peligro que debe combatir el equipo encargado de la implantación del plan.</p> <p>El objetivo fundamental es lograr la satisfacción de los ciudadanos y establecer un sistema de gestión electrónica que les permita relacionarse con la administración local con facilidad, y con herramientas similares a las que utilizan cada vez más intensamente en el ámbito privado. Esa satisfacción se logrará si se configura un sistema sencillo que permita a los ciudadanos obtener la información precisa y efectuar cada vez más trámites desde su casa o lugar de trabajo, evitando desplazamientos y colas, pérdida de tiempo y de dinero.</p>	
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	
<ul style="list-style-type: none">- Asegurar que la configuración electrónica de los procesos permita una tramitación sencilla, intuitiva y de fácil comprensión para los ciudadanos.- Facilitar las gestiones de los ciudadanos y sus asociaciones con las entidades locales de la provincia, especialmente en lo relativo a los procedimientos administrativos más comunes y habituales (licencias urbanísticas y de actividades, gestión tributaria, contratos, subvenciones).- Facilitar la obtención de información de los ciudadanos sobre cualquiera actividades y procesos y sus resultados, así como en la obtención de certificaciones y documentación en general (Presentación telemática de solicitudes y recursos, BOP electrónico, notificaciones telemáticas de resoluciones y documentos, obtención de información a través del Tablón Electrónico de Anuncios, Uso del Servicio de Verificación de Datos ...).	

OE11.- Objetivos Operativos, Actuaciones a desarrollar y Calendario de Actuaciones

Para alcanzar el objetivo de referencia se plantean los siguientes objetivos operativos y actuaciones.

11.1.- Objetivo Operativo.- Orientar el desarrollo del plan hacia los ciudadanos.

Actuaciones a Desarrollar:

11.1.1.- Elaborar anualmente encuestas de satisfacción de los ciudadanos, haciendo especial hincapié en la obtención de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los sistemas y procesos electrónicos.

Fecha: **Noviembre 2016/Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación**

11.1.2.- Mantener y mejorar en la web institucional y en la sede electrónica un canal que permita la presentación espontánea de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los sistemas y procesos electrónicos.

Fecha: **Septiembre 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (F).**

11.1.3.- Mantener un repositorio de quejas y sugerencias (wiki) que recoja, asimismo, las soluciones aportadas.

Fecha: **Septiembre 2016.**

Responsable: **Equipo de Implantación (F).**

11.1.4.- Fijar un protocolo de comunicación que garantice la rápida contestación a las quejas y sugerencias efectuadas por los ciudadanos sobre las herramientas electrónicas.

Fecha: **Octubre 2016.**

Responsable: **Vicesecretaría General (F).**

11.2.- Objetivo Operativo.- Facilitar la información necesaria a los ciudadanos

Actuaciones a Desarrollar:

11.2.1.- Desarrollar campañas de publicidad orientadas a dar a conocer las posibilidades de tramitación electrónica que se ofrecen a ciudadanos y empresas.

Fecha: **Junio 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación y Servicio de Prensa.**

11.2.2.- Facilitar información (preferentemente mediante video o texto) sobre requisitos técnicos necesarios para efectuar trámites electrónicos a través de la web institucional dipucr.es y la de los ayuntamientos adheridos.

Fecha: **Abril 2016 - Diciembre 2018.**

Responsable: **Equipo de Implantación.**

5.- EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACTUACIÓN

Para el seguimiento de las actuaciones previstas en el plan se empleará, **para cada uno de los objetivos operativos**, la ficha que se adjunta como **Anexo VI** (pág.81), en la que se diferenciarán cada una de las actuaciones propuestas. Esta **ficha será cumplimentada y revisada al menos trimestralmente**, los primeros lunes de cada mes (o fecha hábil más próxima), en una **reunión específica de evaluación** que convocará la Vicesecretaría General y celebrará el **equipo de implantación** con la finalidad de **evaluar** el cumplimiento de las previsiones del plan **y, en su caso, proponer las correcciones o modificaciones** que se estimen pertinentes. De este proceso de evaluación se **dará cuenta** al Diputado de Administración Electrónica mensualmente.

Asimismo, para la **evaluación de los procedimientos administrativos electrónicos**, en **tanto que actuaciones más relevantes previstas en el plan, se emplearán distintos tipos de indicadores**, partiendo de la consideración de las características que se entienden determinantes para la calidad de cada uno de estos productos, a saber:

- La adecuación del proceso a la legalidad.
- El tiempo requerido para la tramitación parcial e integral de cada proceso.
- La accesibilidad y sencillez de manejo de la herramienta tanto para los usuarios internos (empleados públicos) como para los externos (ciudadanos).
- La reducción de cargas y simplificación de trámites.
- La satisfacción de los usuarios de los procesos electrónicos, tanto internos como externos.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Para evaluar estas características esenciales o determinantes de los procedimientos administrativos, se utilizarán los indicadores de impacto o resultado, proceso y economía que se señalan en el **Anexo VII** (pág.82).

Respecto a la formación e información efectuada de los procedimientos administrativos, se utilizarán los siguientes indicadores:

- Número de horas de formación desarrolladas en cursos o jornadas de formación destinadas a empleados públicos.
- Número de horas de formación, información y difusión desarrolladas en cursos o jornadas destinadas a ciudadanos, asociaciones y otras entidades.
- Porcentaje anualizado de los empleados públicos que estén satisfechos con la formación e información facilitada.
- Porcentaje anualizado de usuarios externos o destinatarios satisfechos con la formación e información facilitada y número de quejas de usuarios.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

6.- COSTES ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO .

La ejecución del plan estratégico debe partir de las siguientes consideraciones respecto a los costes:

1º.- A tenor de lo expresado por la Jefatura del Cenpri, el **hardware** necesario para la implantación del plan estratégico durante el periodo 2016-2018 ya está disponible y se ha obtenido a través de las últimas convocatorias de ayudas FEDER.

Existen costes importantes de mantenimiento de redes e infraestructuras tecnológicas pero no están vinculadas a la ejecución del plan y serían precisas aun cuando éste no se llevara a cabo.

2º.- En lo relativo al **software**, conforme se justifica en el texto plan, el equipo de implantación va a orientar su esfuerzo y trabajo a la **reutilización e integración de recursos y herramientas públicas de código abierto que**, al menos hasta la fecha, **han resultado gratuitas** tanto en lo relativo a su adquisición como a su mantenimiento. En los ayuntamientos se seguirá el mismo proceso con idénticas herramientas.

3º.- **No se prevé inicialmente la necesidad de contratación de empresas especializadas directamente vinculadas a la ejecución del plan.** El Plan Estratégico 2016-2018 pretende ser ejecutado por el personal adscrito al equipo de implantación con la colaboración del resto de personal de la Diputación Provincial y de los ayuntamientos de la provincia dentro de su jornada habitual de trabajo.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

4º.- Los costes de formación son difíciles de precisar, porque dependen obviamente del número de jornadas y cursos que se convoquen. Además, muchos de ellos deberían incorporarse al Plan de Formación Provincial y financiarse con cargo a ese plan.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

ANEXO I

ALGUNOS DATOS RELATIVOS A AHORRO ECONÓMICO Y DE TIEMPOS DE TRAMITACIÓN DERIVADOS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

TRÁMITE	Notificaciones mediante Comparecencia Electrónica (Comparece)	Notificación Tradicional
Tiempo Necesario	Notificación Instantánea	3 o 4 días hábiles mínimo
Personas necesarias	Ninguna (Proceso automático)	3 o 4 personas mínimo
Acreditación legal de la notificación	Plena en todos los casos	Sólo está acreditada cuando se certifica el envío
Coste Económico	Coste 0	3 € de media, sin computar costes indirectos de personal.
Costes medioambientales	No se requiere papel, sobre ni impresión de tinta del documento.	Papel, sobre e impresión (tinta y desgaste de maquinaria)

TRÁMITE	Presentación Escrito en Registro Entrada Presencial	Presentación Escrito en Registro de Entrada Telemático
Tiempo Necesario	Variable: entre dos horas y tres días hábiles	Apenas unos minutos, según trámite
Cargas para el ciudadano	Costes económicos, desplazamientos ...	Disponer de firma electrónica reconocida (DNLe ...)
Coste para el Ciudadano	El de correos o el del desplazamiento.	Coste 0
Disponibilidad Horaria	El horario de oficina o el de correos	24 x 7 (24 horas al día, 7 días a la semana)
Acceso al Responsable	Variable: entre dos y cinco días hábiles	Inmediato /Un día hábil
TRÁMITE	Remisión y Publicación	Remisión y Publicación

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

	Tradicional de anuncios en BOProvincia	Electrónica de anuncios en BOProvincia
Tiempo Necesario	Variable: entre tres y cuatro semanas	Apenas unos minutos, según trámite
Cargas para el usuario	Costes económicos, desplazamientos	Disponer de firma electrónica reconocida(DNle ..)
Coste para el usuario	El correos y el del desplazamiento.	Coste 0
Disponibilidad Horaria	El horario de oficina o el de correos	24 x 7 (24 horas al día, 7 días a la semana)
Acceso al Responsable	Variable: entre dos y cinco días hábiles	Inmediato

TRÁMITE	Gestión y Firma Tradicional de Decretos	Gestión y Firma Electrónica de Decretos
Tiempo Medio Necesario	Variable: entre ocho y diez días	Entre uno y dos días
Confección Libro Decretos	50% Jornada Laboral Anual 2 empleados	Automatizada: un minuto
Firma Libro Decretos	Tarea engorrosa Presidente Corporación	Innecesaria

TRÁMITE	Gestión y Firma Tradicional de Actas y Acuerdos de Órganos Colegiados	Gestión y Firma Electrónica de Actas y Acuerdos de Órganos Colegiados
Tiempo Medio Necesario	Variable: entre ocho y diez días	Entre uno y dos días
Confección Libro Decretos	25% Jornada Laboral Anual empleados responsables	Automatizada: un minuto
Firma Libro Actas	Tarea engorrosa Presidente	Innecesaria

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

TRÁMITE	Gestión en papel de cartas o comunicaciones	Comunicación administrativa electrónica (Carta digital)
Tiempo Medio Necesario	Variable: entre uno y tres días	Inmediato, incluyendo Registro de Salida

CONCLUSIÓN.- Un expediente o procedimiento administrativo consiste en la reunión ordenada de uno o más de los trámites expresados anteriormente y, por ello, el ahorro de tiempo y dinero, el aumento de la calidad y la reducción de cargas administrativas que se derivan de un adecuado uso de las NNTT en el ámbito de los procesos administrativos es asombroso. Y, además, puede ser clave para una mayor y mejor protección del medio ambiente.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

ANEXO II

Conforme a lo dispuesto en el Manual de Simplificación Administrativa y agilización de trámites de la Junta de Andalucía, una familia puede definirse como la agrupación no arbitraria de procedimientos bajo el criterio de similitud en el esquema básico de tramitación, documentación de entrada y salida e información. Por tanto, se dejan al margen otros criterios de semejanza como son la materia objeto del procedimiento o el órgano competente. La Junta de Andalucía ha definido hasta 19 familias de

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real. procedimientos, que se detallan en el mencionado manual⁸.

El Anexo I del Decreto 141/2010, de 4 de octubre, por el que se crea y regula el Catálogo de Procedimientos Administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias⁹, publicado en el Boletín Oficial de Canaria de 4/1/2011, de 7 de enero, contiene una clasificación de procedimientos administrativos por familias y subfamilias que se considera una referencia por su carácter global y extensible a las entidades locales, aunque faltan los procedimientos derivados de la normativa urbanística (singularmente, los derivados de la aprobación y modificación del planeamiento o los característicos de la gestión urbanística).

Las fichas descriptivas serán elaboradas a partir de la clasificación contenida en tales disposiciones.

FICHA DESCRIPTIVA DE FAMILIAS Y SUBFAMILIAS DE PROCEDIMIENTOS

FAMILIA.-	CÓDIGO.-
SUBFAMILIA.-	CODIGO.-
OBJETO Y FINALIDAD.-	
UNIDADES ADMINISTRATIVAS RESPONSABLES DE LA TRAMITACIÓN DE ESTOS PROCEDIMIENTOS	
FASES HABITUALES	
Fase de Inicio	
Fase de Instrucción	
Fase de Resolución	
Fase de Archivo	
PRINCIPALES INCIDENCIAS OCASIONALES	

⁸<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/descargar/3581> Pág. 62 y 63 Última visita 9/11/2012.

⁹Vid. la URL <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2011/004/001.html>. Última visita 9/11/2012

ANEXO III

FICHA DESCRIPTIVA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

DENOMINACIÓN.-	
FAMILIA.-	CÓDIGO.-
SUBFAMILIA.-	CODIGO.-
OBJETO Y FINALIDAD:	
FORMA DE INICIO.- DE OFICIO / A INSTANCIA DE PARTE	
PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE CADA EXPEDIENTE:	
NÚMERO APROXIMADO DE EXPEDIENTES TRAMITADOS AL AÑO:	
NÚMERO APROXIMADO DE HORAS DE TRABAJO POR CADA EXPEDIENTE:	
¿SE UTILIZAN PLANTILLAS DE TRABAJO HABITUALES? SI / NO	
FASES HABITUALES (*)	
Fase de Inicio	
Fase de Instrucción	
Fase de Resolución	
Fase de Archivo	
INCIDENCIAS OCASIONALES.-	
OBSERVACIONES.-	

(*) Estas indicaciones se realizan a modo de ejemplo, sólo para facilitar la cumplimentación de la ficha. habrá de tacharse lo que no proceda y añadirse lo que se entienda procedente.

ANEXO IV

FICHA DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN
OBJETIVO ESTRATÉGICO: ...
Objetivo Operativo nº 1.5 (A modo de Ejemplo).- Configurar en el tramitador de AL SIGM los procedimientos y subprocesos administrativos por el orden de prioridad determinada

ACTUACIÓN (*)	FECHAS (**)		OBSERVACIONES(***)
	Previsión	Ejecución	
P. ej. 1.5.1.- Asignar a los distintos programadores integrantes del equipo para la implantación del Plan de Mejora los procedimientos priorizados por familias	04/13		

(*) Cuando la actuación prevista en el plan pueda descomponerse en partes diferenciadas (por ejemplo, procedimientos administrativos) se indicarán tantas actuaciones como procedan (por ejemplo, 1.5.1.1. Procedimiento de Licencias de Obras Menores, 1.5.1.2. Procedimiento de Licencias de Obras Mayores ...).

(**) Las fechas de ejecución se indicarán en color verde cuando cumplan las previsiones del plan y en rojo cuando se hayan producido retrasos.

(***) Se harán constar las incidencias más relevantes y sus causas, las propuestas de solución y las correcciones o revisiones que se propongan.

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Anexo V

CUADRO DE INDICADORES

INDICADORES DE IMPACTO	2012	2013	2014
Tiempo medio de tramitación en cada uno de los procedimientos más significativos del Servicio de Personal.			
Tiempo medio de tramitación en cada uno de los procedimientos más significativos de cada servicio provincial.			
Número de recursos interpuestos por motivos de legalidad.			
Número de recursos interpuestos por motivos de la tramitación electrónica de procesos.			
Porcentaje de empleados públicos satisfechos.			
Porcentaje de ciudadanos públicos satisfechos.			
Nivel de aceptación sindical			
Nivel de aceptación del equipo de gobierno			
INDICADORES DE PROCESO	2013	2014	2015
Número de procedimientos electrónicos configurados.			
Número total de procedimientos electrónicos tramitados.			
Número de procedimientos tramitados dentro del plazo legal.			
Número de procedimientos tramitados incumpliendo el plazo legal.			

Plan Estratégico para implantación de la Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos en la Diputación y en los ayuntamientos de la provincia de Ciudad Real.

Número de errores de tramitación.			
Número de incidencias significativas derivadas de la tramitación electrónica de procesos			
INDICADORES DE ECONOMÍA	2012	2013	2014
Coste medio de la tramitación de los procedimientos más significativos del Servicio de Personal.			
Coste medio de tramitación en los procedimientos más significativos de cada servicio provincial.			
Tiempo medio de dedicación de los empleados públicos en la tramitación en los procedimientos más significativos de cada servicio provincial.			
Número de empleados públicos que intervienen en la tramitación en los procedimientos más significativos de cada servicio provincial.			