

Caso de Éxito



Ayuntamiento de Picanya

Soluciones:



Administración electrónica



Registro de Entrada y Salida



Portal del Ciudadano



Facturación electrónica



Gestión económico-financiera

aytos



La apuesta por la calidad de vida y por desarrollar un pueblo a la medida de las personas ha sido la guía fundamental de evolución de Picanya en las últimas décadas, pasando de ser un municipio de reducido tamaño y de carácter eminentemente agrícola a una población moderna con una extensa red de servicios sociales, culturales, deportivos, educativos, de formación... de entre los que destacan sus más de 35 m² de zona verde por habitante y más de 20.000 árboles, dos colegios y un instituto públicos, centro de salud, centro cultural, casa de cultura, biblioteca y centro de estudio, sala de exposiciones, dos salas de ensayo musical, polideportivo, piscina cubierta, pabellón deportivo...

Cuenta además con una extensa red de carril-bici (más de 15 km) que conecta con los pueblos vecinos de Paiporta y Torrent, y con Valencia capital. También existen itinerarios donde se han eliminado las barreras arquitectónicas (rebajado de aceras, eliminación de escalones, etc.) y en los últimos años se ha iniciado un proceso de peatonalización del centro histórico, continuando con su apuesta por calles y plazas destinadas al encuentro de las personas, al juego infantil, a la conversación y el paseo.

El aumento de la preocupación de las personas e instituciones por la protección del medio ambiente se hace patente en Picanya a través de varias iniciativas: la creación de la Agenda 21 Local; la separación en origen de Residuos Sólidos, especialmente de vidrio, papel-cartón, pilas, medicinas y voluminosos.

También han puesto en marcha campañas de sensibilización sobre la necesidad del reciclaje y la recuperación, y la plantación de árboles en la calle, ya que sus concejales consideran que éstos son un factor fundamental para el entorno, para las personas que hoy forman la comunidad y para los que vengan detrás de nosotros. Como consecuencia de esta preocupación, en 2005 la Universidad Politécnica de Valencia otorgó al Ayuntamiento de Picanya el premio Magister de jardinería y paisaje por el trabajo desarrollado en estas materias en los últimos años.

El Ayuntamiento apuesta por una Administración ágil y moderna que preste servicios 24x7x365 y dote de mayor transparencia a los servicios

En 1994 se creó un nuevo servicio, el Centro de Información y Gestión (CIG), con el objetivo de facilitar información rápida y directa a los ciudadanos y ciudadanas, así como la gestión rápida de determinados trámites administrativo. Actualmente este servicio ha visto incrementadas notablemente sus funciones y en la actualidad se denomina DIGAM. Desde el año 2002, el servicio tiene la Certificación de Calidad ISO-9001-2000 y en la actualidad el modelo ISO ha sido sustituido por la Carta de Servicios, siendo controladas las mismas mediante un cuadro de mando utilizando técnicas de datamining con los indicadores de la herramienta FirmaDoc BPM y combinándolos con el resto de aplicaciones de gestión municipal.

Es en este entorno en el que los concejales se dan cuenta de que la Administración se encuentra en un periodo de cambio en la forma de comunicarse con los ciudadanos, debido tanto al desarrollo de nuevos sistemas de comunicación y relación (Internet, telefonía móvil, etc.), como a las demandas de los ciudadanos de una Administración ágil y moderna que preste servicios 24x7x365, a lo que se une la integración de las distintas Administraciones del Estado (General, Autonómica y Municipal) y a la necesidad de dotar de mayor transparencia a los servicios que llegan a los ciudadanos.



El Ayuntamiento de Picanya mejora sus procesos e incrementa el control del gasto gracias a la plataforma de Aytos

Situación anterior a la adquisición de la solución de Aytos

Organizativamente el ayuntamiento de Picanya ha sido siempre un modelo de gestión para otros municipios y de hecho así lo atestigua su certificación ISO en tres de sus cuatro áreas, así como diversos premios y reconocimientos a esta labor.

Sin embargo y como señala Fernando Gallego García, Jefe del Departamento de Informática, *"en los últimos años y al aumentar exponencialmente los servicios ofertados por parte del ayuntamiento y no crecer al mismo nivel la plantilla de personal, ha sido necesario un cambio importante en el modelo de gestión, apostando por la máxima eficiencia de la función pública, tratando de aprovechar al máximo los recursos disponibles, especialmente por la limitación económica existente actualmente"*.

La gestión informática era un sistema completo de información, teniendo prácticamente toda la información en soporte electrónico, a excepción de documentos, firmas y automatismos. Tampoco se había abordado la publicación de servicios orientados a la ciudadanía por medios telemáticos. Se puede decir que existía un sistema de gestión ordenado y razonablemente informatizado en "backoffice", pero faltaba el salto a la administración electrónica.

Encontrar la solución adecuada

Con el objetivo de cumplir la implantación de la administración electrónica en el municipio, en 2009 se creó el departamento de informática, con dos técnicos y un tercer técnico-asesor que hasta ahora había sido el encargado de la informática municipal. Era evidente que en un ayuntamiento de más de 11.000 habitantes con una gran cantidad de servicios asumidos por parte del consistorio y con una gran cantidad de gestión de la información había que hacer una transformación grande de la misma, de cara a conseguir los objetivos de eficacia, eficiencia y servicios orientados al ciudadano.

Es en ese punto en el que el ayuntamiento entra en contacto con Aytos, al considerarlo como el suministrador que disponía de la mejor herramienta para llevar a cabo el proyecto de firma electrónica, gestión documental y seguimiento de expedientes electrónicos, además de ser usuarios avanzados del sistema SicalWin desde el año 1992.

Según Fernando Gallego, *"en el proceso de implantación de la Administración electrónica, en Picanya optamos por un modelo que podríamos denominar "diseño propio con ayuda": ayuda técnica de empresas colaboradoras contratadas a través de contratos de servicios o de suministro, y ayuda financiera procedente sobre todo de los planes estatales (plan AVANZA, Plan E), subvenciones que precisamente financian un porcentaje alto de dichos contratos. En este sentido el Ayuntamiento de Picanya ha encontrado su socio tecnológico ideal en Aytos"*.

Fernando Gallego,
jefe del Departamento
de Informática:
"el Ayuntamiento de Picanya ha encontrado su socio tecnológico ideal en Aytos".



Aytos es la solución

SicalWin es un potente, completo y consolidado sistema integrado de gestión económica, financiera y presupuestaria, especialmente diseñado para la Administración Pública local. Por su parte, FirmaDoc BPM es una suite completa para la gestión de los documentos electrónicos de las administraciones públicas, que comprende todas las funciones del ciclo de vida de un documento: creación, manipulación, aprobación, consulta y archivado. Posee un completo catálogo de características funcionales que le permiten ejecutar cualquier tarea propia de un gestor documental corporativo, así como extender las capacidades del producto integrándolo con otros aplicativos.

Por su parte, el Portal del Ciudadano se ha desarrollado con el objetivo de acercar la Administración Pública al ciudadano/a, permitiendo realizar una amplia variedad de trámites online. El portal se integra con diferentes aplicaciones de back-office de Aytos, ofreciendo al ciudadano la posibilidad de consultar sus datos en tiempo real sin necesidad de desplazamiento a su Ayuntamiento. Por último, el Registro de entrada y salida es la vía oficial para entregar o recibir de la entidad cualquier tipo de información y/o documentación. Con esta solución, el Ayuntamiento favorece la gestión eficiente de los recursos y se agiliza la tramitación administrativa permitiendo así una mejora de la atención ciudadana y acercándose a la e-Administración.

Fases de la implantación

Como en todos los proyectos de una cierta envergadura, cuando se planificó la puesta en marcha del proyecto se definieron una serie de fases que permitieran acometerlo según las necesidades del ayuntamiento y sobre todo, sin que el trabajo del día a día se viera afectado. En una primera fase se llevó a cabo la reorganización del sistema. La duración fue de tres meses y durante este tiempo se creó el directorio activo y se definieron políticas de funcionamiento interno. Fue el momento elegido también para la creación del nuevo departamento de informática y para la realización de cursos de formación de reciclaje internos.

La segunda fase contempló la colaboración con Aytos, contratando la plataforma, la implantación de backoffice y las tareas de integración. Su duración fue de aproximadamente un año.

Y por último, se realizó la integración del backoffice con el frontoffice.

“En esta última fase, que nos llevó aproximadamente un año y medio, siguió la implantación de los servicios en backoffice y publicados en el portal, en un proceso complejo en el que intervienen distintos sujetos -el Ayuntamiento, las personas que lo integran, otras Administraciones, los ciudadanos, las empresas usuarias, y las empresas contratistas o “socios tecnológicos”- y es importante predeterminedar el rol de cada uno. De forma concreta, el socio tecnológico debe colaborar en el proceso bajo la dirección y la pauta que le marque el Ayuntamiento, el cual define los objetos

contractuales o, más coloquialmente, lo que espera de la empresa. Sin duda el socio privado desempeña un papel muy importante, pero no se debe crear un vínculo de dependencia con él, pues el Ayuntamiento siempre debe disponer de recursos técnicos propios para resolver los problemas técnicos inmediatos del día a día, sin recurrir a continuas llamadas ni quedarse bloqueado durante horas o días ante una atención técnica normalmente eficiente, pero que en ocasiones se puede demorar por distintos motivos, como la propia singularidad o novedad de la consulta... Aún así las relaciones deben ser fluidas, y se valora positivamente en este sentido el servicio de atención al cliente de Aytos”, explica Fernando Gallego.

Utilizando el sistema de indicadores de FirmaDoc, el Ayuntamiento ha creado un cuadro de mando que se combina con otros sistemas internos.



El 95% de los expedientes administrativos se tramitan electrónicamente

Beneficios y mejoras

Los beneficios de la implantación de la solución FirmaDoc se reflejan en todas las áreas. *“Hemos obtenido una mejora sustancial en la reducción paulatina de papel y la implementación de la firma electrónica. Esto también nos proporciona un mayor control sobre el estado de los documentos y los procesos, así como del trabajo efectivo realizado desde cada puesto. Hemos alcanzado al menos un 30/40% en la reducción de plazos y hasta un 80% en la reducción de consumibles (tóner, papel). Además de tener un control en tiempo real mediante el cuadro de mando de una serie de indicadores de gestión. En el área económica se ha conseguido descentralizar el presupuesto para que las propias áreas controlen el gasto. Esto ha permitido una contención del mismo, que incluso ha llevado a cerrar 2013 con superávit”*, asegura el Jefe del Dto. de Informática del Ayuntamiento.

Otros servicios puestos en marcha, como la convocatoria de plenos y comisiones mediante sistema electrónico, ha permitido informar a los órganos colegiados al instante, mediante medios electrónicos, de la información de los mismos, quedando a disposición de los miembros de la corporación y oposición la documentación requerida para cada convocatoria. *“Hemos conseguido que el 95% de los expedientes administrativos sea por tramitación electrónica de manera automática, habiéndose desarrollado 42 procedimientos para contratación, gestión del gasto y control presupuestario, licencias urbanísticas, incidencias en Vía Pública, certificados, devoluciones de ingresos, etc.”*.

Evolución y nuevas funcionalidades

Los responsables del Ayuntamiento de Picanya tienen en mente su evolución asociada necesariamente al plan de modernización del Ayuntamiento con un doble objetivo, rediseñar y digitalizar sistemas de información interna, y poner en marcha una administración electrónica multicanal relacionada con la Ciudadanía y orientada hacia las redes sociales. Por ello, el proyecto está evolucionando especialmente en la implementación de procedimientos BPM y la publicación de los mismos de cara al ciudadano. Todo ello con un enfoque de auténtico proyecto de Smart City.

“Nuestro objetivo es que todos los procedimientos municipales sean tramitados con documentos electrónicos y firma digital. Para ello se incorporará toda la información desde el registro presencial o telemático mediante el uso de compulsa electrónica”, relata el Jefe del Departamento de Informática.

“El uso por parte del Ayuntamiento de Picanya en los últimos avances de los productos de Ayto proporciona asimismo un feedback importante de cara a las mejoras de dichos productos” finaliza Fernando Gallego.

Hemos obtenido una mejora sustancial en la reducción paulatina de papel y la implementación de la firma electrónica.

“La debida combinación de los mejores medios con unos competentes empleados públicos debe llevar a un salto evolutivo en la forma de trabajar de la Administración, así como de relacionarse la misma con los ciudadanos. Se han de aprovechar las importantes potencialidades de dichos medios técnicos (de entre los que se ha de destacar las soluciones de Ayto) por el personal al servicio de la Administración, por lo que se debe mantener una constante capacitación del mismo no sólo en la materia de su responsabilidad sino también en los medios posibles para su ejercicio, a los efectos de que se logre el resultado óptimo. Es decir, el mejor resultado tanto para la Administración como para el ciudadano. Hoy en día y para abordar los nuevos retos de la administración es fundamental la profesionalización de la gestión pública, y más si cabe a la hora de implantar las TIC en los procesos administrativos” aporta Antonio Miguel Palop Marín, actual Secretario General del Ayuntamiento de Picanya.

Se han reducido los plazos en torno al 40%, y hasta un 80% el uso de consumibles.

Caso de Éxito



Ayuntamiento de Picanya

Las soluciones implantadas en el Ayuntamiento de Picanya se pueden integrar con otras aplicaciones Aytos:

Gestión de expedientes electrónicos BPMS se integra con:

- Gestión de subvenciones
- Gestión del Patrimonio (GPA)
- Gestión de personal, nóminas y RR.HH.
- Registro de entrada y salida de documentos
- Padrón municipal de habitantes
- Gestión tributaria y recaudación
- Gestión de facturas electrónicas
- Gestión de expedientes electrónicos
- Portal del ciudadano y del proveedor
- Aplicaciones externas a través de servicios web

Portal del ciudadano y del proveedor se integra con:

- Padrón Municipal de Habitantes
- Registro de entrada y salida
- Gestión tributaria y recaudación
- Gestión económico financiera

SicalWin se integra con:

- Gestión de subvenciones
- Gestión del Patrimonio (GPA)
- Gestión de personal, nóminas y RR.HH.
- Gestión documental, firma electrónica reconocida y gestión de procedimientos BPM
- Registro de entrada y salida de documentos
- Padrón municipal de habitantes
- Gestión tributaria y recaudación
- Gestión de facturas electrónicas
- Gestión de expedientes electrónicos
- Portal del ciudadano y del proveedor
- Aplicaciones externas a través de servicios web

Registro E/S se integra con:

- Gestión documental, firma electrónica reconocida y gestión de expedientes electrónicos: FirmaDoc Gdoc y FirmaDoc BPM
- Portal del ciudadano

aytosFactur@ se integra con:

- Gestión económico-financiera
- Gestión documental, firma electrónica reconocida y gestión de procedimientos BPM

Perfil del Cliente

El Ayuntamiento de Picanya se encuentra situado a 5 Km de Valencia y 2 Km de Torrent, localizado en el Área Metropolitana de Valencia (Comarca de L'Horta Sud) y próximo a importantes focos de empleo potencial, con un crecimiento demográfico suave en los últimos años. En la actualidad Picanya cuenta con una población superior a 11.000 habitantes.

Existen varias explotaciones agrícolas, con predominio de cítricos y cultivos de temporada, así como viveros de plantas y flores; tres polígonos industriales ocupados y en producción, donde se agrupan las industrias y servicios de la población. El término municipal tiene unas 770 hectáreas de terreno llano y está atravesado por el Barranco de Chiva, como principal accidente orográfico.

Soluciones informáticas implantadas

SicalWin, sistema integrado de Gestión Económica, Financiera y Presupuestaria; FirmaDoc BPM, para firma electrónica, gestión documental y seguimiento de expedientes electrónicos; Portal del Ciudadano, plataforma de acceso a la administración local; y Registro de entrada/salida de documentos.

Resultados obtenidos

Con estas soluciones, el Ayuntamiento de Picanya ha conseguido una mejora general en todas las áreas, así como la reducción paulatina de papel y la implementación de la firma electrónica. Según palabras de la actual Vicepresidenta Interventora del Ayuntamiento, Bárbara López Ramón, *"la mejora se percibe en la calidad de los procesos, se mejoran los procedimientos administrativos depurando vicios innecesarios y en un futuro, espero breve, el Ayuntamiento de Picanya tendrá un archivo de documentos electrónicos conseguido a base de esfuerzo y dedicación"*.