

Pla Director per a la implantació de l'Administració Electrònica (e-Administració) a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat



Ajuntament de L'Hospitalet

L'Hospitalet de Llobregat a 20 de desembre de 2013



ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	5
2.	ESTRATÈGIA D'IMPLANTACIÓ DE L'E-ADMINISTRACIÓ	7
2.1	Lideratge polític fort	7
2.2	Designació dels responsables del projecte	8
2.3	Comissió d'e-Administració	9
2.4	Objectius fonamentals	10
2.4.1	L'administració sense papers	10
2.4.2	Enfocament a la gestió per processos.	11
2.4.3	Procediment administratiu automatitzat	12
2.4.4	Gestió integral del document electrònic	12
2.5	Actuació planificada de l'adaptació a l'e-Administració	13
3.	ANÀLISI DE LA SITUACIÓ ACTUAL D'IMPLANTACIÓ DE L'E-ADMINISTRACIÓ	14
3.1	Àmbit normatiu	18
3.2	Àmbit organitzatiu-procedimental	21
3.3	Àmbit de gestió documental	23
3.4	Àmbit tecnològic	26
3.4.1	Eines de l'arquitectura d'e-Administració	26
3.4.1.1	Arquitectura d'e-Administració	26
3.4.1.2	Gestor documental	28
3.4.1.3	Portafirmes	28
3.4.1.4	Eines de signatura electrònica	29
3.4.1.5	Eines de digitalització segura o còpia autèntica de documents en suport paper (impressió segura)	29
3.4.1.6	Registre electrònic.	29
3.4.1.7	Generador de formularis	30
3.4.1.8	Eines de tramitació i modelació de processos	31
3.4.1.9	Gestió de representacions	34
3.4.1.10	Seu electrònica i gestió de continguts web	34
3.4.1.11	Carpeta ciutadana	35
3.4.1.12	Notificació electrònica	36
3.4.2	Eines de gestió interna/tradicionals.	37
3.4.2.1	Eines de gestió tributària i comptabilitat financera	37
3.4.2.2	Eina de PADRÓ	38
3.4.2.3	Eina per la Policia Local	38
3.4.2.4	Eina de gestió d'incidències ciutadanes	38
3.4.2.5	Eina de gestió d'indicadors	38
3.4.3	Infraestructura tecnològica	39
3.4.4	Utilització d'identitats digitals a l'Ajuntament de l'Hospitalet	40
3.4.4.1	Certificats digitals de ciutadà	40



3.4.4.2	Emissió d'identitats digitals basades en usuaris i contrasenyes als ciutadans.	40
3.4.4.3	Emissió d'identitats digitals per als treballadors públics, segells i seu electrònica.	41
3.5	Àmbit d'Atenció ciutadana	42
3.6	Àmbit de seguretat i interoperabilitat	43
3.7	Diagnòstic de la situació actual de l'adaptació a la e-Administració	44
4.	RECOMANACIONS DE CARÀCTER GENERAL EN EL PROCÉS D'ADOPCIÓ DE L'E-ADMINISTRACIÓ	46
4.1	Actuacions amb independència del Pla Director	46
4.1.1	Definició del vocabulari de metadades i dels formats de documents electrònics	46
4.1.2	Recolzar en el Gestor Documental els nous tràmits que generin documents i expedients electrònics	47
4.1.3	Limitar el desenvolupament a mida en matèria de e-Administració	47
4.2	Recomanacions generals en matèria d'eines tecnològiques d'e-Administració	47
5.	LÍNIES D'ACTUACIÓ PER A LA IMPLANTACIÓ DE L'E-ADMINISTRACIÓ	49
5.1	Actuacions a curt termini	51
5.1.1	Implantació de la contractació electrònica	52
5.1.2	Implantació de la factura electrònica	54
5.1.3	Política de Gestió Documental	56
5.2	Actuacions a mig i llarg termini	58
5.2.1	Desenvolupament de components normatius	60
5.2.2	Priorització de procediments per a la seva digitalització	61
5.2.3	Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	62
5.2.4	Elaboració del quadre d'interoperabilitat de documents	64
5.2.5	Elaboració d'una metodologia de reenginyeria i simplificació de procediments	65
5.2.6	Reenginyeria dels procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis	67
5.2.7	Gestió del canvi, difusió e informació a través de la Intranet	70
5.2.8	Configurar i parametritzar Alfresco segons la Política de Gestió Documental	71
5.2.9	Implantar la digitalització segura	73
5.2.10	Implantar la notificació electrònica	74
5.2.11	Integració amb Alfresco de les eines que gestionen documents electrònics segons la Política de Gestió Documental	75
5.2.12	Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió de representacions	77
5.2.13	Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió d'evidències electròniques i publicació segura a la Seu electrònica	79
5.2.14	Implantació d'un node intern de suport a la interoperabilitat	80
5.2.15	Integració d'Alfresco amb iARXIU segons la Política de Gestió Documental	82
5.2.16	Integració automàtica del Registre d'EACAT amb el Registre General	83
5.2.17	Anul·lació del sistema d'autenticació basat en usuari i contrasenya	84
5.2.18	Posada en marxa de la identitat digital mòbil a través d'una App de l'Ajuntament (IdL'H)	85
5.2.19	Posada en marxa de la passarel·la de pagaments electrònics	87



5.2.20	Centralització de la funció d'impressió segura	88
5.2.21	Definició del pla d'adaptació a l'ENI	89
5.2.22	Execució del pla d'adaptació a l'ENI	91
5.2.23	Execució del pla d'adaptació a l'ENS	92
5.2.24	Definir el procés d'auditoria periòdica de les implementacions dels plans d'adaptació a l'ENS i l'ENI	93



1. Introducció

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, introdueix un canvi substancial en la gestió de l'administració pública i en la seva relació amb el ciutadà i amb altres Administracions Públiques a través de mitjans telemàtics.

Amb la finalitat de complir amb aquesta llei, és necessari que cada Administració revisi l'organització dels seus procediments interns i implanti determinades eines i plataformes tecnològiques que permetin la relació telemàtica amb el ciutadà i amb altres Administracions Públiques. A més, és necessari desenvolupar els elements jurídics i de gestió documental necessaris per a recolzar adequadament aquesta nova relació.

Els terminis que la Llei 11/2007 va fixar pel seu compliment s'han demostrat excessivament ambiciosos. Per corregir això, la Llei d'Economia Sostenible 2/2011, de 4 de març, va introduir un nou precepte que requereix l'aprovació, per part de cada administració pública, d'un pla d'actuacions que identifiqui les accions que s'emprendran per a donar compliment a la llei, i la data en que està previst que cada servei o tràmit ofert a la ciutadania estigui disponible a través de mitjans telemàtics.

L'Ajuntament de l'Hospitalet ja ha fet importants progressos en la introducció de l'Administració Electrònica, sobretot des del punt de vista del servei que presta a la ciutadania, tal i com es descriurà amb més detall a l'apartat 3 relacionat amb l'anàlisi de la situació actual. Aquest apartat finalitza amb l'avaluació del grau d'adequació actual de l'Ajuntament de l'Hospitalet en base a un conjunt d'indicadors extrets de la Llei 11/2007.

No obstant això, en l'execució dels projectes que s'han desenvolupat fins ara, s'ha identificat la necessitat d'establir una estratègia corporativa sòlida, que guiï les properes fases d'aquest projecte d'adaptació a l'Administració Electrònica, i molt especialment pel que fa referència a l'ús del document i expedient electrònic en la gestió electrònica de la tramitació administrativa des del punt de vista intern. A l'apartat 2 presentem aquestes línies estratègiques, que considerem que són la clau per a garantir l'èxit de les actuacions que es proposen en aquest informe.

El que es pretén aconseguir amb el present estudi és consolidar un pla director que permeti donar resposta a tres objectius fonamentals:

- Donar compliment a les obligacions establertes per la Llei 11/2007, així com per la Llei 2/2011 d'Economia Sostenible, que la modifica.
- Donar continuïtat als projectes que ja s'han executat internament, que han fet avançar cap a la gestió telemàtica amb els administrats a través de la Seu electrònica, però que requereixen la implantació de l'administració sense papers amb un criteri corporatiu homogeni, per a explotar al màxim els avantatges d'aquest nou model de gestió.



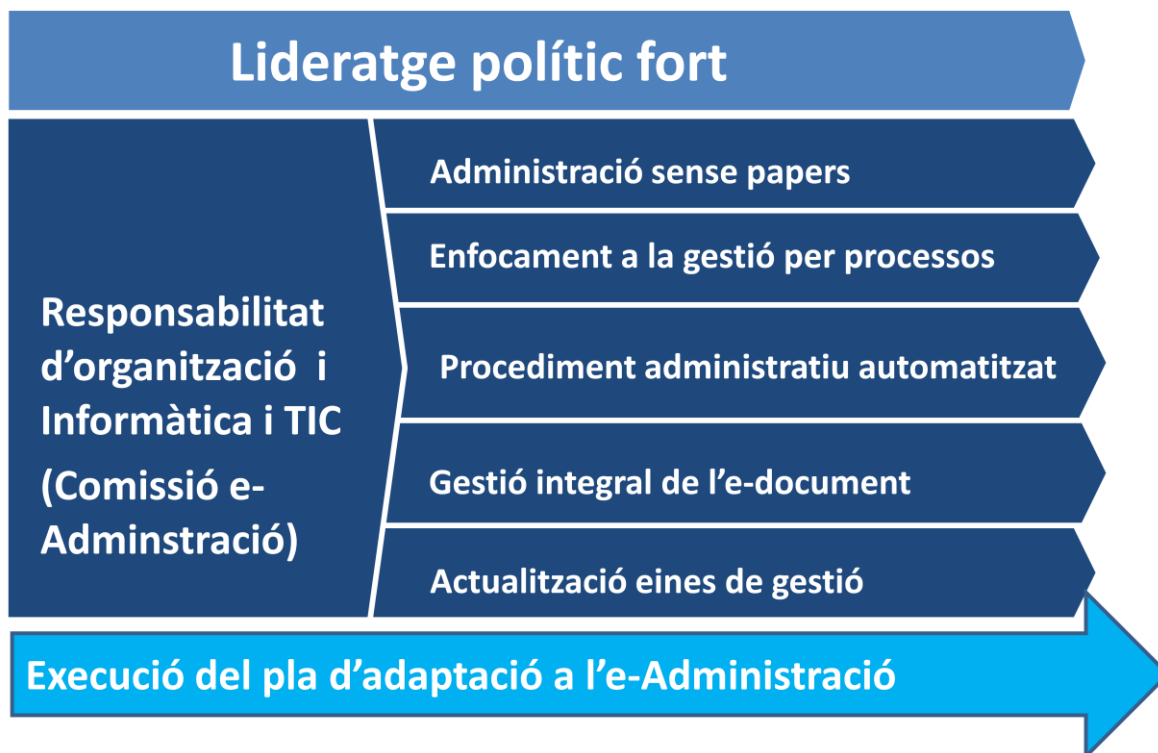
- Començar a beneficiar-se de l'estalvi de costos i de l'eficàcia que suposarà, a mig termini, la reducció de l'ús del paper i la seva substitució per documents i expedients electrònics amb validesa jurídica.

Aquest Pla Director s'inclou a l'apartat denominat *Línies d'actuació per a la implantació de l'e-Administració* on s'hi diferencien les accions a realitzar per l'Ajuntament en el curt termini i en el mig i llarg termini per a la seva adaptació a l'Administració electrònica.

Abans d'aquest apartat, però, s'inclouen aquelles recomanacions aplicables amb caràcter general en el procés d'adopció de l'e-Administració per tal de que siguin tingudes en compte abans i durant la posada en pràctica del que s'estableix en aquest Pla Director.

2. Estratègia d'implantació de l'e-Administració

Per a enfocar amb èxit un projecte de modernització com el que es proposa, que afecta a tota l'organització, és necessari emprendre-ho amb una visió corporativa clara, fonamentada en els següents pilars, que descrivim a continuació



2.1 Lideratge polític fort

Encara que les actuacions concretes seran executades per l'equip tècnic de l'Ajuntament, l'impuls del projecte ha de provenir dels líders amb capacitat decisòria, per diversos motius:

- La implicació dels alts càrrecs reforcen la importància del projecte i li donen la credibilitat necessària per a involucrar a la resta de l'organització.
- El projecte d'adaptació a l'e-Administració es concep com un canvi progressiu que s'executarà al llarg de diversos exercicis, i la seva viabilitat i continuïtat només queden garantides amb el compromís concret dels líders de l'organització, tant pel que fa a la inversió de recursos com a la prioritat d'aquestes accions.
- La gestió del canvi és un pilar fonamental d'un projecte com aquest, i les accions de difusió i informació de major impacte i abast requereixen necessàriament la involucració activa del màxim poder de decisió.



La primera acció que es recomana, per a reforçar el compromís d'aquest lideratge polític, és l'aprovació formal d'aquest Pla Director per part dels òrgans que correspongui dins de l'Ajuntament.

2.2 Designació dels responsables del projecte

Una vegada garantit l'impuls polític del projecte, fa falta dotar-lo també de recursos tècnics a llarg termini. El procés d'adaptació a l'e-Administració requereix la realització d'un número de subprojectes al llarg de diversos exercicis. Aquestes actuacions involucren a diferents àrees de l'Ajuntament, i és necessari que tots els punts de vista siguin tinguts en compte per a executar-los degudament.

Aquesta visió transversal i a llarg termini del procés d'adaptació a l'e-Administració requereix disposar d'un equip específicament dedicat a impulsar el procés, garantint que:

- Es compleixen les fites i objectius establerts per la direcció política i plasmats en aquest pla d'actuacions.
- En la definició i validació dels diferents projectes s'involucra a les persones i departaments afectats, i es tenen en compte les necessitats de tota l'organització, objectiu que seria complicat assolir si els projectes són coordinats per àrees concretes.
- Els diferents projectes d'adaptació a l'e-Administració apliquen criteris i metodologies de treball homogènies, creant una cultura de treball dintre de l'organització de l'Ajuntament.
- S'assumeixen a nivell corporatiu les responsabilitats relacionades amb la seguretat de la informació, que requereixen un tractament que transcendeixin l'àmbit tecnològic, tant per a complir amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades com, sobre tot, amb l'Esquema Nacional de Seguretat.
- S'apliquen mecanismes de control de la qualitat i indicadors de progrés dels projectes per a avaluar objectivament l'èxit de la implantació de cada una de les actuacions i replanificar en conseqüència les actuacions futures.

Per a assolir aquests objectius, l'Ajuntament ja disposa tant d'un servei d'Informàtica i TIC com d'un Servei d'Organització, o a ser possible una Comissió d'e-Administració tal i com es detalla al següent subapartat, que han de poder:

- Revisar i proposar canvis, si s'escau, a l'organigrama de l'Ajuntament, amb una atribució concreta de funcions a les diferents àrees.
- Coordinar els subprojectes d'adaptació a l'e-Administració que es descriuen en aquest Pla Director.
- Assumir la responsabilitat sobre les tasques de definició dels processos de treball i control de qualitat en l'aplicació dels procediments que es descriguin i es digitalitzin.



Aquests serveis també assumiran la dotació del rol de responsable de seguretat, tasca amb el que coordinar el compliment d'allò exigít per l'Esquema Nacional de Seguretat:

- Creació i coordinació del Comitè de Seguretat, òrgan requerit per ambdues normatives.
- Elaboració de la Política de Seguretat de l'Ajuntament per a la seva aprovació formal pels òrgans que correspongui.
- Supervisió de l'aplicació d'aquesta política, tant a l'àmbit tecnològic com a la resta d'entorns.
- Coordinació dels processos d'auditoria i validació de l'eficàcia del model de seguretat de la informació proposat.
- Proposta d'actuacions per a la millora continua de la seguretat de la informació.

2.3 Comissió d'e-Administració

A nivell estratègic d'impuls del procés d'adopció de l'e-Administració es considera convenient la constitució d'una Comissió d'e-Administració de l'Ajuntament de l'Hospitalet la qual ha d'esdevenir l'òrgan responsable de:

- Impulsar i fer el seguiment de l'execució del Pla Director.
- Coordinar els subprojectes d'adaptació a l'e-Administració que es descriuen en aquest Pla Director.
- Orientar i coordinar els departaments intervinents en els diferents projectes.
- Prendre decisions sobre qüestions que no es puguin resoldre a nivell dels responsables dels projectes definits en el Pla Director.
- Decidir sobre les línies estratègiques, en funció de noves necessitats que vagin sorgint durant el procés d'adopció de l'e-Administració.
- Revisar i fer seguiment del pla d'implantació resultant d'aquest Pla Director, adaptant-se a possibles desviacions.
- Fer propostes de projectes per a cada any, mentrestant duri el procés d'adopció de l'e-Administració.
- Fer una proposta del pressupost necessari.
- Avaluar la conveniència de revisar o redefinir el Pla Director en atenció a necessitats o circumstàncies sobrevingudes.
- Rendir comptes, anualment, davant l'Ajuntament del compliment del Pla Director.

Aquesta Comissió hauria de conformar un grup pluridisciplinar dins l'Ajuntament, on estiguin representats:

- Gerència



- Director de Serveis d'Hisenda i Recursos Generals
- Responsables tecnològics
- Responsables d'organització
- Responsables jurídics (Secretaria o Assessoria jurídica)
- Responsables d'Arxiu i Gestió Documental
- Responsable del Servei d'Atenció Ciutadana

Seria convenient formalitzar la creació d'aquesta Comissió mitjançant decret d'alcaldia que estableixi a nivell detallat les funcions de la Comissió, els càrrecs dintre l'Ajuntament que hi participaran i la periodicitat de les reunions.

Finalment, un cop iniciades les tasques de la Comissió caldrà establir els elements necessaris per a la seva dinamització consistents com a mínim en l'establiment formal de l'ordre del dia de cada reunió, recollir els acords presos en actes de reunions i fer seguiment del seu assoliment en properes reunions elevat entre grups les decisions que calgui prendre en un nivell superior.

2.4 Objectius fonamentals

2.4.1 L'administració sense papers

La implantació de l'administració electrònica no ha de respondre únicament al compliment legal; perseguir un model de gestió basat en documents electrònics pot comportar molts avantatges per a una organització:

- En quant a disponibilitat, accessibilitat i seguretat de la informació que gestiona.
- En quant al temps de tramitació dels procediments.
- Mitjançant l'eliminació de tasques de poc valor afegit, l'automatització de determinats elements dels procediments i l'aplicació eficient dels seus recursos humans.
- En quant a l'estalvi en costos directes i indirectes, relacionats amb la generació de documentació en paper, el seu transport i l'espai físic per a la seva custòdia i arxiu.
- Aconseguint un millor servei als seus usuaris, permetent l'accés a la informació i els procediments per mitjans telemàtics, sense desplaçaments ni limitacions horàries, però garantint la seguretat de la informació.
- Aconseguint un major nivell de transparència, al disposar de més informació sobre la seva pròpia gestió, així com de canals a través dels quals publicar-la.

L'administració sense papers no és, evidentment, un objectiu que es pugui aconseguir a curt termini, sinó l'horitzó del conjunt de projectes que es proposen en aquest Pla



Director. No obstant, és important tenir clar que l'Ajuntament de l'Hospitalet es proposa com a objectiu a mig termini el poder tramitar la major part dels seus procediments en suport purament electrònic.

En aquest sentit, l'Ajuntament es proposa aconseguir, en els propers 4 anys, la implantació del model d'administració electrònica a un 20% dels seus procediments, escollint aquells que generen una major carga de treball o un major volum de documentació, que aplicant el principi de Pareto podrà representar afectar fins al 80% del volum de treball de l'organització.

2.4.2 Enfocament a la gestió per processos.

La situació actual, amb la disponibilitat d'un departament específic d'organització amb el suport del d'informàtica, i la posada en marxa del projecte d'adaptació a l'e-Administració ha de facilitar l'aplicació progressiva d'un model de gestió orientat a processos basat en:

- Assumir que cada acció o actuació que es realitza en l'organització pot i ha d'estar emmarcada en un procés.
- Els processos són de caràcter transversal i normalment involucren a diverses àrees de l'organització tot i que existeix sempre una àrea responsable del mateix.
- Cada procés té origen en una necessitat (interna o externa), finalitza amb la producció d'un resultat i es documenta en un expedient.
- La manera com s'executa un procés, els passos que el componen, la documentació que es genera i la manera com les persones participen en ell, són susceptibles d'anàlisi i millora. La millora del procés redunda en:
 - o Millor servei als usuaris (terminis més curts, resultats més eficaços)
 - o Major satisfacció de les persones involucrades, millor comprensió de les tasques i de la seva repercussió.
 - o Major eficiència en l'aplicació dels recursos
 - o Millor comprensió de l'organització sobre sí mateixa.

Per a implantar aquest model de gestió, el departament d'organització analitzarà progressivament els serveis que ofereix l'Ajuntament i la manera com es presten, aplicant criteris de simplificació administrativa per a optimitzar el procediment i, on sigui possible, elements d'automatització de les tasques sense valor afegit. Aquestes tasques suposaran una dedicació elevada de recursos i, en aquest sentit, el servei d'organització serà responsable d'aportar el mètode per a la seva realització, però caldrà implicar els diferents serveis municipals responsables dels procediments els quals aportaran l'experiència de com aquests operen al mateix temps que caldrà que es compti amb un gran lideratge polític-tècnic.



2.4.3 Procediment administratiu automatitzat

Els majors beneficis d'un projecte corporatiu d'administració electrònica estan en la implantació en el seu grau màxim del procediment administratiu automatitzat. És a dir, fer que els sistemes d'informació executin part del procediment administratiu de forma automatitzada, sempre sota la responsabilitat de l'òrgan competent i amb tots els nivells de seguretat tècnico-jurídica necessaris.

Aquest ús del procediment administratiu automatitzat, conjuntament amb la Interoperabilitat ens portarà:

- Estalvis en el cost de la prestació del servei o de la gestió del tràmit administratiu.
- Reducció del temps de tramitació.
- Minimització dels riscos a errors en el procediment administratiu.
- Reutilització de recursos d'informació (documents i expedients electrònics).
- Millora del servei al ciutadà.
- Possibilitat de passar d'una administració reactiva a proactiva.

2.4.4 Gestió integral del document electrònic

La implantació de l'Administració electrònica en els termes que s'han descrit abans, requereix l'assumpció de l'expedient electrònic i el document electrònic autèntic com a eines bàsiques de gestió administrativa. Entre altres coses, això requerirà:

- Des del punt de vista normatiu, dotar de validesa als processos de digitalització certificada d'impressió segura de documents electrònics.
- Des del punt de vista arxivístic, definir com es generaran aquests documents, quins criteris s'aplicaran per a la seva classificació i com es gestionarà la seva preservació i custòdia.
- Des del punt de vista organitzatiu, dotar d'instruments de signatura electrònica a les persones que l'han d'utilitzar i definir la manera com es generaran documents electrònics signats.
- Des del punt de vista tecnològic, implantar eines que permetin generar i validar signatures electròniques i segells de temps.

Aquests quatre punts de vista hauran de ser posats en comú per a garantir que la utilització d'aquest instrument atorga totes les garanties necessàries. Entre altres coses, l'Ajuntament de l'Hospitalet haurà de definir un Pla Director del Document Electrònic que doni cobertura a aquestes qüestions amb caràcter transversal, involucrant els elements tecnològics, jurídics i arxivístics en el procés de definició dels procediments i expedients. Aquest Pla agruparà de forma estructurada el resultat de les diferents actuacions realitzades a l'àmbit de la gestió documental centralitzant en un únic punt les decisions



estratègiques relacionades que serviran de base per a la definició de nous procediments basats en el document electrònic.

Així mateix, el caràcter estratègic de la gestió documental ha de portar la consolidació de l'assignació específica, també en el document electrònic, de les responsabilitats d'arxiu i gestió documental dins de l'Ajuntament. Actualment aquestes responsabilitats recauen en dues persones del Departament d'Arxiu de l'Ajuntament que poden donar un clar impuls a la implantació del document electrònic en la gestió dels processos de l'Ajuntament.

2.5 Actuació planificada de l'adaptació a l'e-Administració

Portar a bon port aquest procés de canvi profund a l'Ajuntament de l'Hospitalet, requereix una planificació a llarg termini, que tingui en compte la coordinació de tots els elements afectats a través d'actuacions assumibles unitàriament però coordinades entre sí.

En aquest Pla Director es proposarà una proposta d'actuacions a curt i a mig i llarg termini, en l'apartat de línies d'actuació, que pretén aportar els següents avantatges:

- Les actuacions es planifiquen en base a un horitzó definitiu tant des del punt de vista tecnològic com organitzatiu, arxivístic i normatiu. Es proposa actuar amb consciència del resultat final que es persegueix.
- Les actuacions que es proposen poden ser executades a través de projectes amb durada limitada. Això permet aconseguir resultats i fites intermèdies que reforcen el progrés del projecte.
- Juntament amb les actuacions es proposen indicadors i criteris per avaluar l'èxit de cada acció i el progrés del procés modernitzador, amb l'objectiu de poder gestionar desviacions i mantenir als líders responsables del projecte informats de la seva evolució.
- Aquesta previsió a diversos anys vista facilita el compromís de recursos, tant humans com materials, per a garantir la continuïtat del projecte de modernització fins a la seva consecució.



3. Anàlisi de la situació actual d'implantació de l'e-Administració

Com a primera fase per a l'elaboració d'aquest Pla Director s'ha realitzat un anàlisi de la situació actual de l'Ajuntament de L'Hospitalet respecte a la Llei 11/2007 des dels dos punts de vista que resulten rellevants a l'àmbit de l'Ajuntament:

1. Serveis oferts als ciutadans a través de mitjans electrònics, mecanismes de tramitació electrònica i seu electrònica.
2. Implantació de l'administració sense papers basada en el document i expedient electrònic, tramitació administrativa automatitzada i ús de la interoperabilitat a l'Ajuntament.

Sota aquests dos punts de vista, en aquesta primera fase, s'han analitzat aspectes com:

- Quines accions s'han portat a terme a l'Ajuntament en relació amb la modernització i/o e-Administració.
- Quins instruments normatius s'han desenvolupat.
- Quines actuacions dins l'àmbit organitzatiu-procedimental s'han iniciat.
- De quines tecnologies es disposa i quines s'han començat a implantar.
- Quins serveis s'ofereixen a través de mitjans telemàtics, comparats amb els que s'ofereixen per mitjans presencials.
- Quines actuacions a nivell d'interoperabilitat s'estan seguint.
- Grau d'adaptació actual a la Llei 11/2007 en base a un conjunt d'indicadors d'acord amb allò requerit per la pròpia Llei.

L'objectiu d'aquesta anàlisi és que el pla d'actuacions que es proposa en aquest Pla Director es construeixi a partir de:

- Les necessitats particulars de l'Ajuntament de L'Hospitalet, identificant les seves responsabilitats, les particularitats de la seva relació amb els seus administrats, els procediments i estructures organitzatives existents i el nivell de servei prestat als ciutadans en aquest àmbit.
- Les infraestructures, eines i plataformes ja disponibles en l'àmbit del propi Ajuntament. En aquest sentit, les propostes que es faran en aquest pla es construiran a partir del que l'Ajuntament ja té en funcionament, tractant d'aprofitar-ho i adequar-ho sempre que sigui possible.
- Els serveis i iniciatives que la Generalitat, el Consorci AOC, la Diputació de Barcelona o altres institucions posin a disposició de l'Ajuntament. En el moment de limitació pressupostària en que ens trobem és imprescindible ser conscient de la importància de reaprofitar i compartir esforços, de tal manera que, allà on sigui



viable, es recomanarà l'adopció de solucions gratuïtes promogudes per corporacions públiques.

Després de l'anàlisi de la situació actual, podem observar que l'Ajuntament de l'Hospitalet és un organisme que no parteix de zero en la implantació de l'Administració Electrònica. Destaquen les següents accions realitzades en aquest àmbit:

1. L'Ajuntament disposa ja d'una ordenança d'administració electrònica des de principis de l'any 2011. L'objecte principal és el de regular la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa, en les relacions entre les AAPP i en les relacions amb els ciutadans.
2. Aquest any 2013 s'ha aprovat un decret d'alcaldia relatiu a la incorporació de tràmits administratius a través del registre electrònic, concretament els relacionats amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.
3. Així mateix, l'Ajuntament disposa d'una seu electrònica, on es pot trobar:
 - a. Catàleg de tràmits.
 - b. Accés a la carpeta ciutadana.
 - c. Accés al perfil de contractant.
 - d. Bústia ciutadana.
 - e. Informació sobre els certificats digitals admesos per l'Ajuntament.
 - f. Calendari de dies hàbils.
 - g. Accés a la normativa d'administració electrònica.
 - h. Eina de comprovació del codi segur de verificació.
4. Respecte al perfil de contractant, val a dir que es tracta d'una eina basada en el gestor de continguts web GAIA, desenvolupat internament. La publicació al perfil del contractant no consta, però, de cap element de validesa jurídica.
5. Respecte a la carpeta ciutadana, es permet al ciutadà accedir a la informació de que disposa l'Ajuntament sobre ell com per exemple les dades d'empadronament i inclús realitzar alguns tràmits com per exemple la domiciliació bancària de tributs.
6. Es disposa d'un catàleg de tràmits, en fase d'actualització, el qual recull la informació d'utilitat per al ciutadà en relació als serveis que li presta l'ajuntament.
7. S'ha contractat una eina de portafirmes.
8. S'ha posat en marxa el registre telemàtic.
9. S'ha estat treballant en l'àmbit de la gestió documental: Vocabulari de Metadades, Quadre de Classificació, relació de tipologies documentals i sobretot un pla de gestió documental.



10. S'ha implantat l'eina de gestió documental Alfresco tot i que encara no s'ha implementat en cap procediment en concret. S'ha adquirit un mòdul específic per a la seva configuració, operació i manteniment el qual serà implantat properament.
11. S'ha aprovat l'adhesió de l'Ajuntament al conveni marc de col·laboració amb les AAPP catalanes per l'impuls i desenvolupament de la interoperabilitat.
12. Ja hi ha treballadors públics que disposen de certificats digitals i arran de la implantació del portafirmes s'ha identificat la resta de treballadors públics que en requeriran i s'ha cursat a CATCert la sol·licitud dels certificats digitals corresponents.
13. L'Ajuntament és entitat de registre d'idCAT. S'han emès més de 800 idCAT.
14. Es disposa de diferents eines de tramitació, desenvolupades internament, amb diferents funcionalitats: Registre (presencial i telemàtic), TRAD, GEMA, TED i GEMA. Destaca en aquestes eines la possibilitat de generar documents a partir de plantilles la validesa dels quals però es conforma a partir de la seva impressió i signatura manuscrita.
15. L'Ajuntament ha signat el corresponent conveni amb el Consorci AOC per a l'utilització de la plataforma de notificació electrònica eNOTUM sobre la qual s'han realitzat les primeres proves de funcionament.

Per a la realització de l'anàlisi de la situació actual, s'ha fet una ronda de reunions de les que es deriva el contingut dels subapartats que es presenten a continuació. El calendari de les reunions mantingudes, que han quedat detalladament documentades a les actes que s'acompanyen a l'Annex I d'aquest informe, és el següent:

Data	Interlocutor/es	Àrea o Servei
5/07/2013	Patricia Moreno, Lúdia de Llanos, Rosa Perez	Servei d'Organització i Projectes de millora.
15/07/2013	Juan Echaniz, Laia Claverol, Isabel Garcia, Pedro Verano	Gerència, Àrea dels Serveis d'Hisenda, recursos generals, programació i pressupostos
15/07/2013	Petra Saiz, Jesus Larraizar	Intervenció
17/07/2013	Carles Sales	Servei d'Informàtica i TIC
23/07/2013	Àngela Garcia	Servei d'Atenció Ciutadana
23/07/2013	Maria Valls, Marius de Juan	Servei d'Arxiu



Data	Interlocutor/es	Àrea o Servei
26/07/2013	Max Soria	Servei d'Informàtica i TIC
26/07/2013	Manuel Pacheco	Servei d'Informàtica i TIC
06/09/2013	M. Teresa Redondo	Secretaria
29/10/2013	Mari Carmen García-Calvillo, Carlos González, José Manuel Martínez	Secció d'Anàlisi i Prospectiva

Adicionalment, s'ha analitzat la documentació rebuda que es relaciona a continuació:

Document	Facilitat per	Àmbit
Pla de gestió documental.pdf	Lídia de Llanos	Gestió Documental i Arxiu
SGD (2).pdf	Marius de Juan	Gestió Documental i Arxiu
SGD (presentació).pdf	Marius de Juan	Gestió Documental i Arxiu
Tipologies.pdf	Marius de Juan	Gestió Documental i Arxiu
Metadades.pdf	Marius de Juan	Gestió Documental i Arxiu
conveni interoperabilitat.pdf	Patricia Moreno	Organització
QD-Definició Catàleg de tràmits v3.xlsx	Maria Rosa Perez	Organització
Organització municipal i responsables.pdf	Web	Organització
AdministracióElectrònica_PresentacióProjecte.pdf	Carles Sales	Informàtica i TIC
Presentació metodològica millora processos.pdf	Maria Rosa Perez	Organització
GEMA_Adaptació_electrònica.docx	Carles Sales	Informàtica i TIC
Presentació diagnòstic Gerència febrer2.pptx	Lidia de Llanos	Organització
Registre - Primera presentació equip de treball.pdf	Carles Sales	Informàtica i TIC
REGISTRE ELECTRÒNIC_incorporació de tràmits.docx	Carles Sales	Informàtica i TIC
Reglament_participació_ciutadana_LH[1].pdf	Maria Rosa Perez	Normatiu
Ordenança reguladora de l'administració.pdf	Web	Normatiu



Document	Facilitat per	Àmbit
Decretdincorporaciódetràmitsal.pdf	Web	Normatiu
Auditoria sobre els Esquemes Nacionals de Seguretat i Interoperabilitat	Carles Sales	Informàtica i TIC

Finalment, també s'ha tingut en compte la informació publicada a la seu electrònica de l'Ajuntament: <https://seuelectronica.l-h.cat>

3.1 Àmbit normatiu

L'Ajuntament disposa des de principis de l'any 2011 d'una normativa específica d'administració electrònica, plasmada a través de l'ordenança regulador de l'Administració electrònica.

Aquesta ordenança regula la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa, en les relacions entre les Administracions Públiques i en les relacions amb la ciutadania dins de l'àmbit de l'Ajuntament.

En concret regula:

- **Principis generals de l'Administració electrònica:**
 - Principis rectors.
 - Principis generals de difusió.
 - Principis generals d'accés electrònic.
 - Principis informadors relacionats amb la cooperació entre administracions.
- **Drets i deures de la ciutadania.**
- **Responsabilitat.**
- **Seu electrònica**, on es defineixen els principis rectors, la funcionalitat, seguretat, accessibilitat i qualitat, així com el seu contingut. Dels continguts que es detallen actualment estan ja a la Seu el catàleg de tràmits, la relació de mitjans electrònics que es poden utilitzar pels ciutadans, la relació dels sistemes de signatura electrònica admesos, la carpeta del ciutadà, la indicació de la data i hora oficial i els dies inhàbils, la formulació de queixes i suggeriments, l'accés al perfil del contractant, el mapa de navegació i l'accés a la normativa. ***Quedaria pendent el calendari de compliment de la Llei 11/2007, el tauler d'edictes i la relació d'entitats o AAPP amb les que s'hagin formalitzat convenis d'intercanvi d'informació per mitjans electrònics.*** També es fa esment que hi haurà certa informació que es divulgarà a través de la seu electrònica més relacionats amb aspectes de transparència i bon govern. Respecte a aquests continguts:



- L'organització, competències, les autoritats, el personal directiu i el personal al seu servei responsables de la tramitació dels procediments administratius i de la prestació dels serveis públics, així com la relació actualitzada dels llocs de treball, de les seves funcions i les corresponents taules retributives. Això està actualment disponible des de la seu electrònica.
- Els procediments administratius d'interès per a la ciutadania i, en particular, els que fan referència als requisits jurídics i tècnics en relació als projectes, actuacions o sol·licituds, els procediments administratius que tramiten, tot precisant-ne l'òrgan competent, els terminis de resolució i notificació i el sentit del silenci administratiu, el perfil del contractant, les convocatòries i resolucions d'ajuts i subvencions, l'accés i selecció del personal i el Catàleg de dades i documents interoperables que obrin en poder de l'administració municipal. Això està actualment disponible des de la seu electrònica.
- Els serveis públics prestats, les prestacions previstes, la seva disponibilitat i les cartes de serveis, així com la informació relativa als acords adoptats pels òrgans de govern municipals, de conformitat amb la normativa local. Això està actualment disponible des de la seu electrònica.
- Les actes de les sessions del Ple municipal. Això està actualment disponible des de la seu electrònica.
- Els anuncis d'informació pública. Estan només els de selecció de personal.
- La normativa en vigor aplicable. Això està actualment disponible des de la seu electrònica.
- **Identificació i autenticació del personal municipal i dels òrgans administratius**, on es defineixen els mitjans que podrà utilitzar tant el personal administratiu per a la identificació i signatura electrònica en el procediment administratiu, així com les eines tecnològic-jurídica que es podrà dotar l'Ajuntament per al procediment administratiu automatitzat: segell electrònic, certificat de seu electrònica, etc.
- **Identificació i autenticació de les persones interessades**, on es regula els sistemes que els ciutadans podran utilitzar per a identificar-se i acreditar-se davant l'Ajuntament. Bàsicament parla de l'ús de l'usuari i la contrasenya i dels certificats digitals, que ja són els sistemes utilitzats per l'Ajuntament per a identificació a la carpeta ciutadana. També es fa esment de que aquests sistemes admesos estaran publicats a la seu electrònica, tal i com ja s'està fent.
- **Tauler d'edictes electrònic**. Es defineix com s'ha de fer. No està actualment en funcionament.



- **Expedient electrònic.** Defineix com es foliaran els expedients electrònics. No s'està aplicant actualment.
- **Document electrònic.** Es defineix com han de ser aquests, com s'han de fer les còpies autèntiques, com passar-los a paper amb el seu Codi Segur de Verificació (CSV) i com validar-los des de la seu electrònica. Això actualment ja es pot fer per als justificants de tramitació electrònica.
- **Procediment administratiu electrònic.** Es defineix com es realitzarà: iniciació, gestió de la representació, aportació de dades i documents, tramitació i acabament.
- **Notificació electrònica.** Es defineix com serà el sistema que ha de gestionar l'enviament de les notificacions electròniques, com s'hi ha d'accedir per part del ciutadà, etc.
- **Registre electrònic.** Es defineix el que és el registre telemàtic, és a dir, l'accés telemàtic al registre general. Es defineix el seu funcionalment i els seus efectes.
- **Arxiu electrònic.** Es defineix el que és l'Arxiu electrònic, quin és el seu objecte i quin és el seu funcionalment.

Així mateix durant aquest any s'ha aprovat el decret d'alcaldia relatiu a la incorporació de tràmits administratius a través del registre electrònic que regula la publicació dels formularis electrònics normalitzats, a la seu electrònica, tant de sol·licituds, com d'escrits com de comunicacions de tràmits administratius corresponents als següents tràmits:

- Reclamació de consum.
- Sol·licitud de mediació i/o arbitratge de consum.
- Oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

També es regula la possibilitat de la instància genèrica tot i que no s'ha posat encara en producció ja que es troba desenvolupada parcialment a nivell tècnic faltant la distribució interna de les peticions ciutadanes rebudes a través d'aquest canal.

Així mateix declara el registre de l'EACAT com a registre electrònic auxiliar del registre general de l'Ajuntament. També preveu que en un futur, des de l'EACAT, es puguin generar apunts de registre directament al registre general de l'Ajuntament.

No obstant el desenvolupament reglamentari realitzat per l'Ajuntament de l'Hospitalet, s'identifica com un element en el que s'haurà d'aprofundir la habilitació i reglamentació per a la digitalització certificada i per al procediment administratiu automatitzat.

Finalment esmentar que a mitjans de l'any passat el Ple de l'Ajuntament va aprovar el Reglament de participació ciutadana de l'Hospitalet de Llobregat on es regula el dret del ciutadà a la informació sobre l'activitat municipal i on els mitjans electrònics en general i la seu electrònica en concret esdevenen un canal i unes eines prioritàries en aquest dret. En



concret especifica en el seu títol primer que *"en qualsevol cas haurà de fer difusió de la informació del sector públic per mitjans electrònics"*

Des del nostre punt de vista, aquest àmbit està molt desenvolupat i tot i que caldrà continuar desenvolupant certes regulacions, en concret: el calendari de compliment de la llei 11/2007, la del tauler d'edictes i la relació d'entitats o AAPP amb les que s'hagin formalitzat convenis d'intercanvi d'informació per mitjans electrònics i sobretot en la posada en marxa de nous tràmits i serveis.

En resum però, podem dir que el nivell assolit en aquest àmbit és alt.

3.2 Àmbit organitzatiu-procedimental

L'Ajuntament de L'Hospitalet disposa des de fa força temps del servei d'Organització i Projectes de millora. Aquest constitueix un element molt important a l'hora de la simplificació administrativa i reenginyeria de processos al permetre disposar d'un equip de treball que aporti metodologia i homogeneïtat en la presa de decisions en aquests processos.

El projecte d'Administració electrònica ha estat fins avui un projecte liderat de forma compartida pel servei d'Organització i Projectes de millora i pel Servei d'Informàtica i TIC. Addicionalment, en els projectes d'Administració Electrònica hi participen estretament els serveis d'Assessoria Jurídica i Arxiu Municipal, suposant així la involucració de totes les àrees importants en aquesta tipologia de projectes.

La nostra experiència ens porta a recomanar la creació d'una Comissió d'e-Administració on estiguin representats els diferents àmbits rellevants en el procés d'implantació de l'e-Administració i amb l'objectiu principal d'impulsar i coordinar aquest procés.

Pel que fa als tràmits i serveis, cal destacar l'existència d'un catàleg de tràmits que actualment es troba en fase de revisió i que estableix la informació rellevant per al ciutadà per a cursar el tràmit. En canvi, no existeix un manual de procediments o Catàleg de Serveis exhaustiu que reculli els procediments a realitzar pel personal de l'Ajuntament tot i que a la Intranet s'ha recollit certa informació útil en aquest sentit.

Així doncs, per a cada tràmit, aproximadament 260, tenim informació de qui el pot demanar, quan es pot fer, en cas que sigui un tràmit temporal, de com es pot demanar: per Internet, presencialment o per telèfon, quina documentació serà necessària per fer la tramitació, quina és la normativa que el regula, en alguns casos, impresos associats, temps de tramitació, òrgan responsable, qui el tramita, termini legal de resolució, si hi ha notificació o comunicació, si cal registre d'entrada i/o sortida, si té repercussió econòmica, nivell LOPD, etc.



L'existència d'aquest catàleg de tràmits i serveis constitueix una molt bona base de partida de cara a la futura digitalització dels procediments. Tot i això, s'és conscient que haurà de ser validat i actualitzat abans d'iniciar la seva implementació sobre eines tecnològiques, sobretot pel que fa a les recents lleis aparegudes que promouen la simplificació administrativa (declaració responsable, comunicació prèvia, etc.).

A més, aquest treball aporta informació útil de cara a la priorització de procediments per a la seva digitalització, l'elaboració d'un quadre d'interoperabilitat o la validesa temporal o preservació dels expedients. Aquesta tasca no s'ha fet encara i caldrà tenir-ho en compte a l'hora de la planificació del Pla Director.

Durant l'any 2012 es va treballar en la definició d'un full de ruta pel 2012 i 2013 on ja s'identificaven actuacions com les del registre electrònic, la instància general, l'adaptació de la carpeta ciutadana, eTauler, Portafirmes, integració amb la plataforma de pagament de la Caixa, integració amb diferents serveis del Consorci AOC: S-Pedura, iArxiu, e-Notum, etc. També durant aquest any es va definir que s'haurien de fer adaptacions al TRAD i GEMA, integracions amb GAIA per tal que puguin gestionar directament expedients i documents electrònics.

Tot i aquesta informació i les accions efectuades, els tràmits telemàtics encara són pocs comparats amb el catàleg de tràmits i aquests només donen resposta a l'inici de tramitació per part del ciutadà i no a la gestió interna del procés que ha de permetre donar resposta a la sol·licitud del ciutadà. Per tant, encara no s'ha avançat en els processos de reenginyeria, simplificació i procediment administratiu automatitzat, exceptuant casos concrets com pot ser l'obtenció del volant d'empadronament que ja s'emet completament automatitzat (incloent Codi Segur de Verificació, però sense signatura automatitzada de segell d'òrgan).

Tampoc s'ha desenvolupat un procediment específic per gestionar la redefinició dels processos, cosa que caldrà tenir en compte a l'hora de la definició del Pla Director, com un dels subprocessos a desenvolupar en els propers mesos. No obstant això, des de l'àrea d'Organització s'ha establert un "model de govern" que ha de permetre abordar les iniciatives de millora de la gestió interna i el desplegament de nous serveis d'administració electrònica. Aquest model no ha estat formalitzat, però ja s'ha començat a aplicar en els primers procediments digitalitzats, sobretot pel que fa a la definició dels rols que han de participar en el procés de redefinició d'un procediment per a la seva digitalització.

Tot i això, l'Ajuntament té una experiència important en la modelització de processos sobre eines de tramitació com el TRAD, GEMA, TED i GEMA. Aquestes eines permeten fer un seguiment de l'estat de diferents tipus d'expedients i generar la documentació necessària per a la seva execució. Aquest fet fa que alguns dels procediments de l'Ajuntament estiguin definits dins aquestes eines, cosa que pot ajudar de forma important a l'hora de fer la simplificació d'aquests processos i el anar avançant cap a una gestió administrativa basada en el document electrònic.



Adicionalment, des del servei d'Arxiu s'ha col·laborat puntualment amb diferents àrees de l'Ajuntament per tal de definir els requeriments de documentació en la tramitació administrativa sempre amb el vistiplau dels serveis jurídics de l'àrea i amb l'objectiu de reduir el nombre de documentació que integra un expedient en la seva fase activa. Així per exemple, s'ha participat amb l'àrea de Padró i s'han substituït fotocòpies de documents per la verificació d'originals per part del funcionari habilitat. No obstant això, no s'ha treballat en definir els documents que conformaran l'expedient un cop finalitzat i aquells que caldrà eliminar durant la transferència a l'arxiu.

Per altra part, i dins aquest mateix àmbit de treball, cal tenir en compte que durant l'any 2009 es va contractar una consultoria per a l'anàlisi i replantejament dels procediments de l'ajuntament de cara a passar a basar-los amb el suport d'eines informàtiques i documents electrònics. S'hi van contemplar aproximadament 30 procediments els quals no es van poder passar a la fase d'implantació per falta d'eines tecnològiques que hi poguessin donar un suport eficient. Es reconeix la necessitat d'actualitzar aquesta feina donat els canvis a nivell normatiu i organitzatiu.

Finalment comentar que s'ha signat l'adhesió al conveni amb el Consorci AOC per a la Interoperabilitat. Tot i això s'està utilitzant molt poc dins l'Ajuntament. Aquesta serà una de les àrees a incidir més en el Pla Director.

Dins aquest àmbit s'ha estat treballant de forma important, però encara queda molta feina per fer. Una vegada es disposi de les eines de tramitació definitives, es prioritzin els projectes a digitalitzar i es disposi d'una metodologia per a la reenginyeria i simplificació de processos, es podrà avançar de forma més ràpida en el seu desenvolupament.

3.3 Àmbit de gestió documental

El Servei d'Arxiu ha elaborat un full de ruta per a la implantació de la gestió documental a l'Ajuntament, així com un Reglament d'Arxiu i instruccions de desenvolupament del mateix (identificació, descripció, conservació, transferència i accés). Tots aquests documents està previst que siguin aprovats pel Ple Municipal durant el 2014 data a partir de la qual es treballarà en generar documentació que permetin difondre el seu contingut entre els treballadors de l'ajuntament com ara un Manual d'Acollida en matèria de gestió documental.

Així mateix s'està en fase d'elaboració d'un nou Quadre de Classificació que es preveu que sigui aprovat pel Ple Municipal durant el 2014. Aquest Quadre vindrà a substituir un de previ que havia estat poc emprat en l'organització de l'Ajuntament, de fet, no està configurat al registre i, per tant, no s'està aplicant durant la gestió d'expedients. El nou Quadre tindrà en compte les funcions de l'Ajuntament perquè així esdevingui més



mantenible en el temps i està previst que s'apliqui a tots els documents independentment del seu suport.

Pel que va al vocabulari de metadades, es disposa ja d'una proposta que caldrà acabar de tancar i aprovar com a element clau en la gestió dels documents i expedients electrònics. Així mateix, es disposa d'una relació de tipus documentals que poden servir com a valors de la metadada tipus documental dins el vocabulari de metadades definitiu.

L'Ajuntament no disposa actualment de totes les eines que defineixen el model de gestió del document electrònic, per la qual cosa caldrà treballar-hi en els propers anys. En concret no disposa d'una relació de formats de documents acceptats per l'ajuntament més enllà d'aquells que s'accepten al Registre electrònic. Caldrà tenir en compte el que diu l'ENI en aquest àmbit i d'entre els relacionats, escollir els que vol l'Ajuntament. Aquesta tasca s'haurà de fer conjuntament amb Informàtica i TIC, doncs caldrà veure si es podran complir els requeriments tècnics.

També cal una política de signatura electrònica més enllà d'allò definit en el Registre electrònic.

Les polítiques d'accés als expedients i documents electrònics és una altra de les eines que caldrà anar desenvolupant.

Caldrà definir tot el cicle de vida dels expedients i documents electrònics: quan es creen, quan es tanquen, com es folien, quan es transfereixen, quan s'apliquen les taules d'avaluació i com, que es guarda i que s'elimina a nivell d'expedient quan s'eliminen aquests, etc.

Cal assenyalar que el servei d'Arxiu mostra certa preocupació pel fet que algunes àrees de l'Ajuntament sembla que estiguin avançant en la digitalització de documentació sense aprofitar el que la Llei 11/2007 permet, que és la creació de còpies autèntiques amb valor jurídic, al mateix temps que es fa la digitalització. En aquest àmbit caldrà definir quines polítiques aplica l'Ajuntament a l'hora de decidir que es digitalitza i que no, que es digitalitza amb valor de còpia autèntica (possibilitat de destrucció de l'original paper) i què és simple captura de la imatge. Això també ha de formar part del model de gestió o pla director del document i expedient electrònic que es detallarà en major detall dintre del Pla Director.

A nivell tecnològic, actualment l'Ajuntament disposa d'una instància d'Alfresco, la qual es preveu gestionar des de la solució d'eARCHIVO, adquirida a l'empresa TECSIDEL. Aquesta eina permet la gestió del cicle de vida de l'expedient i document electrònic des de la fase de tramitació a la d'arxiu, passant per la fase de vigència. Tot i això, aquestes eines encara no estan plenament implantades i no s'estan utilitzant.

A nivell de transferències des de les àrees de l'Ajuntament cap a l'Arxiu no s'ha definit cap procediment respecte a l'entorn electrònic ja que s'està a l'espera de conèixer millor l'eina eARCHIVO.



A nivell de gestionar la preservació de cadascuna de les sèries documentals s'indica que es disposa de "Fitxes de descripció de sèrie" en el qual s'indica el moment d'eliminació, aspectes relacionats amb la transferència i els criteris d'accés. Així mateix aquesta fitxa identifica les caixes que la conformen.

Finalment, esmentar que des del servei d'Arxiu es planteja implantar un sistema de gestió de documents que pugui donar compliment i ser auditat en base a la ISO 30300.

Dins aquest àmbit s'ha estat treballant molt a nivell de definir les eines de gestió genèriques, pensades sobretot pel document i expedient electrònic, elements bàsics en aquesta moment. També s'ha treballat en algunes de les eines necessàries per a la gestió dels expedients i documents electrònics: vocabulari de metadades, tipologies documentals, quadre de classificació, ...

Conjuntament amb la implantació de les eines tecnològiques de gestió del cicle de vida del document electrònic: gestor documental, eina d'arxiu, etc. caldrà avançar en els propers anys en la definició del model de gestió o pla director del document i expedient electrònic, establint la resta de polítiques de gestió del document electrònic: polítiques de signatura, polítiques d'accés, polítiques de preservació, polítiques de gestió del cicle de vida: transferències, eliminacions, polítiques de copia autèntica, etc.

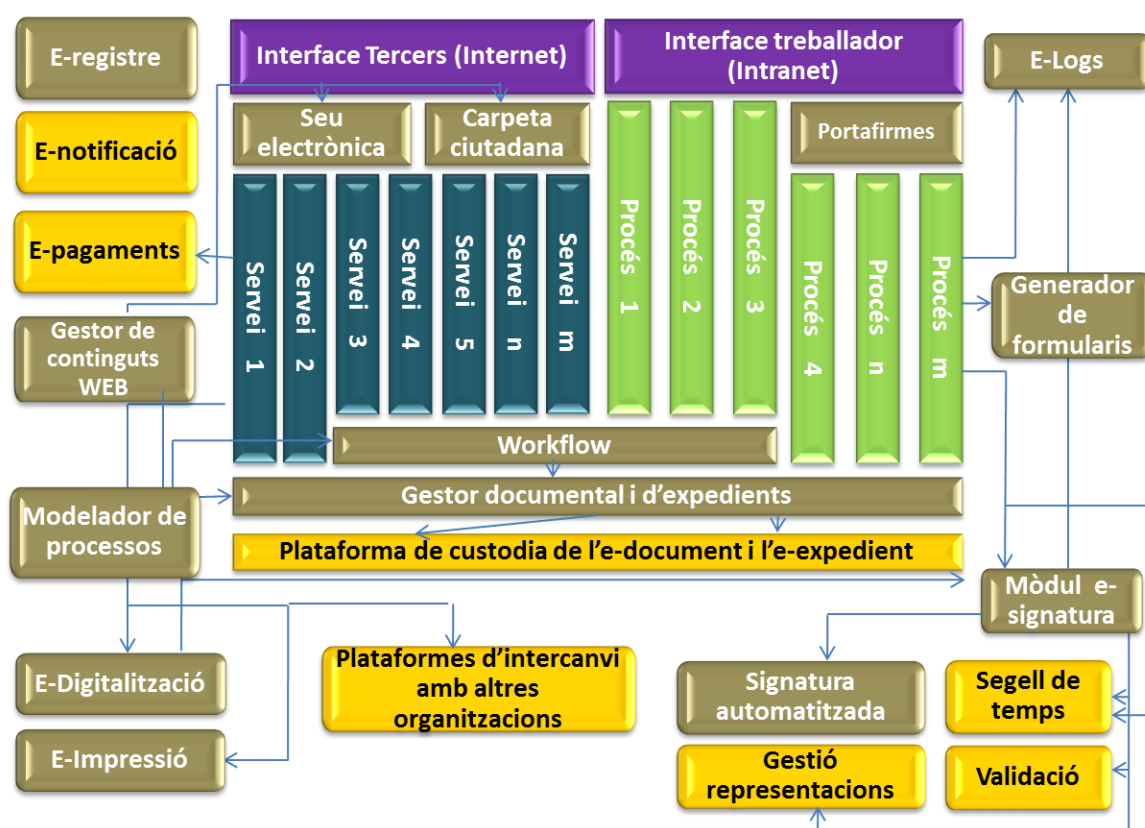
3.4 Àmbit tecnològic

En l'àmbit tecnològic veiem per separat el que són eines i projectes directament vinculats amb l'e-Administració, d'aquelles que són de propòsit més general.

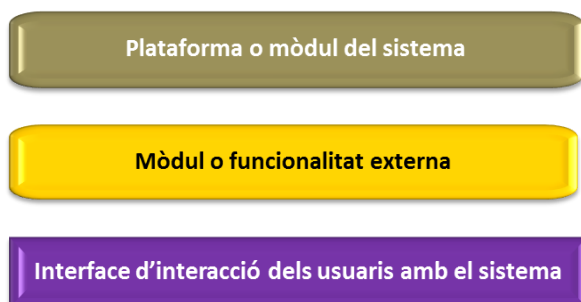
3.4.1 Eines de l'arquitectura d'e-Administració

3.4.1.1 Arquitectura d'e-Administració

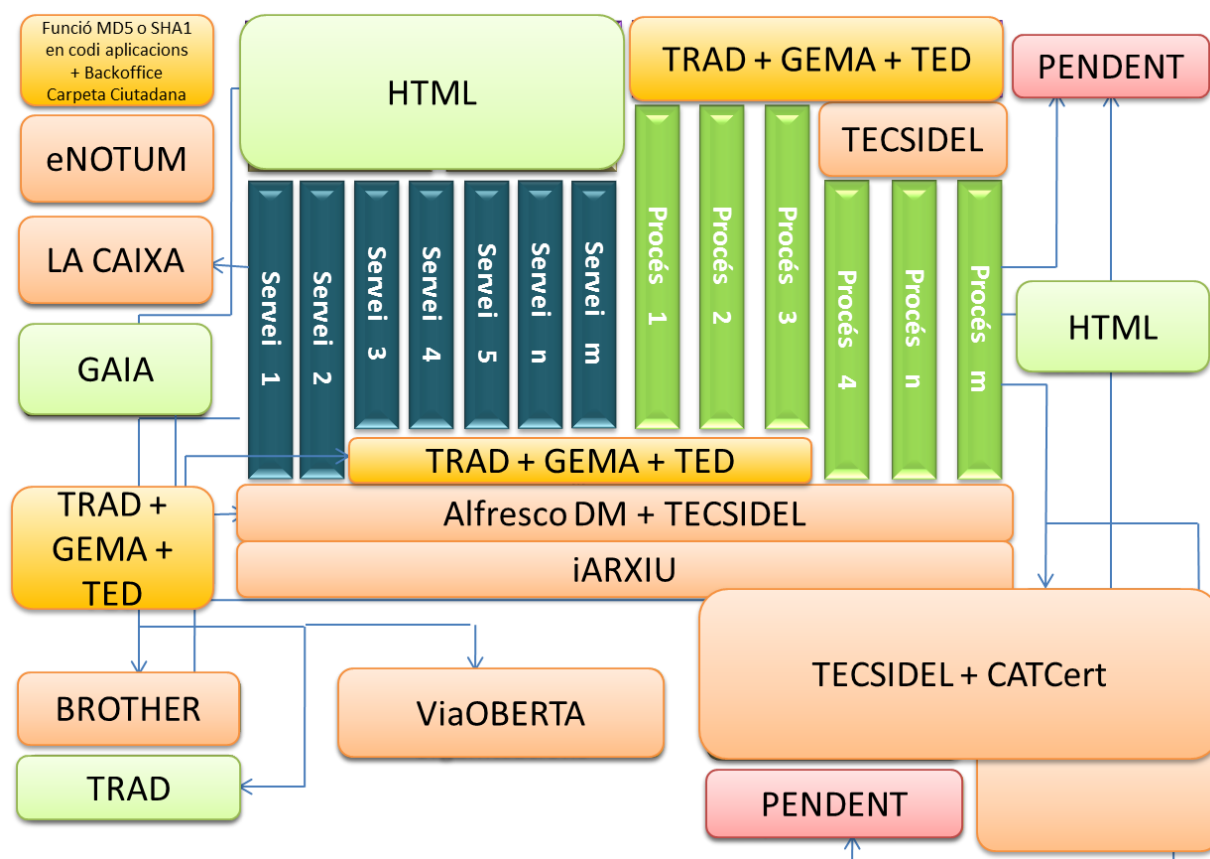
És molt important tenir definida l'arquitectura d'e-Administració, per tal de tenir una visió clara del que l'Ajuntament necessitarà per donar resposta a tots els requeriments de l'e-Administració. La proposta de referència és la següent:



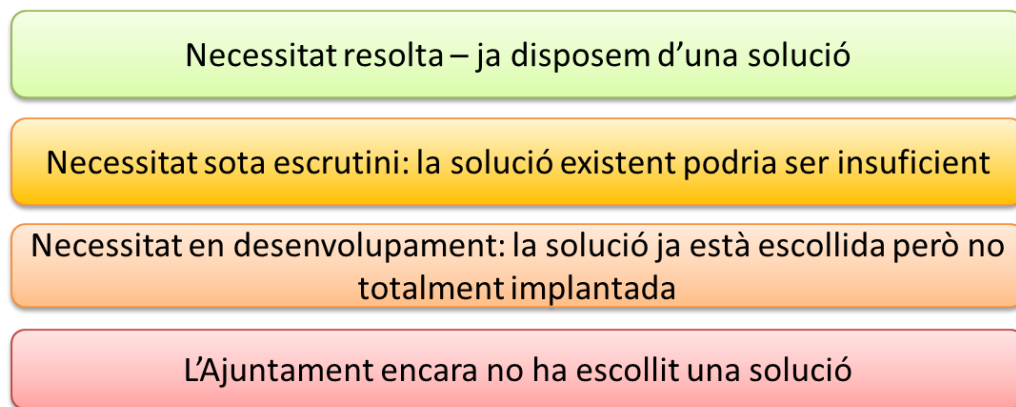
En aquest gràfic s'ha emprat la següent llegenda de colors:



En base a això, la situació actual d'aquests eines és la següent.



En aquest gràfic s'ha emprat la següent llegenda de colors:



A continuació s'inclou amb major detall aquesta informació. En cas de no incloure's res al respecte d'alguna de les eines contingudes en el gràfic indicarà que no s'ha dut a terme per part de l'Ajuntament cap actuació relacionada amb la seva disponibilitat.



3.4.1.2 Gestor documental

S'ha implantat la versió Community d'Alfresco, sense cost de llicències, la qual encara no s'està utilitzant i està previst que en primera instància doni suport a l'eina de portafirmes que s'implantarà properament.

Paulatinament és té la intenció que totes les eines que generin documents i expedients electrònics amb validesa jurídica vagin emprant Alfresco com a suport de gestió documental. Fins aleshores els documents que s'estan generant en les diferents eines de l'Ajuntament el més habitual és que siguin guardats en Base de Dades o en sistemes de gestió de fitxers.

Per a accedir a la configuració i manteniment d'Alfresco s'ha adquirit un mòdul o framework al proveïdor TECSIDEL. Amb aquesta eina, encara no implantada, es configurarà el Quadre de Classificació, el Vocabulari de Metadades, les tipologies i formats documentals i les Taules d'Avaluació Documental que des del servei d'Arxiu es defineixi i que s'espera que bona part estigui disponible a principis de 2014.

Aquesta capa de TECSIDEL servirà per configurar tant el mòdul DM (Document Management) com RM (Record Management) d'Alfresco. En el DM es realitzarà la gestió documental en la seva fase de tramitació i de vigència i amb el RM la d'arxiu que, en el seu cas, es recolzarà amb iArxiu per a la preservació a llarg termini dels documents electrònics.

3.4.1.3 Portafirmes

S'ha adquirit l'eina desenvolupada per TECSIDEL la qual utilitza l'applet de CATCert per a la validació de certificats digitals. Està previst que al setembre s'iniciï el període de proves i que sigui una implantació ràpida degut a que aquesta eina ha estat desenvolupada en l'entorn de la Generalitat.

El primer ús que es preveu per a l'eina de portafirmes és la validació de factures. Tot i això, aquest projecte està aturat actualment i s'està duent a terme la reflexió de si caldria emprar una eina específica de recepció de factures electròniques, com l'eFACT de CATCert, integrada amb una nova eina de gestió comptable i administrativa la qual permetés atendre el flux intern de la seva aprovació inclosos els processos de signatura electrònica.

De cara a 2014 es preveu que GEMA, eina de suport als acords i resolucions d'Òrgans, utilitzi el portafirmes per permetre la seva gestió íntegrament basada amb documents electrònics. S'aprofitaria també per fer una reenginyeria dels procediments actuals d'acords i resolucions d'òrgans per tal de fer una millora i simplificació dels mateixos ja que en l'actualitat existeixen més de 100 procediments molt pensats des de l'òptica de la fiscalització que realitza el servei d'intervenció.



3.4.1.4 Eines de signatura electrònica

Es disposa de l'applet de CATCert el qual ha estat i està sent integrat pel mateix servei TIC de l'Ajuntament amb les diferents eines que ho requereixen. De moment s'ha integrat amb la carpeta ciutadana, el portafirmes i el registre electrònic.

3.4.1.5 Eines de digitalització segura o còpia autèntica de documents en suport paper (impressió segura)

S'ha adquirit una solució software al proveïdor Brother que està homologada per la digitalització certificada de factures. Aquesta eina permet amb un escàner realitzar la digitalització i exigir la seva signatura amb la T-Cat del funcionari abans de guardar el fitxer obtingut durant la digitalització.

Un cop obtingut el fitxer la persona que realitza la digitalització hauria d'incloure'l en el sistema oportú per procedir a les següents tasques de gestió del document electrònic.

Com a primera fase es preveia la digitalització de factures, **projecte aturat** tal i com s'ha mencionat, i en segona fase es pensava en que cada persona de l'OAC disposés d'un escàner i pogués digitalitzar de forma segura la documentació aportada pel ciutadà i annexar-la al Registre d'entrada.

Pel que fa a la impressió segura de documents electrònics autèntics s'ha desenvolupat internament una funcionalitat que s'introdueix en el codi de les aplicacions que el requereixen. Aquesta funcionalitat amb una funció MD5 o SHA1 genera a partir del contingut del document a imprimir de forma segura un Codi Segur de Verificació i:

- En el cas que el document es signi automatitzadament amb segell d'òrgan, aquest es guarda en un repositori documental basat en un sistema de fitxers. És el cas del justificant de registre electrònic.
- En el cas que el document no es signi electrònicament, el document no es guarda sinó que es regenerarà cada cop que sigui necessari a partir d'una plantilla de document i de les dades que consten en els sistemes de l'Ajuntament. És el cas del justificant de pagament de rebut o el volant electrònic.

3.4.1.6 Registre electrònic.

El registre electrònic s'ha desenvolupat internament sobre l'eina ja existent de Registre presencial sota llenguatge de desenvolupament Visual Basic. Amb aquesta eina s'assigna el número de registre a les instàncies que provenen d'una entrada de registre electrònic el qual, a banda d'enregistrar la data i hora en que es realitza l'apunt, calcula automàticament la data i hora a efectes de còmput de terminis.

Els registres electrònic i presencial compten amb una única base de dades de suport i amb una única numeració. Per tant, podrien considerar-se una única eina, on se li ha incorporat la funcionalitat de permetre generar assentament a partir de sistemes accessibles pel ciutadà, és a dir, des de la Seu electrònica. També incorpora la



funcionalitat de generació d'un comprovant del registre per tal que el ciutadà tingui constància d'aquest fet.

El registre presencial no compta amb cap funcionalitat de digitalització de documentació. S'està plantejant integrar l'eina adquirida a Brother que permet fer una digitalització certificada automatitzada de factures i podria emprar-se per a la digitalització de qualsevol tipus documentació.

El registre electrònic compta amb funcionalitats d'impressió segura que permet al final de la tramitació electrònica entregar al ciutadà el document justificant de la tramitació que inclou un codi segur de verificació (CSV) i una signatura automatitzada amb segell d'òrgan (emprant l'applet de CATCert). Per a la generació del CSV s'empra una funció introduïda en el codi de l'aplicació de registre que el calcula.

Per altra banda, l'Ajuntament ha declarat l'EACAT com a registre auxiliar de relació interadministrativa amb l'Administració Pública catalana. Per a la incorporació de la informació registrada a EACAT en els processos de l'ajuntament es procedeix a imprimir i afegir a l'expedient paper la documentació del mateix i es realitza manualment la introducció de dades corresponents al registre propi de l'Ajuntament. Donat que la documentació impresa no té validesa, doncs l'original és electrònic, de cara a futur s'identifica la necessitat d'integrar EACAT amb les eines de l'ajuntament mitjançant automatismes que permetin integrar la documentació original d'EACAT als sistemes propis de l'ajuntament de gestió de documents i expedients electrònics, així com gestionar un registre únic.

3.4.1.7 Generador de formularis

Els formularis de tramitació electrònica són desenvolupats sobre llenguatge HTML i, si és necessari, realitzen anotacions a l'eina de Registre mitjançant serveis web. També inclouen funcions jquery (llenguatge java) que fan consultes a bases de dades internes com per exemple al carrer per tal de controlar que només s'introdueixin carrers vàlids de l'Hospitalet tal i com consten al sistema d'informació geogràfica propi de l'Ajuntament.

Addicionalment, existeix la possibilitat d'annexar documents durant la tramitació electrònica i, per a això, s'han limitat els formats de documents que es poden annexar.

Durant la tramitació amb certificat digital el ciutadà introdueix les dades, les valida i procedeix a signar la sol·licitud mitjançant l'applet de CATCert. A partir d'aquí es fan els següents passos seqüencials:

- Registre intern a una base de dades pròpia de la tramitació.
- Es genera un resum hash de cadascun dels documents annexats a la sol·licitud el qual s'inclou a la sol·licitud del ciutadà i al justificant de tramitació. Es disposa d'una eina publicada a la intranet on es pot recalculer aquest hash.
- Es genera un xml amb les dades de la sol·licitud, com a sol·licitud del ciutadà a l'Ajuntament, i el nom i el hash dels documents annexats, document signat pel



ciutadà amb l'applet de CATCert. Cal fer menció que la signatura no es completa amb un segell de temps.

- S'enregistra la sol·licitud al Registre General d'Entrades i se li assigna número de registre.
- Es genera un document pdf com a justificant de la tramitació per al ciutadà que inclou totes les dades de la sol·licitud, el nom i el hash dels documents annexats i el número de registre i la data i hora de tramitació i d'enregistrament (que no necessàriament coincidirán degut a la definició de hores i dies hàbils). Aquest document es signat amb segell d'òrgan de l'ajuntament amb l'Applet de CATCert, sense segell de temps, i inclou un CSV. No obstant això, l'apartat que inclou la signatura indica el nom del ciutadà com a signatari quan realment aquest document està signat per l'Ajuntament.
- El document pdf justificant de la tramitació s'envia per correu electrònic al ciutadà i al departament responsable del tràmit (actualment només l'OMIC perquè només existeixen 3 tràmits electrònics responsabilitat d'aquest Departament)
- Els documents que participen durant la tramitació electrònica es guarden en un sistema de carpetes i poden ser consultats des del registre d'entrades i des de la carpeta ciutadana. Està previst migrar-ho cap a Alfresco, de moment s'ha realitzat un nombre molt reduït de tramitacions.

L'estructura actual de generació de formularis web fa que existeixi un elevat grau de dependència de personal tècnic en el seu desenvolupament.

3.4.1.8 Eines de tramitació i modelació de processos

L'Ajuntament disposa de diferents eines que permeten gestionar la tramitació d'expedients o part d'aquests amb el suport d'eines informàtiques.

3.4.1.8.1 TRAD: Tràmits Administratius

Eina desenvolupada sobre Visual Basic amb Base de Dades DB2. Inclou l'eina de Registre. Actualment dóna suport a 46 procediments administratius

No es basa en una eina de gestió de fluxos de treball sinó que es tracta d'un sistema que gestiona dades i documents d'expedients sense validesa jurídica. A la vegada permet dur un control dels documents que han de conformar un expedient. Aquesta és una eina de suport ja que l'expedient s'acaba gestionant en paper i a TRAD simplement es marca un *tag* de si hi és o no el document.

Els documents poden incorporar-se des de fora de TRAD o poden generar-se des de TRAD a partir de plantilles predefinides que incorporen dades de l'expedient. Els fitxers són guardats en carpetes Mainframe ZOS de IBM.



Els expedients de TRAD poden vincular-se amb entrades i sortides del Registre, així com amb Acords i Resolucions de l'eina GEMA. L'accés de TRAD a documents de GEMA no implica la duplicitat de fitxers sinó una consulta directa al repositori de fitxers de GEMA.

Les dades gestionades amb TRAD es vinculen amb altres sistemes com per exemple el GIS per tal d'assegurar la homogeneïtat de dades entre sistemes i facilitar la introducció de dades.

Per tal de poder gestionar fases d'un expedient els diferents Departaments que hi participen s'haurien de coordinar per introduir la informació que a cadascú li pertorqui, ja que TRAD no és una eina de gestió de fluxos de treball. Tot i això, es poden definir permisos d'usuari i cadascun podria editar només certes dades encara que el més habitual és que un sol usuari s'encarregui d'introduir tota la informació relacionada amb un expedient.

No obstant l'anterior, TRAD sí permet definir tràmits dintre de la gestió d'un expedient i una seqüència d'aquests tràmits que desemboquen en tasques concretes (per exemple la tramesa a protocol). Per tant, tot i no ser estrictament una eina de gestió de fluxos de treball sí permet establir certa seqüència d'esdeveniments dintre d'un expedient.

No existeix previsió de migració de TRAD cap a una nova tecnologia en vistes a la intenció de realitzar una reflexió en relació a seguir utilitzant tecnologia desenvolupada internament o emprar una eina de mercat per a la tramitació electrònica d'expedients desenvolupada i mantinguda per una tercera part.

3.4.1.8.2 GEMA: Gestió d'Expedients Municipals de l'Ajuntament

Eina desenvolupada sobre Visual Basic amb Base de Dades DB2. Es tracta de la única eina que existeix la intenció de migrar-la a .NET. A dia d'avui, però, no existeix cap planificació al respecte.

Permet la tramitació d'actes resolutius amb fiscalització per part d'intervenció i/o secretaria (àmbit jurídic) gestionant les dades i documents relacionats sense validesa jurídica.

Per a l'inici d'un expedient s'escull un flux de validació dels que hi ha definits. Aquest flux proposa les plantilles de documents a emprar que emplen la capçalera amb el número d'expedient i altres dades bàsiques i proposen un contingut estàndard que cal modificar en funció del cas específic de l'expedient en qüestió. Cal indicar també a qui es traslladarà l'expedient.

Segons el flux triat el document generat segueix el flux de treball establert i els diferents usuaris poden modificar els documents o retornar-los i finalment per donar-los validesa jurídica imprimir-los i signar-los manuscritament.

Per a la signatura el flux de treball estableix el càrrec de les persones i l'ordre en que hauran de seguir. Per identificar les persones que ocupen cada càrrec GEMA incorpora un mòdul de gestió de l'Organigrama on es gestionen també les substitucions.



GEMA a partir de plantilles de documents i aprofitant la informació introduïda permet la generació de les convocatòries i actes d'Òrgans Col·legiats, així com dels Llibres de decrets.

Existeix el plantejament des del departament d'Informàtica i TIC que aquesta eina es complementi amb el portafirmes adquirit a TECSIDEL i que els documents que genera i gestiona es signin electrònicament. TECSIDEL emmagatzemarà els documents a Alfresco i GEMA hi estarà vinculada permetent així la seva visualització.

A nivell de trasllats i convocatòries GEMA no realitza més que la documentació necessària per realitzar-ho en suport paper. A futur, amb la implantació de la signatura electrònica d'aquests documents, es podria plantejar integrar-la amb eNOTUM per poder automatitzar-ho.

No obstant els plantejaments realitzats per a l'evolució de l'eina GEMA cal esmentar que des del departament de Secretaria existeix la percepció que el manteniment i evolució de l'eina és massa complex, tant des del punt de vista econòmic, com de la demora i esforç de gestió que requereix cada evolució o cada nou desenvolupament. Davant d'aquest fet, es considera que l'ajuntament hauria de valorar la possibilitat d'adquirir una eina de mercat de gestió d'expedients electrònics que contempli els procediments d'acords i resolucions d'Òrgans de l'Ajuntament.

3.4.1.8.3 TED: Tramitació d'Expedients Digital

Desenvolupada sobre Visual Basic amb Base de Dades DB2, però amb accés mitjançant un entorn web.

Es tracta d'una eina de tramitació, amb un sistema de gestió de fluxos de treball, impulsada des de la Generalitat de Catalunya. Només dona suport als processos de contractació tot i que permetria implementar altres tipus de procediments. Més concretament, dona suport a tots els expedients de contractació en els que intervé el Departament Central de Contractació de l'Ajuntament, és a dir, tots menys els d'import inferior a 6.000 euros.

TED gestiona les dades relacionades amb els processos de contractació i a partir de plantilles predefinides permet reaprofitar-les per l'elaboració dels documents que conformen un expedient de contractació els quals cal imprimir i signar manuscritament per donar-los-hi validesa.

A l'igual que TRAD està vinculada amb GEMA i permet accedir a resolucions relacionades amb un expedient de contractació directament a la documentació emmagatzemada a GEMA sense cap tipus de duplicitat d'arxius.

A nivell dels procediments interns de contractació, es va fer un plantejament d'integrar TRAD amb GEMA i el Portafirmes per a realitzar-ne el tractament exclusivament amb el suport de documents i expedients electrònics. No obstant es preveu anar cap a solucions estandarditzades de mercat. En aquest sentit, darrerament s'han estat mantenint reunions amb proveïdors d'eines de mercat, concretament amb T-Systems, TECSIDEL,



ABSIS, Aytos, SAGE i PixelWare. En aquestes reunions per part de l'Ajuntament ha assistit les àrees de TIC i de Contractació i, en el cas de la de TECSIDEL, addicionalment hi participà l'àrea d'Organització de l'Ajuntament.

Un dels requeriments de la nova eina es que s'hauria de poder integrar amb:

- La Plataforma de Serveis de Contractació Pública que la Generalitat ofereix a les Administracions Públiques Catalanes per a la gestió dels processos de licitació.
- El Perfil del Contractant de la Generalitat que garanteix la integritat i autenticitat de les publicacions relacionades amb contractació pública.

Com a requeriment addicional es considera que caldria valorar la possibilitat de disposar d'una única eina de mercat de tramitació electrònica de procediments que permetés modelar els fluxos de procediments propis de l'ajuntament i inclogués per defecte els procediments de contractació, la gestió comptable i tributària i la gestió d'acords i resolucions d'Òrgans segons estableixi la normativa vigent en cada moment en base al manteniment provist pel mateix proveïdor de la nova eina.

3.4.1.9 Gestió de representacions

No es disposa d'una base de dades que permeti gestionar els aspectes relacionats amb la gestió de representació tant de persona física a persona física com per part d'entitats col·legiades.

No obstant això, els tràmits de gestió tributària disposen d'aquesta possibilitat a nivell de dades del formulari de tramitació i la carpeta ciutadana disposa de la funcionalitat de consulta dels tràmits realitzats en nom propi o en representació d'altri.

3.4.1.10 Seu electrònica i gestió de continguts web

La Seu Electrònica està desenvolupada internament amb tecnologia JAVA i .NET, igual que la web i la Intranet.

La data i hora que hi apareix s'obté del servidor que l'allotja i que tots els servidors estan sincronitzats amb la data i hora oficials oferts pels servidors de la Real Armada Española.

El disseny i la imatge de la Seu electrònica es treballa de forma conjunta amb el Departament de Comunicació de l'Ajuntament.

Els documents que participen durant la tramitació, junt amb el sistema de tramitació i la Seu electrònica, s'emmagatzemen en un únic servidor *IIS (Internet Information Server)* en el que s'ha instal·lat el segell electrònic que identifica la Seu provist per CATCert.

El gestor de continguts utilitzat, és el GAIA, el qual permet introduir continguts de forma descentralitzada amb un flux de validació que requereix de l'aprovació del responsable oportú abans de la publicació.

GAIA és un desenvolupament realitzat internament amb tecnologia .NET sobre Base de Dades SQL Server. Permet l'establiment de circuits de publicació a les webs públiques de l'Ajuntament i la Seu electrònica de forma descentralitzada des de tots els departaments



de l'Ajuntament i amb controls previs d'autorització de la publicació dels continguts per part del responsable corresponent en cada cas. Des del Servei d'Informàtica, mitjançant correu electrònic, es va comunicar a tots els Departaments que eren responsables del contingut que publiquessin a través d'aquesta eina.

Una aplicació pràctica d'un flux de publicació a la Seu electrònica és el catàleg de serveis pel qual cada Departament edita i aprova la publicació de les fitxes dels tràmits sota la seva responsabilitat. En el moment de publicació automàticament es genera un pdf al qual s'accedeix mitjançant el botó imprimir que acompanya la fitxa de qualsevol tràmit. Està previst que aquest document sigui imprès de forma segura, és a dir, se li afegeixi un CSV i es signi amb el segell d'òrgan de l'ajuntament complementat amb un segell de temps de CATCert. Aquest plantejament es preveu aplicar a tot el contingut de la Seu electrònica i actualment es troba en fase de desenvolupament i optimització.

La publicació de la informació de tràmits es pot publicar en tres entorns diferents:

- Seu electrònica: si es tracta d'un servei ofert per l'Ajuntament a la ciutadania.
- Intranet: si es tracta d'un servei estrictament intern (p.ex. acte de recepció de contracte)
- Web pública: si es tracta d'un servei ofert per una altra Administració Pública (p.ex. renovació del DNI). No obstant, apareix també en el catàleg de serveis de la Seu tot i que quan s'accedeix a la informació de detall es passa a la web pública.

Qualsevol fitxa de tràmit compta amb camps que només es veuen internament per part del Departament Responsable i que estan previstos per recollir-hi la informació referent a la tramitació interna o informació d'utilitat de cara a informar al ciutadà. Addicionalment s'hi inclouen algunes metadades del tràmit com pot ser el nivell LOPD que aplica al tràmit o sèrie documental amb el que està relacionat.

Per a cada nova publicació realitzada sobre una fitxa de tràmit es guarda la versió anterior en Base de Dades i un registre dels canvis realitzats amb dia i hora, tipus de canvi i usuari que realitza els canvis. La publicació modifica només el contingut estrictament relacionat amb la fitxa i no la resta de la pàgina web, com per exemple la capçalera. Això podria facilitar la signatura del contingut publicat en suport HTML limitant-se la signatura a allò relacionat amb la publicació i no a altres elements accessoris.

Finalment, respecte al GAIA, indicar que també dona servei al flux de publicació dels aspectes relacionats amb els procediments de contractació de l'Ajuntament, és a dir, el Perfil del Contractant. Tot i que aquests procediments es gestionen informàticament amb TED no existeix integració entre TED i GAIA i la informació cal introduir-la manualment.

3.4.1.11 Carpeta ciutadana

Desenvolupada internament, sobre HTML, permet accedir a les dades d'empadronament i tributàries i al seguiment dels tràmits iniciats electrònicament, tant a la informació generada a la tramitació com dels documents annexats. En cas d'haver actuat en



representació d'altres al ciutadà li apareixeran dos blocs, un com a representant i l'altre com a interessat.

El seguiment de la tramitació interna dels tràmits, està pendent de plantejament i desenvolupament donat que actualment la tramitació interna s'està realitzant en expedients suportat per documents paper.

La Carpeta ciutadana permet la consulta o generació de documents impresos de forma segura a través de funcionalitats en el codi del seu Back-office el qual a partir de la introducció del parell de dades NIF i CSV:

- Si el document inclou signatura electrònica, el recupera del repositori de documents impresos de forma segura basat sobre un sistema de fitxers. Per exemple és el cas dels justificants de registre electrònic.
- Si el document no inclou signatura electrònica, regenera un document a partir d'una plantilla i de les dades contingudes en els sistemes de l'Ajuntament. Per exemple és el cas de justificants de pagament de rebuts o de volants d'empadronament.

3.4.1.12 Notificació electrònica

Es disposa del conveni amb el Consorci AOC per a l'ús de l'eina de notificació electrònica eNOTUM. Aquesta eina s'ha implantat tècnicament i s'han realitzat algunes proves des del departament d'informàtica de l'Ajuntament sense que s'hagi integrat de forma automàtica amb cap de les eines informàtiques existents. Per tant, queda pendent el desplegament de l'eina sobre els procediments de l'Ajuntament i, addicionalment, la formació interna entre el personal de l'Ajuntament i la difusió a la ciutadania d'aquest nou mitjà de notificació.

Els procediments existents a través de mitjans telemàtics permeten al ciutadà marcar una casella d'autorització de la notificació electrònica. No obstant no es podria atendre aquesta petició ja que no s'ha realitzat la gestió del canvi oportuna per utilitzar aquesta eina.

Per altra banda, pel que fa a la convocatòria de les sessions dels òrgans col·legiats no està previst fer servir e-Notum ja que tots els seus membres tenen accés als sistemes de l'Ajuntament i, per tant, es preveu citar-los per aquest canal. Les Juntes de Govern Local es convoquen actualment mitjançant correu electrònic amb acusament de rebuda segons acord exprés relacionat. Com a excepció a aquest plantejament hi figura el Consell de Districte amb membres externs a l'Ajuntament als que sí caldrà notificar fefaentment amb eNOTUM la qual amb caràcter general es considerada des de l'Ajuntament com l'eina adequada per a la notificació de convocatòries d'òrgans col·legiats.



3.4.2 Eines de gestió interna/tradicionals.

3.4.2.1 Eines de gestió tributària i comptabilitat financera

Es disposa d'una eina desenvolupada internament sobre Visual Basic de la mateixa manera que l'eina de comptabilitat financera. Això permet una integració molt completa entre ambdues eines i l'avantatge d'una adaptació senzilla i ràpida a les noves necessitats de l'Ajuntament al disposar internament de tot el coneixement sobre aquestes eines.

Des de l'Ajuntament, a partir de les converses mantingudes amb Petra Saiz i Jesús Larrainzar, de l'àrea d'intervenció, s'ha identificat la necessitat d'adaptar l'eina de comptabilitat a les exigències europees en matèria de comptabilitat per al 2015. Per fer-ho es considera que el més adequat és l'adquisició i implantació d'una eina de mercat que redueixi el volum de càrrega de desenvolupament del servei TIC i garanteixi, mitjançant el seu manteniment per part del proveïdor, que l'eina s'adeqüi a totes les novetats normatives i tecnològiques que vagin sorgint al llarg del temps.

Per aquests mateixos motius es considera necessari canviar l'eina de gestió tributària per a la qual es planteja internalitzar l'eina utilitzada per la Diputació de Barcelona. No obstant això no es descarta obtenir un paquet integrat de gestió comptable i tributària i, en la mesura que sigui possible, que la nova eina integrada de comptabilitat i gestió tributària incloguin també la gestió de fluxos de treball i els procediments de contractació pública. En aquest sentit, darrerament s'han estat mantenint reunions amb proveïdors d'eines de mercat en les quals hi ha assistit les àrees de TIC, Contractació i Organització. Concretament s'han mantingut reunions amb els proveïdors T-Systems, TECSIDEL, ABSIS, Aytos, SAGE i PixelWare, havent-se ja identificat que ni Tecsidel ni PixelWare permetrien donar-hi una cobertura completa.

En aquest àmbit, des de Secretaria General s'ha manifestat una dificultat en el model de tramitació actual en relació amb l'impacte patrimonial dels procediments. Actualment, quan una actuació de l'Ajuntament té impacte en el seu patrimoni (adquisició o reforma de béns de mobiliari urbà, per exemple), no es requereix als tècnics l'elaboració d'un informe de impacte patrimonial que permeti mantenir actualitzats els inventaris municipals.

Per tant, des de Secretaria General existeix l'interès de disposar d'una eina que permetin fer la gestió Patrimonial de l'Ajuntament, de forma que quan hi hagi qualsevol actuació en aquest àmbit, s'informi a les àrees afectades per tal de tenir controlat i actualitzat aquests aspectes d'especial rellevància per l'Ajuntament. En aquest sentit, es proposa requerir un informe d'aquest tipus en cada tramitació, per tal de facilitar el trasllat de les dades corresponent als inventaris de patrimoni de l'Ajuntament, el qual podria ser gestionat més eficientment amb el suport d'eines de tramitació electrònica.

Addicionalment, es considera que en el moment de definir els requisits de la nova eina de gestió comptable i tributària, a banda del departament d'intervenció, caldria que hi



participés Secretaria, així com s'identifiqués si altres àrees de l'Ajuntament hi haurien de participar.

3.4.2.2 Eina de PADRÓ

Es disposa d'una eina de PADRÓ desenvolupada internament. A partir d'aquesta, i des de la Carpeta Ciutadana, ja es genera l'emissió automatitzada del volant d'empadronament, incloent un codi segur de verificació, però no una signatura automatitzada de segell d'òrgan.

3.4.2.3 Eina per la Policia Local

A la Policia s'utilitza l'eina MICELIUM de desenvolupament intern amb el suport extern. Estava previst fer integració amb eNOTUM per a la notificació electrònica de multes tot i que s'ha ampliat el temps per donar compliment a aquest requeriment i s'ha aplaçat el projecte. A més, s'està buscant algun software d'un tercer per a la gestió de multes mitjançant PDAs ja que actualment s'estan fent manualment i una tercera empresa realitza la introducció manual sobre MICELIUM. L'estudi d'aquest software s'ha encarregat al Col·legi d'Enginyers.

3.4.2.4 Eina de gestió d'incidències ciutadanes

L'OAC disposa d'una eina pròpia de gestió d'incidències ciutadanes, l'eina GIC (Gestió d'Incidències de Convivència), en la qual s'hi anoten i es fa seguiment d'aspectes relacionats amb queixes i suggeriments, incidències de convivència i civisme, etc. Aquesta eina no està integrada amb la bústia ciutadana accessible des de la Seu electrònica.

L'objectiu d'aquesta eina es donar una imatge consistent i propera al ciutadà, centralitzant en un únic punt les peticions ciutadanes per a respondre'ls de forma uniforme sempre que sigui possible sense la participació dels diferents departaments de l'ajuntament.

No obstant això, algunes de les peticions sempre caldrà que es deriven als departaments responsables els quals han estat adequadament formats en l'ús de l'eina. Actualment, en alguns casos, l'OAC perd el control de la resposta i fora interessant que hi hagués interès en centralitzar-ho. Val a dir, però que en ocasions això respon al fet de que el departament disposa d'una eina pròpia i introduir-ho a GIC li suposaria haver de repetir la inserció de dades.

3.4.2.5 Eina de gestió d'indicadors

Des de la secció d'anàlisi i prospectiva, departament que disposa de dos tècnics informàtics propis, es gestiona l'eina Business Objects. Aquesta eina realitza un procés automàtic nocturn de càrrega d'informació des de les diferents eines informàtiques de l'ajuntament per tal de posar a disposició dels diferents serveis de l'ajuntament un sistema de gestió d'indicadors estratègics útil per a la presa de decisions.



Per tal d'assegurar que les eines que es desenvolupen o s'implanten respecten una estructura de dades que permeti la seva explotació posterior, entre el Servei d'Informàtica i la Secció d'Anàlisi i Prospectiva s'ha arribat a alguns acords informals que es procura complir. Actualment, aquests acords estan en procés de convertir-se en una *Instrucció sobre bases de dades i harmonització de la informació*, en la qual estan participant també altres departaments i que es troba en elaboració. Quan existeixi aquesta instrucció, la norma serà que qualsevol projecte tecnològic l'haurà de respectar. Mentre no se n'aprova una versió definitiva, els mínims que s'haurien de complir i que estan pactats amb Informàtica són:

- Cal involucrar a la Secció d'Anàlisi i Prospectiva abans del desenvolupament, per tal que en la fase de disseny pugui avaluar si el model de dades que es planteja serà compatible amb la resta d'estructures d'informació existents. La Secció aporta una visió transversal de la informació de l'Ajuntament que altrament es pot perdre en projectes concrets.
- En tot cas, les bases de dades que s'incorporin noves hauran d'incloure les dades que permet identificar els elements als que fan referència, d'acord amb els formats estandarditzats de l'Ajuntament. Principalment, cal preveure:
 - Referències a elements de territori
 - Referències a persones
 - Elements de l'organigrama municipal

Actualment encara no estan codificats i catalogats, però quan existeixi un catàleg de serveis i un altres de equipaments s'hauran d'incloure també aquestes referències.

Entenem també que a l'hora d'implementar el seguiment dels indicadors propis de l'e-Administració, com ara el nombre de tràmits realitzats a través de mitjans telemàtics envers els presencials, el temps de resolució de peticions ciutadanes, el temps de tramitació de cadascuna de les fases dels procediments interns, etc. caldria aprofitar la particular potència d'aquestes eines en la explotació de la informació.

3.4.3 Infraestructura tecnològica

Es disposa d'una sala de servidors pròpia redundada en dos edificis separats per un quilòmetre. El principal ubicat al carrer Girona de 3 anys d'antiguitat i el secundari a Can Arús que aprofita la infraestructura tecnològica prèvia a la nova sala de servidors.

Els servidors es troben virtualitzats i a nivell de hardware són IBM. El hardware d'emmagatzematge de dades en canvi és de HP.

Des del servei TIC es gestiona la Fibra Òptica que connecta ambdós CPDs i les diferents dependències municipals.



3.4.4 Utilització d'identitats digitals a l'Ajuntament de l'Hospitalet

3.4.4.1 Certificats digitals de ciutadà

Un dels aspectes clau per a l'ús de serveis d'Administració Electrònica és la disponibilitat d'eines que facilitin la relació telemàtica amb totes les garanties jurídiques en garantir la identitat de persones, empreses i servidors en el món electrònic. És per això que la ciutadania, ciutadans i empreses, han de disposar de certificats digitals, però també els empleats públics i els servidors i aplicacions que donen suport als serveis d'administració electrònica.

En aquest sentit, l'Ajuntament de l'Hospitalet es va constituir l'any 2006, com a entitat de registre de l'idCAT, de l'Agència Catalana de Certificació.

A nivell de volumetria, respecte als certificats digitals emesos per l'Ajuntament de l'Hospitalet, les dades són les següents:

- Any 2012: 575 i s'han revocat 122.
- Any 2013: 223 i s'han revocat 39.

3.4.4.2 Emissió d'identitats digitals basades en usuaris i contrasenyes als ciutadans.

Cap a l'any 2009, i per facilitar la tramitació electrònica, es va constituir el PIN Ciutadà que permet accedir als serveis disponibles on-line i carpeta ciutadana (consulta de dades d'empadronament, obtenció de volant d'empadronament, domiciliació bancària de tributs, obtenció de certificat de pagament de tributs, etc.).

Per a l'obtenció d'aquest PIN el ciutadà ha de seguir el següent procediment:

- El ciutadà es persona a l'ajuntament. El funcionari valida la seva identitat i procedeix a introduir les seves dades al sistema de gestió d'usuaris i contrasenyes.
- El ciutadà ha de signar un document de dues pàgines amb les condicions d'ús de l'usuari i contrasenya.
- Es genera un usuari i una contrasenya, aquesta d'un sol ús que el ciutadà haurà de canviar en el primer accés i se li entrega conjuntament amb una còpia de les condicions que ha acceptat mitjançant signatura manuscrita.
- En cas de 3 intents erronis d'accés l'usuari i la contrasenya del ciutadà queda bloquejada i es desbloqueja automàticament al cap de 24 hores

Actualment s'han emès pocs usuaris i contrasenyes:

- Any 2012: 34, dels quals 11 encara no han fet el canvi de la contrasenya.
- Any 2013: 24 dels quals 8 encara no han fet el canvi de contrasenya.



3.4.4.3 Emissió d'identitats digitals per als treballadors públics, segells i seu electrònica.

Un dels aspectes importants a l'hora de valorar la implantació de l'e-Administració internament és el nombre de certificats digitals que els treballadors i els sistemes de l'Ajuntament estan utilitzant.

El personal de l'ajuntament que requereix de signatura electrònica, aproximadament unes 40 persones, se li proveeix una T-Cat la qual es sol·licitada a CATCert mitjançant EACAT. Actualment s'està en procés de sol·licitud de T-Cat per a tots els caps de servei, regidors, assessors jurídics i funcionaris que els caps de servei han considerat que podrien requerir-la en el desenvolupament de les seves funcions i en vistes a la implantació del portafirmes i la validació de factures a través del mateix, encara que la validació de factures amb el portafirmes es troba en fase de replantejament.

Addicionalment, Alcaldessa, Interventora i algun regidor requereixen utilitzar certificats digitals de la FNMT per relacionar-se amb el Govern Central. Aquests certificats són sol·licitats a FNMT i gestionats des d'Alcaldia.

Tot i això, arran de les reunions mantingudes durant la fase d'anàlisi de la situació actual s'ha fet notar per part del personal de l'Ajuntament un cert desconeixement del seu funcionament raó per la qual es fa necessària més formació o difusió per fer el seu ús més accessible la qual es podria executar durant el desplegament de les noves eines tecnològiques de gestió de documents i expedients electrònics.

Així mateix, respecte a l'ús de certificats digitals en el marc de les activitats de l'Ajuntament, es disposa d'un certificat digital de seu electrònica emès per CATCert. També hi ha un certificat digital de segell electrònic que s'estan utilitzant per a l'actuació administrativa automatitzada com és el cas de la signatura del comprovant registre electrònic.

Dins aquest àmbit cal diferenciar quatre subàmbits:

- Eines d'e-Administració. L'Ajuntament té ja algunes eines, des de fa temps, pel que fa referència a la gestió de processos, però són eines més pensades per a la gestió de l'expedient paper que l'electrònic. Tot i que són eines que han servit, caldria plantejar-se l'adquisició d'eines de mercat que donin resposta a aquestes necessitats. També s'han adquirit un conjunt d'eines que encara estan poc implantades o en fase d'implantació. Caldrà treballar molt en aquest àmbit per tal de posar-les en marxa, fer les integracions oportunes i verificar que compleixen tots els requeriments.
- Eines de gestió tradicional. En aquests moments s'està en la fase de recerca de noves eines, doncs les actuals estan ja una mica al límit de la seva funcionalitat, és el cas de les eines de gestió comptable, tributària i



de contractació. Caldria mirar primer si existeixen eines desenvolupades que compleixin els requeriments abans de plantejar-se desenvolupar-les.

- Infraestructura tecnològica. Creiem que és correcte per al desenvolupament del projecte d'e-Administració. No hi veiem problemes en aquest sentit.
- Identitat digital. S'està fent un desplegament de les eines internes. Pel que fa referència a l'usuari i contrasenya que es dona als ciutadans i tenint en compte el baix us que s'en fa, seria recomanable prioritzar el certificat digital, doncs aquest permetrà també la relació amb altres administracions.

Cal anar substituint, en el possible i sempre que aquestes garanteixin el compliment dels requeriments funcionals, les solucions desenvolupades per l'Ajuntament, per solucions existents en el mercat, doncs aquestes garanteixen el seu manteniment i evolució.

3.5 Àmbit d'Atenció ciutadana

L'oficina d'Atenció Ciutadana s'encarrega dels tràmits relacionats amb el Padró Municipal d'Habitants, de realitzar enregistraments d'entrada i d'emetre idCATs i PIN ciutadà. Addicionalment, existeixen diferents ubicacions presencials d'atenció ciutadana en funció dels assumptes que s'hi tracten les quals depenen del Departament responsable i en les quals també es realitzen enregistraments d'entrada.

Per tant, la possibilitat de realitzar un registre d'entrada a l'ajuntament també es troba descentralitzada físicament entre l'OAC i totes les seus/regidories de districte i diferents edificis municipals.

Hi ha 6 regidories repartides per 4 centres (districtes 4 i 5 el comparteixen igual que els 3 i 6) on es present serveis socials. Cadascuna de les regidories dóna informació al ciutadà i ofereix la tramitació d'alguns tràmits senzills com són: volants d'empadronament, subvencions IBI, passis tarja rosa AMB de transport, sol·licitud de neteja de grafitis,...

Es dóna la paradoxa de que el ciutadà pot realitzar a través d'un únic canal tots els tràmits disponibles a la Seu electrònica sense importar l'àrea de l'Ajuntament a la qual pertanyen, però no a l'OAC, és a dir, en un punt únic de relació presencial entre l'Ajuntament i el ciutadà.

Addicionalment, no es disposa d'un telèfon d'atenció ciutadana únic sinó fins a 16 telèfons específics en funció del tema que li és d'interès al ciutadà cadascun sota la responsabilitat dels diferents departaments de l'Ajuntament. Des de l'OAC es gestiona un telèfon addicional consistent en una centraleta qualificada que dóna informació sobre l'agenda d'actes de la ciutat i el directori telefònic de l'ajuntament al qual poden derivar la trucada si no disposen de la informació que demana el ciutadà. Com a suport per donar



aquest servei al ciutadà el personal de l'OAC compta amb la informació publicada al web municipal per part de les diferents àrees de l'Ajuntament utilitzant el gestor de continguts web GAIA.

Per tant, s'observa que a l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, tot i ser un ajuntament de molta envergadura, el segon de Catalunya, no existeix una vocació de conjunt sinó que està compartimentat, generant-se situacions que avoquen més a la competitivitat interna que a la col·laboració transversal per a la prestació del millor servei possible al ciutadà.

Dins aquest àmbit és potser on s'ha de treballar més, doncs encara no hi ha implantada una cultura de centralització de l'atenció ciutadana global en un únic servei i a través de múltiples canals.

Pensem que una vegada això sigui un fet, des d'aquest àmbit s'hauria de gestionar tota l'atenció ciutadana i per tant, la gestió de les oficines, el telèfon i la seu electrònica i la web.

La informació hauria d'estar una sola vegada i accessible tant pel treballador que atén presencialment al ciutadà, com el que ho fa per telèfon, com a través de mitjans electrònics: web i seu electrònica.

3.6 Àmbit de seguretat i interoperabilitat

L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, Reial Decret 4/2010 de 8 de gener, comprèn el conjunt de criteris i recomanacions en matèria de seguretat, conservació i normalització de la informació, dels formats i de les aplicacions que han de tenir en compte per l'Ajuntament de L'Hospitalet, per a la presa de decisions tecnològiques que garanteixin la interoperabilitat amb altres administracions públiques.

Per la seva banda, l'Esquema Nacional de Seguretat, Reial Decret 3/2010 de 8 de gener, té per objecte establir la política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics en l'àmbit de la Llei 11/2007, i està constituït pels principis bàsics i requisits mínims que permetin una protecció adequada de la informació.

S'ha realitzat una auditoria de compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat arran del qual se n'ha derivat un Pla de projectes que agrupen les diferents tasques a realitzar per l'Ajuntament per a la seva adequació a l'ENS, classificats per criticitat i esforç.

En relació a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat des de l'àrea d'arxiu s'ha tingut en compte per a l'elaboració del model de gestió documental encara que aquest està molt focalitzat en la documentació en suport paper. Per tant, no s'ha realitzat un procés integral de revisió i adaptació al ENI.

Dins aquest àmbit s'ha començat a treballar. Caldrà estar atent a aquests aspectes a mesura que es vagi desenvolupant el pla d'implantació de l'e-Administració.



3.7 Diagnòstic de la situació actual de l'adaptació a la e-Administració

Amb l'objectiu de definir el grau d'adaptació a la Llei 11/2007 de l'Ajuntament de l'Hospitalet, s'ha partit de les obligacions que recull la llei, però també de les oportunitats que aquesta proporciona.

Aquesta avaluació del grau d'adaptació s'obté a partir de les accions concretes d'implantació d'infraestructures i serveis.

La metodologia utilitzada per a aquesta avaluació es basa en un conjunt d'indicadors relacionats amb els quatre àmbits d'actuació bàsics d'adopció de l'e-Administració i amb el compliment dels drets del ciutadà els quals s'han elaborat en base al que disposa la Llei 11/2007.

A partir d'aquests indicadors, s'han ponderat segons la seva importància i s'ha avaluat, en base al coneixement adquirit durant el treball realitzat, el grau d'adaptació actual de l'Ajuntament de l'Hospitalet en relació amb la Llei 11/2007.

D'aquesta manera s'ha obtingut el quadre que s'inclou en el següent subapartat i en el qual es mostra la situació actual de l'Ajuntament de l'Hospitalet en relació a la seva adaptació a la llei 11/2007, considerant-se els indicadors esmentats i que poden ser consultats en el mateix quadre.

Per a això s'han realitzat les següents consideracions en cada columna del quadre:

- **Importància:** Ponderada subjectivament de 0 a 50 punts amb un total de 610 punts de tots els indicadors.
- **Percentatge de compliment:** Percentatge estimat de compliment de cada indicador.
- **Grau d'adaptació dins l'àmbit:** Percentatge ponderat en base al percentatge estimat de compliment de cada indicador respecte als punts totals de l'àmbit respectiu.
- **Grau d'adaptació total:** Percentatge ponderat en base al percentatge estimat de compliment de cada indicador respecte als punts totals (sumatori de punts de tots els àmbits, considerant el total màxim de punts de tots els indicadors 610).



2013 - SITUACIÓ ACTUAL			
OBLIGACIONS	Importància	% d'acompliment	Grau d'adaptació
Àmbit normatiu.			
1. Disposar d'una ordenança d'administració electrònica.	30	80%	80%
Total àmbit normatiu	30		80%
Àmbit organitzatiu.			
2. Creació d'una comissió d'e-Administració.	10	0%	0%
3. Disposar del catàleg de serveis, tràmits i processos.	10	50%	3%
4. Disposar d'un procediment per gestionar la redefinició de processos.	10	20%	1%
5. Priorització dels serveis, tràmits i processos a digitalitzar.	10	10%	1%
6. Nivell de revisió dels serveis tràmits i processos.	40	0%	0%
7. Nivell de digitalització dels serveis tràmits i processos.	40	10%	3%
8. Elaboració del pla de comunicació i formació.	5	0%	0%
9. Execució del pla de comunicació i formació.	10	25%	2%
10. Disposar d'un quadre d'interoperabilitat i de relació interadministrativa	10	0%	0%
Total àmbit organitzatiu	145		10%
Àmbit de gestió documental.			
11. Disposar del quadre de classificació.	15	60%	6%
12. Implementar el quadre de classificació en els processos.	50	0%	0%
13. Disposar del calendari de preservació.	10	50%	3%
14. Disposar del vocabulari de metadades.	10	90%	6%
15. Implementar el vocabulari de metadades en els documents i expedients electrònics.	50	0%	0%
16. Disposar de la política d'accés.	10	0%	0%
Total àmbit de gestió documental	145		16%
Àmbit tecnològic.			
17. Disposar de seu electrònica	10	80%	6%
18. Disposar d'identitat digital del treballador públic.	10	15%	1%
19. Ser entitat de registre d'identitat digital del ciutadà.	5	100%	3%
20. Implantació de la Signatura electrònica	10	10%	1%
21. Disposar de Registre electrònic	10	75%	5%
22. Disposar d'eines de gestió del document electrònic: gestor documental.	30	10%	2%
23. Disposar d'eines de gestió del document electrònic: gestor d'expedients.	25	10%	2%
24. Disposar d'eines d'arxiu digital	10	0%	0%
25. Disposar d'eines d'e-digitalització i e-impressió.	10	10%	1%
26. Disposar d'eines de notificació electrònica	10	5%	0%
27. Disposar d'eines, plataformes o serveis d'interoperabilitat.	10	0%	0%
27. Disposar d'eines d'e-Pagaments	5	5%	0%
Total àmbit tecnològic	145		21%
Àmbit de Serveis al Ciutadà.			
29. A tenir informació per mitjans telemàtics dels procediments i tràmits, així com dades de les autoritats competents.	10	60%	4%
30. A relacionar-se amb les administracions públiques utilitzant mitjans electrònics (segons volum de tramitació).	50	25%	9%
31. A no aportar les dades i documents que estiguin en poder de les administracions públiques, les quals han d'utilitzar mitjans electrònics per obtenir la informació esmentada.	10	0%	0%
32. A conèixer per mitjans electrònics l'estat de tramitació dels procediments en què estiguin interessats, excepte en els casos en què la normativa aplicable estableixi restriccions a l'accés a la informació sobre aquells.	30	10%	2%
33. A obtenir còpies electròniques dels documents electrònics que formin part de procediments en què tinguin la condició d'interessat.	5	0%	0%
34. A la conservació en format electrònic per les administracions públiques dels documents electrònics que formin part d'un expedient.	5	0%	0%
35. A obtenir els mitjans d'identificació electrònica necessaris. Les persones físiques poden utilitzar en tot cas els sistemes de signatura electrònica del document nacional d'identitat per a qualsevol tràmit electrònic amb qualsevol Administració pública.	5	100%	3%
36. A la utilització d'altres sistemes de signatura electrònica admesos en l'àmbit de les administracions públiques.	10	50%	3%
37. A la qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics.	10	60%	4%
38. A escollir les aplicacions o sistemes per relacionar-se amb les administracions públiques sempre que utilitzin estàndards oberts o, si s'escau, aquells altres que siguin d'ús generalitzat pels ciutadans.	10	100%	7%
Total àmbit de serveis al ciutadà	145		33%
TOTAL	610		32%



4. Recomanacions de caràcter general en el procés d'adopció de l'e-Administració

En aquest apartat s'inclouen algunes recomanacions o observacions aplicables amb caràcter general durant el procés d'adopció de l'e-Administració segons queda establert per aquest Pla Director.

L'objectiu d'aquest apartat és doble, per una banda fer una sèrie de propostes a l'Ajuntament d'accions que ja es podrien dur a terme, amb independència de la definició de les línies d'actuació en la implantació de l'Administració Electrònica, incloses a l'apartat 5 d'aquest document, i alhora fer un conjunt de recomanacions a l'Ajuntament, per tal de garantir que els projectes que estan actualment en execució no treballin en direccions que es contradiguin amb l'estratègia a llarg termini o puguin comprometre que el Pla Director per a la implantació de la e-Administració.

En concret, el que es preté, en relació al segon objectiu, és que, una vegada coneguda la situació actual, i en la qual no s'ha identificat cap element que impossibiliti el desenvolupament del Pla Director, no es prenguin decisions, abans de l'aprovació formal d'aquest Pla, que puguin posar en perill o dificultar el desenvolupament d'aquest.

4.1 Actuacions amb independència del Pla Director

A partir de la situació actual, es proposa posar en marxa les següents actuacions de cara a facilitar la implantació de la e-Administració i mentrestant s'aprova formalment el Pla Director que ha de definir detalladament les línies d'actuacions en aquest àmbit:

4.1.1 Definició del vocabulari de metadades i dels formats de documents electrònics

Es important acabar la definició del vocabulari de metadades, doncs s'estan posant en marxa serveis que generen documents electrònics i per tant seria important que aquests ja tinguessin les metadades necessàries per a garantir la gestió del tot el seu cicle de vida. Actualment l'Ajuntament ja està treballant en aquesta qüestió i existeixen algunes propostes, de tal manera que la obtenció d'una versió definitiva no hauria de ser un problema.

En aquest mateix àmbit seria important fer un conjunt de recomanacions sobre els formats de document a utilitzar, pels mateixos motius. s'hauria d'optar per un número reduït de formats, que siguin capaços de complir les dos finalitats principals:

- Guardar la informació en un format fàcil de gestionar i de tractar amb processos automatitzats.
- Presentar la informació als usuaris i ciutadans en un format fàcil d'interpretar amb eines disponibles gratuïtament en el mercat.



Per assolir aquests dos objectius, es proposa la utilització dels formats XML i PDF/A.

4.1.2 Recolzar en el Gestor Documental els nous tràmits que generin documents i expedients electrònics

Donat que s'ha identificat la conveniència d'optar per l'ús d'un únic gestor documental corporatiu, considerem que caldria garantir que els nous tràmits o serveis que es desenvoluparan no guardaran els documents i expedients electrònics en cap altra repositori que no sigui Alfresco, per tal de minimitzar els costos futurs de migració i evitar malbaratar esforços en tasques d'integració amb altres repositoris.

4.1.3 Limitar el desenvolupament a mida en matèria de e-Administració

L'arquitectura tecnològica de l'Ajuntament és actualment bastant complexa. En el marc futur d'integració creixent entre els sistemes de les administracions, sembla clar que el desenvolupament a mida serà progressivament més costós, a mesura que existeixin requeriments d'integració o interacció (ENI, EACAT, iArxiu, e-Notum, RPC) i requeriments normatius associats a procediments administratius específics i que les eines de mercat puguin satisfer en base a regles d'aplicació general. Per tal de garantir que els projectes en curs no comprometran la implantació d'una arquitectura corporativa de e-Administració, caldria no iniciar cap altre desenvolupament d'eines a mida per satisfer necessitats que es puguin cobrir igualment amb eines de mercat.

4.2 Recomanacions generals en matèria d'eines tecnològiques d'e-Administració

Per tal de garantir que les noves eines que es puguin anar incorporant a l'Ajuntament després no suposin un fre o una dificultat per a la implantació de l'Administració Electrònica, relacionem un conjunt de requeriments tant tècnics com funcionals que haurien de complir aquestes noves eines:

1. En el cas que l'eina generi documents electrònics o expedients electrònics aquesta eina haurà de poder-se integrar amb el gestor documental Alfresco que disposa ja l'Ajuntament. Aquesta integració ha de complir amb els requeriments a nivell de formats de documents i sobretot, a nivell de vocabulari de metadades.
2. En el cas que l'eina generi signatures electròniques, l'eina les haurà de ser capaç de generar-les en algun dels formats aptes per a arxiu, o haurà de permetre la seva completació als formats XAdES-A, CAdES-A o PAdES-A.
3. L'eina ha de permetre l'accés, a través de webservices, a la informació de que disposi que pugui ser rellevant per altres processos que pugui posar en marxa l'Ajuntament. Els sistemes que s'implantin han de tenir en compte que l'Ajuntament aplica una filosofia corporativa d'explotació de les dades i disposa d'una eina de Datawarehouse (SAP Business Objects); els nous sistemes, per



tant, han de guardar les dades en un format que permeti a aquesta eina explotar la informació per incorporar-la als sistemes de presa de decisions de l'Ajuntament.

4. En el cas que l'eina a incorporar disposi ja d'una funció de tramitació, és a dir, que permeti definir fluxes de treball i executar-los sobre la pròpia eina, aquest tramitador ha de permetre integrar-se amb altres sistemes de tramitació, inclosa la possibilitat de passar el control del flux a l'altre tramitador i restar a l'espera de que aquesta eina li retorni el control. De la mateixa manera, ha de poder rebre el control d'un flux de treball d'una eina externa i retornar-li el control una vegada el flux definit dins l'eina finalitzi.
5. Si aquesta eina disposa de portafirmes, aquest ha de permetre gestionar el documents dins el gestor documental Alfresco.



5. Línies d'actuació per a la implantació de l'e-Administració

A partir de l'anàlisi de la situació actual, s'ha procedit a identificar les actuacions que permetran a l'Ajuntament anar avançant en el seu procés d'implantació de l'e-Administració i cap al ple compliment de les lleis d'Administració Electrònica aprofitant els avantatges d'eficàcia i eficiència de gestió que ofereix l'ús de documents electrònics amb validesa jurídica sobre els procediments administratius propis de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat.

Per facilitar la definició dels projectes i la planificació dels recursos a assignar, així com per agilitzar la seva contractació en cada moment, està previst que a continuació s'inclouin, per a cada àmbit del projecte, fitxes descriptives de cada un dels projectes proposats. A cada fitxa de projecte s'exposa:

- El contingut del projecte, amb un nivell de detall suficient per servir de punt de partida per a la negociació amb proveïdors. Evidentment, en el marc d'aquest informe i amb l'antelació amb què treballem no és viable incloure el nivell de detall d'un plec tècnic definitiu.
- Definició dels objectius perseguits pel projecte, i de la manera com interactua amb altres projectes planificats.
- Identificació dels factors crítics d'èxit del projecte que permetin avaluar en diferents instants del temps el nivell d'avanç del conjunt de l'estratègia, en base als èxits aconseguits en cadascun dels projectes, i prendre decisions de l'ordre d'execució en base a l'evolució del conjunt.
- Proposta d'execució i identificació d'alternatives existents al mercat, així com de solucions possibles ofertes per altres administracions públiques.

En primera instància s'inclou el subconjunt d'actuacions que es considera haurien de ser abordades en el curt termini per a després incloure el conjunt d'actuacions a mig i llarg termini que han de permetre la implementació efectiva de l'e-Administració les quals, però, no són prioritzades ja que serà responsabilitat de l'Ajuntament decidir-ho en funció de l'avenç dels primers projectes i de les prioritats estratègiques que es vagin determinant conforme s'implanti l'e-Administració.

Respecte a les actuacions que es plantegen en aquest Pla Director val a dir que el Servei d'Atenció Ciutadana es troba, en el moment de l'elaboració d'aquest document, definint un pla d'actuacions per a la integració dels diferents canals de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament. En aquest sentit, caldrà coordinar adequadament ambdós planificacions per a l'aprofitament de sinèrgies entre els dos processos. Addicionalment, serà necessari coordinar amb el SAC totes les actuacions de difusió i divulgació del projecte, sobretot en relació amb tots els projectes d'administració electrònica que requereixen una interacció amb el ciutadà.



Finalment, cal tenir en compte que la llei 2/2011, d'economia sostenible, exigeix de cada Administració publicar el seu pla d'adaptació a la llei 11/2007 i el calendari en el que es preveu que els diferents serveis estiguin disponibles per mitjans telemàtics. En aquest sentit, aquest Pla Director ha d'esdevenir la base del futur Full de Ruta que haurà d'acabar de planificar i concretar les actuacions a realitzar per l'Ajuntament en l'àmbit de l'e-Administració, així com la planificació de posada a disposició dels diferents serveis de l'ajuntament a través de mitjans telemàtics, el qual permetria, en última instància, donar compliment al requeriment de la llei 2/2011.



5.1 Actuacions a curt termini

Davant dels requeriments normatius actuals pel que fa a la gestió de la contractació pública i la recepció de factures electròniques, així com degut a les limitacions pressupostàries i de recursos que l'Ajuntament pugui dedicar en el desenvolupament de l'e-Administració s'estableix com a prioritari poder donar compliment a les següents actuacions que han de constituir-se com la base suficient per a la implantació conjunta de l'e-Administració:

1. L'adquisició d'una eina de suport electrònic als processos de contractació en mires a que pugui esdevenir el gestor d'expedients corporatiu de l'ajuntament sobre el que anar implementant la futura administració electrònica de l'Ajuntament.
2. La implantació d'una plataforma de recepció de factures electròniques que doti a l'ajuntament de la capacitat de rebre factures electròniques com a mínim a partir del 15 de gener de 2015 tal i com estableix la Llei 25/2013 per a l'impuls de la facturació electrònica. Addicionalment, la implantació dels processos de validació de factures fent ús d'eines tecnològiques.
3. El desenvolupament del model de gestió de documents electrònics que garanteixi una gestió eficient i homogènia dels documents electrònics des del moment de la seva creació i durant tot el seu cicle de vida garantint en tot moment que els documents que es gestionin són autèntics, fiables, íntegres i serveixen per a suportar les funcions i activitats de l'Ajuntament.

Pla Director d'implantació de l'Administració Electrònica a l'Ajuntament de l'Hospitalet			Actuacions a curt termini
Codi	Actuació	Àmbit	Durada
5.1.1	Implantació de la contractació electrònica	Organitzatiu-procedimental	18 mesos
5.1.2	Implantació de la factura electrònica	Organitzatiu-procedimental	6 mesos
5.1.3	Política de Gestió Documental	Gestió Documental	6 mesos



5.1.1 Implantació de la contractació electrònica

 Implantació de la contractació electrònica		Codi	5.1.1
		Àmbit	Organitzatiu-procedimental
Àrea/es Afectat/des	Organització, Noves tecnologies i departament de Contractació.	Àrea/es que liderarà/n	Organització i Noves Tecnologies
Proposta de planificació	2n, 3r i 4t trimestre 2014.	Duració estimada	18 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Implantació i configuració del gestor documental Alfresco i del Portafirmes de TECSIDEL.	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Implantar sobre eines tecnològiques la gestió dels processos de contractació segons estableix la normativa relacionada i fent ús exclusiu de documents electrònics. A més, si és possible, disposar d'una eina transversal de gestió de tràmits.	Dedicació estimada de recursos interns	• 100 hores perfil tecnològic • 60 hores perfil organitzatiu • 60 hores personal responsable de contractació • 30 hores perfil gestió documental
Factors crítics d'èxit	Comptar amb solucions de mercat que disposin predefinites els procediments de contractació segons estableix la normativa vigent i alhora puguin esdevenir eina transversal de gestió de tràmits electrònics des de la sol·licitud ciutadana, passant per la tramitació interna fins a la resolució de la sol·licitud.		

Descripció de l'actuació

L'actuació consisteix en la selecció i implantació d'un motor de tramitació i gestió de tràmits que permeti donar suport a la gestió electrònica dels processos de contractació i en la mesura que sigui possible:

- Doni suport a la tramitació de les diferents tipologies d'expedients (per tant, una eina transversal, no una solució vertical per a cada servei) des de la sol·licitud ciutadana, amb el formulari web corresponent, passant per la tramitació interna, fins a la resolució de la sol·licitud, amb un entorn informàtic propi accessible des de la Intranet per a la gestió d'expedients i documents electrònics.
- S'integri amb la resta d'eines de l'Ajuntament, de forma obligatòria amb el gestor documental únic basat en Alfresco i, en la mesura que sigui possible, el portafirmes disponible de TECSIDEL tot i que també es pot plantejar que disposi d'un portafirmes propi.
- S'integri amb eines i sistemes externs, com ara els del Consorci AOC.

Donat que els processos de contractació són considerats d'especial complexitat, però alhora es troben molt normativitzats es recomana a l'Ajuntament adquirir una eina de mercat que s'adeqüi a la normativa vigent en matèria de contractació i mantingui actualitzat el compliment en futures modificacions de la mateixa. D'aquesta manera la implementació hauria de ser relativament ràpida ja que només es requerirà de la configuració de l'eina a les necessitats concretes de l'ajuntament i no de l'anàlisi, simplificació, rediseny i implantació sobre una eina tecnològica dels procediments de contractació de l'ajuntament per passar a basar-los amb el suport de documents electrònics. Ara bé, això implica també que l'Ajuntament s'haurà d'adequar a les possibilitats i la definició concreta dels procediments de contractació proporcionades per l'eina tecnològica escollida que en tot cas donarà compliment a la normativa vigent relacionada.

Per altra banda, davant del fet que existeixen diferents tipologies de procediments de contractació, es recomana a l'Ajuntament iniciar la implantació de l'eina de contractació electrònica partint dels contractes menors perquè són de menor complexitat i tenen impacte sobre un gran nombre d'usuari el qual facilitarà les actuacions de gestió del canvi per anar avançant cap a una organització basada en el document electrònic. Un cop implantat aquest tipus de contractes caldria anar avançant progressivament en la resta de tipologies de contractes segons la seva complexitat, de menor a major.

Per tal de facilitar la implantació, l'Ajuntament també hauria de considerar la possibilitat d'implantació progressiva de l'eina de



Implantació de la contractació electrònica

Codi

5.1.1

Àmbit

Organitzatiu-
procedimental

contractació electrònica en els diferents departaments de l'Ajuntament, començant pel de Contractació i seguint paulatinament fins a la totalitat de departaments.

Finalment cal fer esment que el projecte d'implantació de la contractació electrònica haurà d'anar acompanyat de les actuacions de gestió del canvi, formació i difusió oportunes que en garanteixin una fàcil posada en marxa i adopció per part de l'Organització de l'Ajuntament i de les terceres parts involucrades. Així mateix haurà d'anar suportat pel desenvolupament i aprovació formal dels elements normatius que el recolzin.

Proposta d'execució

Es proposa avaluar les principals eines del mercat i contractar, mitjançant procediment obert, la implantació d'una eina de contractació electrònica que també permeti la tramitació general de procediments electrònics, així com la seva integració obligatòria amb el Gestor Documental de l'Ajuntament i, opcional, amb, les eines de signatura electrònica ja disponibles.

Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

Possibles proveïdors

- Aytos
- T-Systems
- Absis
- Pixelware
- Guadaltel
- Telvent – Matchmind
- Nexus IT
- ALTIA

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Percentatge de procediments de contractació gestionats amb l'eina de contractació electrònica envers el total.
- Nombre d'usuaris que participen en processos de contractació fent ús de l'eina de suport electrònic als mateixos.
- Percentatge de tràmits als que dona suport el Gestor de Tràmits envers altres eines tecnològiques disponibles a l'Ajuntament i/o el suport de documents no electrònics.
- Evolució del nombre de tràmits disponibles a través de mitjans telemàtics.
- Evolució del nombre d'expedients basats en l'ús de documents electrònics.
- Avaluació del nivell d'acceptació i facilitat d'ús de l'eina entre els empleats de l'Ajuntament



5.1.2 Implantació de la factura electrònica



Ajuntament de L'Hospitalet

Implantació de la factura electrònica

Codi

5.1.2

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Àrea/es Afectat/des	Organització, Noves tecnologies, gestió documental i el servei de Tresoreria i Comptabilitat	Àrea/es que liderarà/n	Comptabilitat i Intervenció
Proposta de planificació	3r i 4t trimestre 2014.	Duració estimada	6 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Selecció i implantació d'un Gestor de Tràmits que s'integrui amb Alfresco i el portafirmes.	Pressupost estimat	Depèn de l'estratègia escollida en relació al sistema comptable.
Objectius perseguits	Donar compliment a la llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures al Sector Públic.	Dedicació estimada de recursos interns	• 25 hores perfil organitzatiu • 20 hores perfil tecnològic • 5 hores perfil gestió documental • 25 hores del personal responsable de tresoreria i comptabilitat
Factors crítics d'èxit	Disposar del flux de validació intern de les factures amb el suport d'eines tecnològiques i l'ús de documents electrònics.		

Descripció de l'actuació

L'imminent entrada en vigor de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures al Sector Públic força a les empreses a presentar factures davant de l'Administració Pública només en format electrònic a partir del 15 de gener de 2015.

Davant d'aquest fet, cal prioritzar el projecte d'implantació d'una solució que permeti rebre factures a través de mitjans telemàtics amb el suport d'un registre electrònic de factures. Així, per exemple, eines com l'eFACT del Consorci AOC, permeten disposar ràpidament d'un canal telemàtic per a la presentació de factures electròniques i d'un registre de factures que caldria declarar com a auxiliar del principal.

Ara bé, el principal avantatge de la recepció de factures electròniques és disposar d'un gestor intern que permeti realitzar el flux de validació de les factures, tot emprant funcionalitats de signatura electrònica, i informi automàticament sobre l'estat de la factura en l'entorn web accessible per proveïdor per a la presentació i seguiment de l'estat de factures.

Per tot això, l'actuació que es proposa ha de contemplar:

- La implantació d'una eina de presentació i registre de factures electròniques en entorn web que permeti al proveïdor fer el seguiment del seu estat.
- La implantació d'eines de tramitació internes que permetin implementar els fluxes de validació de la factura amb el suport de documents electrònics i les corresponents integracions a nivell comptable i de tresoreria.

Finalment cal fer esment que el projecte d'implantació de la factura electrònica haurà d'anar acompanyat de les actuacions de gestió del canvi, formació i difusió oportunes que en garanteixin una fàcil posada en marxa i adopció per part de l'Organització de l'Ajuntament i de les terceres parts involucrades. Així mateix haurà d'anar suportat pel desenvolupament i aprovació formal dels elements normatius que el recolzin, en especial, cal regular el canal de facturació que l'Ajuntament permetrà per a aquells autònoms que facturin imports inferiors a 5.000 euros anuals.



Implantació de la factura electrònica

Codi

5.1.2

Àmbit

Organitzatiu-
procedimental

Proposta d'execució

Es proposa realitzar un procés intern per decidir sobre el sistema comptable que s'acabarà emprant a l'Ajuntament.

En cas de mantenir el sistema actual es podria plantejar emprar eFACT per a rebre factures electròniques i realitzar el flux de validació de factures sobre el portafirmes de TECSIDEL i/o el nou Gestor de Tràmits amb les corresponents integracions a nivell comptable i de tresoreria i amb l'eFACT per a informar l'estat de la factura. Caldrà també contemplar les integracions oportunes per a la consolidació del registre de factures amb el general.

En cas de decidir substituir l'eina comptable per una eina de mercat caldria tenir en compte com a prerequisit que disposi d'integració amb eFACT o d'un sistema propi de recepció i registre de factures electròniques i de la possibilitat de realitzar el fluxe de validació de factures corresponent informant del seu estat a l'entorn web accessible per proveïdor. També caldrà contemplar les integracions oportunes per a la consolidació del registre de factures amb el general.

Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

Possibles proveïdors

- Aytos
- T-Systems
- Absis
- Pixelware
- TECSIDEL

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Nombre de factures rebudes en format paper.
- Nombre d'incidències relacionades amb la recepció i tramitació de factures electròniques.
- Temps mitjà dedicat a la validació d'una factura.
- Temps mitjà de pagament de factures.



5.1.3 Política de Gestió Documental



Ajuntament de L'Hospitalet

Política de Gestió Documental

Codi

5.1.3

Àmbit

Gestió documental

Àrea/es Afectat/des	Gestió documental, Organització i Noves tecnologies.	Àrea/es que liderarà/n	Arxiu
Proposta de planificació	2n trimestre 2014.	Duració estimada	3 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Transversal	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Establir les directrius, eines, procediments, pràctiques i normes amb la finalitat de garantir una gestió eficient dels documents i expedients durant tot el seu cicle de vida. Asegurar que els documents que es gestionin són autèntics, fiables, íntegres i serveixin per a suportar les funcions i activitats de la Organització.	Dedicació estimada de recursos interns	• 80 hores perfil gestió documental • 40 hores perfil organitzatiu • 30 hores perfil tecnològic
Factors crítics d'èxit	Que la Política de Gestió Documental s'aprovi formalment i s'apliqui de forma transversal durant tot el procés d'adopció de l'e-Administració, en especial, en la definició dels procediments que s'implantin sobre el Gestor de Tràmits. Que la política sigui d'aplicació tant per a documents en suport paper com electrònic. Que la Política de Gestió Documental tingui en compte les capacitats d'Alfresco a l'hora de ser definida.		

Descripció de l'actuació

L'actuació que es presenta consisteix en desenvolupar en un cos normatiu únic els aspectes relacionats amb la gestió documental de l'Ajuntament, que inclogui decisions corporatives en relació amb:

1. Els instruments de gestió documental:
 - Definició del cicle de vida del document.
 - Quadre de classificació
 - Model de descripció / Vocabulari de metadades
 - Criteris d'avaluació de documents
 - Catàleg de formats documentals
 - Catàleg de tipologies documentals
 - Criteris d'accés a documents
2. El model organitzatiu de la gestió documental.
3. El model tecnològic de la gestió documental.
4. El model de digitalització segura de documents físics.
5. El model d'impressió segura de documents electrònics.
6. El model de preservació de documents electrònics a llarg termini.
7. El model de signatura electrònica.
8. Casos d'ús de la Política de gestió documental.



Política de Gestió Documental

Codi

5.1.3

Àmbit

Gestió documental

9. L'evolució i el manteniment de la Política.

Per al desenvolupament d'aquesta actuació es proposa revisar tota la documentació existent a l'Ajuntament relacionada amb la gestió documental per tal d'identificar i incorporar a la Política de Gestió Documental tot allò ja desenvolupat per l'Ajuntament adequant-ho en base als estàndards internacionals i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat. Per als elements no desenvolupats caldrà desenvolupar-los seguint els mateixos criteris. En qualsevol dels casos caldrà tenir en compte les particularitats de l'Ajuntament en relació a les plataformes tecnològiques i l'arxiu físic de que disposa.

Proposta d'execució

Un cop definit l'abast i els elements a aprofitar, es proposa contractar una consultora que s'ocupi d'aquesta feina de sistematització i desenvolupament de la Política.

Donat el seu caràcter transversal en la implantació de l'e-Administració, integrar aquesta actuació amb els serveis de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

Possibles proveïdors

- IECISA
- ALTRAN
- Deloitte
- KPMG
- AGTIC

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Grau d'implantació de la Política de gestió documental sobre les eines informàtiques de gestió de documents.
- Grau d'implantació de la Política de gestió documental sobre els procediments de gestió de documents físics.
- Nombre de modificacions necessàries sobre la Política de gestió documental.
- Nombre de consultes relacionades amb la Política de gestió documental.
- Nombre d'incidències relacionades amb aspectes relacionats amb la gestió documental.



5.2 Actuacions a mig i llarg termini

Com ja s'ha avançat al principi d'aquesta secció, a continuació s'identifiquen els projectes que caldrà per tal de dur a terme la implementació efectiva de l'e-Administració a l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat. A la vista de que els projectes a desenvolupar en el curt termini permetran establir els fonaments per a l'e-Administració de l'Ajuntament i que alguns elements de l'estratègia global encara s'han d'acabar de perfilar i dependran en gran mesura del resultat de les actuacions a curt termini proposades anteriorment, aquestes accions s'inclouen en el present Pla Director com a base del futur Full de Ruta que haurà d'acabar de planificar-les i concretar-les, sense perjudici que apareguin actuacions addicionals necessàries.

Per a cadascuna de les actuacions proposades s'inclou una previsió de l'esforç requerit i els objectius desitjats que facilitaran a l'Ajuntament prendre les decisions al respecte.

Pla Director d'implantació de l'Administració Electrònica a l'Ajuntament de l'Hospitalet			Actuacions a mig i llarg termini
Codi	Actuació	Àmbit	Durada
5.2.1	Desenvolupament de components normatius	Jurídic	Continuada
5.2.2	Priorització de procediments per a la seva digitalització	Organitzatiu-procedimental	9 mesos
5.2.3	Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	Organitzatiu-procedimental	Continuada
5.2.4	Elaboració del quadre d'interoperabilitat de documents	Organitzatiu-procedimental	1 any
5.2.5	Elaboració d'una metodologia de reenginyeria i simplificació de procediments	Organitzatiu-procedimental	1 any
5.2.6	Reenginyeria dels procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis	Organitzatiu-procedimental	3 anys
5.2.7	Gestió del canvi, difusió e informació a través de la Intranet	Organitzatiu-procedimental	Continuada
5.2.8	Configurar i parametritzar Alfresco segons la Política de Gestió Documental	Tecnològic	6 mesos
5.2.9	Implantar la digitalització segura	Tecnològic	3 mesos
5.2.10	Implantar la notificació electrònica	Tecnològic	9 mesos
5.2.11	Integració amb Alfresco de les eines que gestionen documents electrònics segons la Política de Gestió Documental	Tecnològic	Variable



Pla Director d'implantació de l'Administració Electrònica a l'Ajuntament de l'Hospitalet			Actuacions a mig i llarg termini
Codi	Actuació	Àmbit	Durada
5.2.12	Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió de representacions	Tecnològic	6 mesos
5.2.13	Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió d'evidències electròniques i publicació segura a la Seu electrònica	Tecnològic	1 any
5.2.14	Implantació d'un node intern de suport a la interoperabilitat	Tecnològic	6 mesos
5.2.15	Integració d'Alfresco amb iARXIU segons la Política de Gestió Documental	Tecnològic	1 any
5.2.16	Integració automàtica del Registre d'EACAT amb el Registre General.	Tecnològic	6 mesos
5.2.17	Anul·lació del sistema d'autenticació basat en usuari i contrasenya	Tecnològic	2 mesos
5.2.18	Posada en marxa de la identitat digital mòbil a través d'una App de l'Ajuntament (IdL'H)	Tecnològic	6 mesos
5.2.19	Posada en marxa de la passarel·la de pagaments electrònics	Tecnològic	6 mesos
5.2.20	Centralització de la funció d'impressió segura	Tecnològic	3 mesos
5.2.21	Definició del pla d'adaptació a l'ENI	Seguretat i interoperabilitat	6 mesos
5.2.22	Execució del pla d'adaptació a l'ENI	Seguretat i interoperabilitat	Continuada
5.2.23	Execució del pla d'adaptació a l'ENS	Seguretat i interoperabilitat	Continuada
5.2.24	Definir el procés d'auditoria periòdica de les implementacions dels plans d'adaptació a l'ENS i l'ENI	Seguretat i interoperabilitat	3 mesos i Continuada



5.2.1 Desenvolupament de components normatius



Ajuntament de L'Hospitalet

Desenvolupament de components normatius

Codi 5.2.1

Àmbit Jurídic

Àrea/es Afectat/des	Organització i Jurídic.	Àrea/es que liderarà/n	Jurídic
Proposta de planificació	Continuada durant tot el procés d'adopció de l'e-Administració	Duració estimada	Continuada (4-6 setmanes per norma aprovada)
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Transversal	Pressupost estimat	Esforç intern
Objectius perseguits	Dotar del recolzament jurídic oportú a totes les actuacions relacionades amb el procés d'adopció de l'e-Administració.	Dedicació estimada de recursos interns	Variable
Factors crítics d'èxit	Que els desenvolupaments normatius estiguin alineats amb les capacitats tecnològiques i organitzatives d'allò que reguli i viceversa.		

Descripció de l'actuació

Alguns dels projectes proposats en el Pla Director requeriran de l'aprovació d'instruments normatius concrets; per exemple l'aprovació de:

- La política de gestió documental.
- La recepció de factures electròniques, especialment les d'aquells autònoms de menys de 5.000 euros.
- Possibles convenis amb altres institucions com ara el Consorci AOC o el CATCert.
- La publicació del Tauler d'edictes electrònic.
- La regulació de la notificació electrònica.
- L'Arxiu electrònic.
- La posada en marxa de cadascun dels tràmits electrònics.

Aquests instruments s'hauran d'anar desenvolupant en funció del que cada projecte requereixi, i en base a possibles referents d'altres administracions o guies desenvolupades per la Generalitat o el Govern Central (com ara les Guies associades a les Normes Tècniques d'Interoperabilitat).

L'actuació que es proposa consisteix en crear un canal a través del qual Organització pugui traslladar a l'assessoria jurídica amb l'antelació suficient les necessitats de desenvolupament normatiu que s'identifiquin, en funció dels projectes d'e-Administració que s'executin. A partir d'aquí, Assessoria Jurídica identificarà els referents adients i els desenvoluparà i adaptarà d'acord amb les necessitats i possibilitats tecnològiques i organitzatives de l'Ajuntament.

Proposta d'execució	Possibles proveïdors
Es proposa realitzar-ho internament. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.	N/A

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Nombre de normatives desenvolupades i aprovades.
- Temps d'antelació en el que Organització comunica a Assessoria Jurídica la necessitat d'un desenvolupament normatiu.
- Temps d'elaboració d'un desenvolupament normatiu.
- Incidències d'adequació de la normativa a les possibilitats tecnològiques i organitzatives de l'ajuntament.



5.2.2 Priorització de procediments per a la seva digitalització



Ajuntament de L'Hospitalet

Priorització de procediments per a la seva digitalització

Codi

5.2.2

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Àrea/es Afectat/des	Totes	Àrea/es que liderarà/n	Organització
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	9 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Reenginyeria de procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis. Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	Pressupost estimat	Esforç intern
Objectius perseguits	Donar compliment a la Llei 2/2011 d'economia sostenible que modifica la Llei 11/2007 i exigeix la publicació del calendari previst per a la posada a disposició a través de mitjans telemàtics dels serveis de qualsevol Administració Pública.	Dedicació estimada de recursos interns	• 100 hores perfil organitzatiu • 15 hores perfil jurídic • 15 hores perfil tecnològic • 15 hores perfil gestió documental • 3 hores de tots els caps de Servei i/o personal del Servei
Factors crítics d'èxit	La participació de tots els àmbits rellevants en la digitalització de procediments (tecnològic, jurídic, arxiu i organitzatiu) per a garantir que es tenen en compte els diferents punts de vista clau en la digitalització de procediments.		

Descripció de l'actuació

Es proposa a l'Ajuntament arribar, en el període 2014-2016, a la implantació del model d'administració electrònica a un 20% dels seus procediments, escollint aquells que generen una major càrrega de treball o un major volum de documentació, el qual aplicant el principi de Pareto podria representar afectar fins al 80% del volum de treball de l'organització.

En aquest sentit, l'actuació consisteix en, a partir de l'elaboració del Catàleg de serveis amb el que s'hauran analitzat a alt nivell tots els procediments de l'Ajuntament juntament amb els seus responsables i, en base als recursos disponibles a l'ajuntament, prioritzar la digitalització d'aquells més freqüents i menys complexos, així com d'aquells que generin més estalvi econòmic i/o de temps i personal encarregat de la seva gestió. No obstant aquests criteris fonamentals, l'Ajuntament de l'Hospitalet haurà de considerar també els següents criteris de cara a la priorització:

- Procediments significatius que puguin ajudar a introduir la cultura del canvi a l'Ajuntament per la seva àmplia difusió. Es tracta de procediments que poden tenir impacte transversal en els òrgans gestors de l'ajuntament.
- Procediments que abasten diferents àrees de l'Ajuntament, des dels ciutadans fins als òrgans gestors.
- Procediments que ja estiguin suportats per eines informàtiques i es puguin completar la seva digitalització introduint petites adaptacions com la signatura electrònica.
- Procediments distintius dels que hagin digitalitzat altres Ajuntaments.
- Procediments que usin unes mateixes eines informàtiques ja disponibles.
- Procediments similars i que puguin aprofitar experiències prèvies recents amb què aconseguir la seva digitalització més ràpidament.

Aquesta priorització ha de ser aprovada formalment per Decret d'Alcaldia i publicar-se en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i a la seu electrònica de l'Ajuntament donant compliment així a la Llei 2/2011. La informació a publicar consistiria en nom del servei i data prevista per a la seva disponibilitat a través de mitjans telemàtics.

Dintre d'aquesta priorització recomanem implementar en primera instància el tràmit de sol·licitud general de manera que completi els tràmits electrònics en tot moment ja que permet al ciutadà cursar qualsevol sol·licitud a l'Ajuntament a través de mitjans telemàtics i donant així compliment al dret que li reconeix la Llei 11/2007.



Priorització de procediments per a la seva digitalització

Codi

5.2.2

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Proposta d'execució

Realitzar internament en base a reunions liderades pel servei d'Organització amb tots els Serveis de l'Ajuntament i en coordinació als de gestió documental, jurídic i tecnològic. Aquestes reunions han de servir també per identificar informació i/o documentació que l'Ajuntament podria requerir o oferir a través de vies d'interoperabilitat.

Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

Possibles proveïdors

N/A

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Evolució del nombre de tràmits disponibles a través de mitjans telemàtics.
- Evolució del nombre d'expedients basats en l'ús de documents electrònics.
- Volum total que representa els tràmits disponibles a través de mitjans telemàtics envers el total.
- Volum total que representa el nombre d'expedients basats en l'ús de documents electrònics envers el total.

5.2.3 Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració



Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració

Codi

5.2.3

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Àrea/es Afectat/des	Totes	Àrea/es que liderarà/n	Organització
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	Continuada
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Reenginyeria de procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis. Priorització de procediments per a la seva digitalització.	Pressupost estimat	Variable
Objectius perseguits	Passar a basar la gestió de procediments de l'Ajuntament amb el suport de documents i expedients electrònics i una relació telemàtica amb la ciutadania.	Dedicació estimada de recursos interns	Per a cada procediment : • 50 hores perfil tecnològic • 30 hores perfil organitzatiu • 5 hores perfil jurídic • 5 hores perfil gestió documental • 20 hores del personal del Servei responsable del procediment
Factors crítics d'èxit	Disposar de coneixement intern en la definició de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració i no dependre de proveïdors externs.		



Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració

Codi

5.2.3

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Descripció de l'actuació

L'actuació que es proposa consisteix en implantar els procediments de l'Ajuntament sobre la infraestructura d'e-Administració:

- Un cop aquests hagin passat per un procés de reenginyeria segons la metodologia corresponent proposada en aquest Pla Director.
- En base a la prioritització de procediments per a la seva digitalització resultant de l'actuació corresponent proposada en aquest Pla Director.

L'objectiu principal d'aquesta implantació de procediments ha de ser la gestió interna del procediment amb el suport de documents i expedients electrònics i, en el seu cas, la tramitació telemàtica del procediment per part de l'interessat. Per a la seva implantació caldrà la realització de les següents actuacions principals:

- La implantació funcional del procediment sobre les eines tecnològiques per part de personal d'Organització comptant amb el suport de TIC per als aspectes més tècnics i d'integració de sistemes.
- La col·laboració molt estreta durant la implantació del procediment per part del personal d'organització, tecnologies de la informació, gestió documental, jurídic i, especialment, dels usuaris claus del procediment pertanyents al Servei responsable del procediment.
- La realització de proves de funcionament, primer per part del personal d'organització i tecnologies de la informació i finalment per part del personal usuari del procediment.
- L'acceptació final de l'usuari del procediment abans de la seva posada en funcionament.
- L'elaboració de manuals d'usuari i/o instruccions internes de treball que detallin com operará el procediment.
- La formació del personal que participarà en l'execució del procediment sobre la infraestructura d'e-Administració.
- La realització d'actuacions de difusió i promoció entre la ciutadania de l'ús dels mitjans telemàtics per a l'accés al procediment.

Proposta d'execució

Realitzar internament i, en cas de resultar necessari, comptar amb el suport dels proveïdors de les eines d'e-Administració.

Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

Possibles proveïdors

N/A

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Evolució del nombre de tràmits disponibles a través de mitjans telemàtics.
- Evolució del nombre d'expedients basats en l'ús de documents electrònics.
- Volum total que representa els tràmits disponibles a través de mitjans telemàtics envers el total.
- Volum total que representa el nombre d'expedients basats en l'ús de documents electrònics envers el total.



5.2.4 Elaboració del quadre d'interoperabilitat de documents

 Ajuntament de L'Hospitalet		Elaboració del quadre d'interoperabilitat de documents		Codi	5.2.4
				Àmbit	Organitzatiu-procedimental
Àrea/es Afectat/des	Totes	Àrea/es que liderarà/n	Organització		
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	1 any		
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Reenginyeria de procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis. Priorització de procediments per a la seva digitalització. Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració Desenvolupament de components normatius.	Pressupost estimat	Esforç intern		
Objectius perseguits	Facilitar el dret del ciutadà a no haver d'aportar documentació que ja obra en poder de l'Administració Pública segons li reconeix la Llei 11/2007.	Dedicació estimada de recursos interns	60 hores perfil organitzatiu 3 hores de tots els caps de Servei i/o personal del Servei		
Factors crítics d'èxit	La identificació detallada de: - la documentació requerida al ciutadà per a l'accés a un determinat servei prestat per l'Ajuntament. - l'objectiu perseguit pel ciutadà quan sol·licita un document a l'Ajuntament.				
Descripció de l'actuació					
L'actuació que es proposa consisteix en revisar a alt nivell tots els procediments de l'Ajuntament juntament amb els seus responsables, aprofitant les reunions per a la prioritització de procediments per a la seva digitalització, per a l'obtenció d'un quadre d'interoperabilitat de documents que identifiqui: - Documents sol·licitats a aquells que es relacionen amb l'Ajuntament que podrien obtenir-se a través de mitjans telemàtics des d'altres administracions públiques subjecte a convenis d'interoperabilitat. - Documents sol·licitats a l'Ajuntament per aquells que s'hi relacionen amb l'objectiu de ser lliurats a altres administracions públiques. Per a cada document caldrà identificar: - La seva freqüència d'ús de manera que pugui disposar-se d'informació d'utilitat de cara a la prioritització de l'ús i generació de serveis d'interoperabilitat. - En el cas de documents a obtenir, el seu origen i els requeriments a nivell de convenis. - En el cas de documents a obtenir, els mecanismes per al seu intercanvi, manual o automàtic, i en funció del seu grau d'ús plantejar la seva automatització.					
Proposta d'execució			Possibles proveïdors		
Realitzar internament en base a reunions liderades pel servei d'Organització amb tots els Serveis de l'Ajuntament. Aquestes reunions han de servir també per identificar informació i/o documentació que l'Ajuntament podria oferir a través de vies d'interoperabilitat. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.			N/A		



Ajuntament de L'Hospitalet

Elaboració del quadre d'interoperabilitat de documents

Codi

5.2.4

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Nombre de dades accessibles mitjançant convenis d'interoperabilitat.
- Nombre de dades oferides a través de convenis d'interoperabilitat.
- Nombre de consultes realitzades a través de vies d'interoperabilitat.
- Nombre de consultes rebudes a través de vies d'interoperabilitat.
- Evolució del nombre de documents sol·licitats a la ciutadania que es substitueixen per consultes directes a l'AAPP origen.
- Evolució del nombre de sol·licituds del ciutadà realitzades per obtenir un document per ser aportat a una altra AAPP.

5.2.5 Elaboració d'una metodologia de reenginyeria i simplificació de procediments



Ajuntament de L'Hospitalet

Elaboració d'una metodologia de reenginyeria i simplificació de procediments

Codi

5.2.5

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Àrea/es Afectat/des	Totes	Àrea/es que liderarà/n	Organització
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	3 mesos.
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Reenginyeria de procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis. Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	Pressupost estimat	Contemplat en la primera anualitat de l'actuació de <i>Reenginyeria dels procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis.</i>
Objectius perseguits	Disposar d'una metodologia que permeti homogeneïtzar el procés d'anàlisi, simplificació i reenginyeria de procediments de cara a la seva digitalització, aprofitant al màxim les oportunitats de millora que confereix el document electrònic.	Dedicació estimada de recursos interns	• 50 hores perfil organitzatiu • 15 hores perfil jurídic • 15 hores perfil tecnològic • 15 hores perfil gestió documental
Factors crítics d'èxit	La participació de tots els àmbits rellevants en la digitalització de procediments (tecnològic, jurídic, arxiu i organitzatiu) per a garantir que es tenen en compte els diferents punts de vista clau en la digitalització de procediments.		

Descripció de l'actuació

Un factor important a l'hora d'aprofitar les oportunitats d'estalvi i eficiència que ofereix la implantació de l'Administració Electrònica és que l'organització sigui capaç d'analitzar amb criteri crític els seus propis procediments de treball, millorant-los, racionalitzant-los i simplificant-los per explotar al màxim les possibilitats que ofereix la gestió electrònica de procediments, la interoperabilitat, la tramitació automatitzada i la relació telemàtica.

Partint de l'experiència adquirida en la reenginyeria de procediments de l'Ajuntament i l'elaboració del Catàleg de Serveis, segons



Elaboració d'una metodologia de reenginyeria i simplificació de procediments

Codi

5.2.5

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

l'actuació corresponent d'aquest Pla Director, i en la digitalització dels primers procediments ja realitzat per l'Ajuntament, l'actuació consisteix en disposar d'una metodologia que especifiqui els passos a seguir per a la redefinició d'un procediment per a adaptar al seu tractament a través de mitjans telemàtics i amb el suport de documents electrònics amb validesa jurídica la qual es pugui aplicar de forma homogènia a la resta de procediments que s'hagin modelar. Aquesta metodologia ha d'identificar:

- Les fases del procés d'anàlisi, millora, simplificació i reenginyeria del procediment.
- La fase de disseny del nou procediment.
- La fase d'implantació del nou procediment.
- Els documents resultants i les responsabilitats de tot el procés de reenginyeria.

Els objectius a perseguir per part d'aquesta metodologia han de ser:

- Disposar d'un Catàleg de Serveis de l'Ajuntament amb tota la informació rellevant per al ciutadà i per al personal d'atenció ciutadana tenint en compte les diferències existents entre els diferents canals d'atenció ciutadana. Aquest catàleg ha de facilitar tant l'atenció ciutadana com, en conseqüència, l'execució de procediments per part del personal de l'Ajuntament. En aquest Catàleg caldrà considerar les següents tipologies:
 - Serveis que generen procediments administratius interns.
 - Serveis que no generen procediments administratius interns.
 - Procediments interns de l'Ajuntament o iniciats d'ofici.
- Oferir una sistemàtica per al replantejament dels serveis administratius actuals, que vagi des de l'anàlisi i valoració del seu propi valor, incloent un replantejament absolut de la intervenció administrativa actual, fins a l'anàlisi i la millora d'aspectes operatius dels procediments que permeten generar-lo.
- Perseguir com a objectiu primordial la màxima reducció de càrregues administratives a ciutadans i empreses i de les pròpies càrregues de gestió de l'òrgan administratiu a fi d'incrementar l'eficiència i eficàcia de la relació ciutadana i l'activitat administrativa.
- Aportar pautes per a l'aplicació de les mesures de simplificació vigents en la normativa actual del procediment administratiu, en concret les declaracions responsables i les comunicacions prèvies, que aporta un canvi de concepció de la funció dels òrgans administratius.
- Oferir mecanismes que permetin valorar objectivament els beneficis obtinguts per l'aplicació d'aquestes eines de simplificació i automatització als procediments que es vagin posant en producció.

La metodologia ha de ser formalment aprovada per Decret d'alcaldia segons el procediment habitual tal i com s'estableix a les actuacions de l'àmbit normatiu d'aquest Pla Director.

Pel que fa a la digitalització de procediments la metodologia haurà de tenir en compte que s'analitzin els següents aspectes, entre d'altres:

- La possibilitat d'executar-lo telemàticament, permetent al ciutadà entrar la majoria de dades als sistemes de l'Ajuntament, i amb una gestió interna basada amb el suport de documents electrònics amb validesa jurídica.
- La possibilitat d'utilitzar declaracions prèvies o declaracions responsables per part del ciutadà i el sentit del silenci administratiu.
- La racionalització de la informació sol·licitada i la consideració d'utilitzar dades provinents d'altres administracions públiques subjectes a convenis d'interoperabilitat.
- En relació als procediments que generen documentació que els ciutadans lliurin a altres administracions públiques, analitzar la possibilitat de lliurar-los a través de mitjans telemàtics a l'Administració pública sol·licitant, sempre subjecte a convenis d'interoperabilitat.
- L'automatització de tasques que actualment es realitzen de forma manual.
- Els usuaris que hi participen i la segregació de funcions i les suplències entre usuaris que puguin ser necessàries (baixes, suplències, ...) amb la finalitat d'aplicar les polítiques d'accés a documents i expedients. Aquestes polítiques hauran de definir per a cada tipus de document i expedient i les diferents fases (activa/tramitació, semiactiva/vigència i inactiva/arxiu definitiu).
- L'optimització i simplificació del procediment: tasques supèrflues que puguin eliminar, tasques que gràcies a eines informàtiques ara poden realitzar-se de forma paral·lela, reorganització de les diferents fases. D'altra banda, si cal,



Ajuntament de L'Hospitalet

Elaboració d'una metodologia de reenginyeria i simplificació de procediments

Codi

5.2.5

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

considerar afegir tasques al procediment per facilitar la seva digitalització com ara l'escaneig segur de la documentació aportada pel ciutadà. En definitiva, simplificar al màxim el procediment administratiu tot complint amb el que està regulat per lleis, ordres i normatives.

- Els documents i plantilles que participen en el procediment i la seva racionalització.
- Les polítiques de signatura que són d'aplicació a cada document.
- La identificació dels usuaris que necessiten certificat digital en el marc de l'execució del procediment..
- L'ús de certificats digitals per a la realització de tasques automàtiques o que contemplin signatures automatitzades.
- La digitalització segura de documents que participen en el procés i estan en suport paper.
- La impressió segura de documents electrònics i garantir el dret del ciutadà a relacionar-se amb l'Ajuntament a través de mitjans tradicionals encara que el procediment de l'Ajuntament estigui completament en suport electrònic.
- Notificacions que es generen durant el procediment i possibilitats de practicar-les telemàticament.

Proposta d'execució**Possibles proveïdors**

Contractar una consultora externa que aportï la seva experiència i ajudi a sistematitzar l'experiència de l'equip de l'Ajuntament, en base als primers procediments digitalitzats, i convertir-la en una metodologia d'aplicació pràctica.

- KPMG
- Deloitte
- IECISA
- Everis
- Kronos Projects
- AGTIC

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Evolució del nombre de procediments digitalitzats seguint la metodologia.
- Actualitzacions de la metodologia sorgides arran de la reenginyeria successiva de procediments.

5.2.6 Reenginyeria dels procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis



Ajuntament de L'Hospitalet

Reenginyeria dels procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis

Codi

5.2.6

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Àrea/es Afectat/des	Totes	Àrea/es que liderarà/n	Organització
Proposta de planificació	Continuada segons els prioritzin els procediments a digitalitzar.	Duració estimada	3 anys
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Priorització de procediments per a la seva digitalització. Elaboració d'una metodologia de reenginyeria i simplificació de procediments. Elaboració del quadre d'interoperabilitat de documents. Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	Pressupost estimat	



Reenginyeria dels procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis

Codi

5.2.6

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Objectius perseguits

Analitzar, millorar i simplificar els procediments de l'Ajuntament.

Disposar de documentació que descrigui detalladament la forma en que són duts a terme els diferents procediments de l'Ajuntament contemplant la seva reenginyeria i simplificació.

Factors crítics d'èxit

La participació de tots els àmbits rellevants en la digitalització de procediments (tecnològic, jurídic, arxiu i organitzatiu) per a garantir que es tenen en compte els diferents punts de vista clau en la digitalització de procediments.

Dedicació estimada de recursos interns

Per a cada **procediment**:

- 10 hores servei responsable

Descripció de l'actuació

L'Ajuntament de L'Hospitalet ha avançat de forma limitada en els processos de reenginyeria, simplificació i procediment administratiu automatitzat, com per exemple l'obtenció del volant d'empadronament que ja s'emet completament automatitzat i amb plena validesa jurídica.

Per altra banda, l'Ajuntament de L'Hospitalet està finalitzant l'elaboració d'un catàleg de tràmits adreçat al ciutadà, un total de 260, però no d'informació detallada i actualitzada de com s'executen els procediments interns realitzats per l'Ajuntament per a la prestació dels seus serveis a la ciutadania. Així doncs, per a cada tràmit tenim informació de qui el pot demanar, quan es pot fer, a través de quin canal es pot demanar, quina documentació serà necessària aportar, quina és la normativa que el regula, formularis associats, etc. tal i com es pot consultar a l'apartat de Tràmits de la Seu electrònica de l'Ajuntament.

L'actuació que es proposa consisteix en l'aplicació de la metodologia de reenginyeria i simplificació de procediments de manera que es dugui a terme un procés de millora i simplificació de cadascun dels procediments i es generi la corresponent documentació que descrigui gràfica i textualment com es duen a terme i la resta d'informació relacionada que pugui ser rellevant. Una possible proposta per a aquest document a redactar per a cada procediment és:

Des del punt de vista de l'àmbit d'atenció ciutadana i organitzatiu:

- Objecte.
- Abast.
- Òrgan responsable del procediment.
- Responsabilitats.
- Codi del Quadre de Classificació al que pertany.
- Normativa aplicable.
- Procediments relacionats.
- Sentit del silenci administratiu.

Des del punt de vista de l'àmbit organitzatiu:

- Taula d'Avaluació Documental que li és de aplicació.
- Definicions i abreviatures.
- Desenvolupament del procediment.
- Fluxograma.
- Indicadors.
- Documents mínims que participen en les diferents fases del procediment identificant la seva procedència i aplicació de les polítiques de gestió documental (forma d'obtenir les metadades i tipologies documentals i formats documentals a emprar).
- Signatures electròniques requerides pel procediment: fluxos i aplicació de les polítiques de gestió documental (forma d'obtenir les metadades i format de signatura a emprar).
- Documents mínims que conformen l'expedient un cop tancat i aplicació de les polítiques de gestió documental sobre el



Reenginyeria dels procediments de l'Ajuntament i elaboració del Catàleg de Serveis

Codi

5.2.6

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

document de foliat d'expedient (forma d'obtenir les metadades i tipologia documental i format documental a emprar).

- Models de documentació (p.ex. el formulari per a accedir al servei)
- Annexos

Aquesta actuació s'estableix com a continuada donat que la metodologia de reenginyeria i simplificació s'anirà aplicant de forma gradual i iterativa sobre tots els procediments de l'ajuntament segons es prioritzin com a resultat de l'actuació corresponent que també es contempla en aquest Pla Director.

Es proposa utilitzar la Intranet de l'Ajuntament per a l'emmagatzematge i compartició de la documentació resultant.

Per altra banda, un cop feta la reenginyeria caldria fer la implementació del nou procediment sobre la infraestructura d'e-Administració el qual no s'ha contemplat en el present Pla Director a falta d'una priorització.

Proposta d'execució

Realitzar externament amb la col·laboració interna dels departaments responsables dels serveis.

Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració per a la direcció del projecte.

Possibles proveïdors

- KPMG
- Deloitte
- IECISA
- Everis
- Kronos Projects
- AGTIC

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Nombre de procediments sobre els quals s'ha aplicat un procés de reenginyeria i simplificació segons la metodologia corresponent.
- Volum del Catàleg de Serveis de l'Ajuntament.
- Evolució del nombre de tràmits disponibles a través de mitjans telemàtics.
- Evolució del nombre d'expedients basats en l'ús de documents electrònics.
- Nivell de revisions successives dels procediments de l'Ajuntament en base a la metodologia de reenginyeria i simplificació.



5.2.7 Gestió del canvi, difusió e informació a través de la Intranet



Ajuntament de L'Hospitalet

Gestió del canvi, difusió e informació a través de la Intranet

Codi

5.2.7

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Àrea/es Afectat/des	Totes.	Àrea/es que liderarà/n	Organització
Proposta de planificació	Continuada durant tot el procés d'adopció de l'e-Administració	Duració estimada	Continuada
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Transversal Depèn també de la definició de l'entorn que allotjarà la Intranet.	Pressupost estimat	Esforç intern
Objectius perseguits	Difondre entre el personal de l'Organització de l'Ajuntament aquells avenços realitzats en el marc de l'e-Administració per tal d'assegurar una adequada adopció interna de les noves eines i procediments.	Dedicació estimada de recursos interns	Variable
Factors crítics d'èxit	Transmetre les actuacions realitzades en e-Administració en el marc de d'una estratègia global focalitzada segons el públic destinatari i l'eina i/o procediment que es difongui. El funcionament òptim de la nova Intranet en la que es recolzarà les actuacions de difusió e informació.		

Descripció de l'actuació

Donat que el projecte de modernització afecta a tots els integrants de l'Ajuntament, considerem molt important gestionar la percepció que el personal de l'Ajuntament en tingui, traslladant la idea que:

- El projecte modernitzador s'ha concebut com un conjunt d'actuacions orientades a un únic fi, per tal que els empleats de l'Ajuntament no identifiquin cada subprojecte com una actuació aïllada.
- El projecte té una visió clara del seu model de gestió objectiu.
- S'ha previst, dins del procés modernitzador, com el canvi afectarà a la manera de treballar de les persones.

Aquesta difusió hauria de permetre donar informació sobre els projectes en curs, el context legal i tecnològic i la manera com està progressant el procés modernitzador a l'Ajuntament.

Proposta d'execució	Possibles proveïdors
Es proposa crear un entorn d'informació a la Intranet de l'Ajuntament, i publicar-hi continguts informatius, tant sobre el Pla Director com sobre la Llei 11/2007 i l'ús de noves tecnologies com la signatura electrònica. Aquesta intranet, així com l'aprovació del Pla Director, s'hauria de publicitar a través d'una comunicació oficial de l'alcaldia o la gerència. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.	N/A



Gestió del canvi, difusió e informació a través de la Intranet

Codi

5.2.7

Àmbit

Organitzatiu-procedimental

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Nombre de persones formades.
- Nombre d'actuacions de difusió (sessions presencials, tríptics, vídeos, recordatoris, publicacions a la Intranet, etc.).
- Nombre d'incidències dels usuaris que tinguin a veure amb falta de coneixement sobre l'ús de les eines i procediments d'e-Administració.
- Numero d'accessos a l'entorn d'informació.
- Mecanismes d'avaluació de qualitat (enquestes de utilitat)

5.2.8 Configurar i parametritzar Alfresco segons la Política de Gestió Documental



Configurar i parametritzar Alfresco segons la Política de Gestió Documental

Codi

5.2.8

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització, Noves Tecnologies i Gestió Documental	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	6 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Política de Gestió Documental	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Que el gestor documental corporatiu únic de l'Ajuntament s'adeqüi al model de gestió documental que defineixi l'Ajuntament i aquest s'apliqui homogeniament.	Dedicació estimada de recursos interns	• 120 hores de perfil de gestió documental • 75 hores de perfil de noves tecnologies • 40 hores perfil organitzatiu
Factors crítics d'èxit	Que la Política de Gestió Documental tingui en compte les capacitats d'Alfresco a l'hora de ser definida. Que la gestió documental s'unifiqui en un únic repositori de documents electrònics de cara a facilitar una única integració amb iARXIU. Que el document existeixi un sol cop independentment dels sistemes des d'on hagi de ser accessible.		

Descripció de l'actuació

L'Ajuntament de L'Hospitalet disposa de l'eina eARCHIVO de TECSIDEL per a la configuració i utilització d'Alfresco com a gestor documental. En el moment de definició del present Pla Director aquesta eina s'està configurant amb els elements bàsics de gestió documental sense que s'hagi acabat de definir la Política de Gestió Documental de l'Ajuntament.

L'actuació que es proposa consisteix en, un cop definida la Política de Gestió Documental, configurar en conseqüència el gestor documental Alfresco tant pel que fa a la gestió de documents que pròpiament es realitza sobre Alfresco com pels serveis web que han de permetre als diferents sistemes de tramitació d'expedients electrònics guardar, consultar i esborrar documents electrònics.



Configurar i parametritzar Alfresco segons la Política de Gestió Documental

Codi

5.2.8

Àmbit

Tecnològic

Algunes de les actuacions que caldrà realitzar són:

- La configuració del Quadre de Classificació de l'Ajuntament tant al mòdul DM com RM mitjançant l'estructura de carpetes lògiques que permet definir Alfresco.
- L'establiment de polítiques d'accés a cada sèrie documental diferents en funció del mòdul.
- Les connexions oportunes entre els mòdul DM i RM per al traspàs de documents del primer al segon per a la seva preservació.
- La definició d'una taula d'avaluació documental per a cada sèrie documental dintre del mòdul RM.
- La delimitació dels formats documentals acceptats per l'Ajuntament.
- La implementació del model de metadades per a cada expedient, document i signatura electrònica.
- Els procediments de préstec i accés a documents ubicats al mòdul RM.
- La configuració dels procediments d'eliminació automàtica de documents.
- Els procediments de traspàs de documentació des del mòdul DM cap al RM.
- La definició dels serveis web específics d'integració des de les aplicacions de gestió d'expedients electrònics.

Finalment, en la mesura que sigui possible valdria la pena aprofitar aquest procés per a carregar la informació relativa als fons documentals en suport paper i unificar així la gestió documental independentment del seu suport.

Proposta d'execució	Possibles proveïdors
Subcontractar a una empresa especialitzada en Alfresco. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.	• TECSIDEL • IECISA • RICOH Veure altres partners a: http://www.alfresco.com/es/partners/systems-integrators

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Percentatge de compliment de la configuració dels mòduls DM i RM d'Alfresco dels requisits establerts segons Política de Gestió Documental.
- Nombre d'eines de gestió d'expedients integrades amb Alfresco respecte el total.
- Volum de documents administratius gestionats amb Alfresco envers el total.
- Nombre de documents ingressats a Alfresco que compleixen amb allò requerit pel Pla Director del Document Electrònic, respecte al total.



5.2.9 Implantar la digitalització segura



Ajuntament de L'Hospitalet

Implantar la digitalització segura

Codi

5.2.9

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització, Noves Tecnologies i Gestió Documental	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	3 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Política de Gestió Documental Selecció i implantació d'un Gestor de Tràmits Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Eliminar l'entrada de documentació en suport paper avançant així cap a una gestió d'expedients exclusivament basada en documents electrònics.	Dedicació estimada de recursos interns	• 200 hores de perfil de noves tecnologies • 40 hores perfil organitzatiu • 20 hores de perfil de gestió documental
Factors crítics d'èxit	La disponibilitat d'elements maquinari de digitalització eficients en les ubicacions on es digitalitzarà. La disponibilitat per part del personal que realitzarà la digitalització segura de certificat digital d'empleat públic. Una adequada gestió del canvi entre els usuaris que participaran en el procés de digitalització segura.		

Descripció de l'actuació

L'Ajuntament de L'Hospitalet disposa d'una eina de digitalització segura adquirida al proveïdor BROTHER la qual permet la realització de processos assistits i desassistits de digitalització segura generant documentació electrònica còpia autèntica de l'original paper el qual, per la seva validesa jurídica, podria ser destruït o retornat al ciutadà que l'aporti.

L'actuació que es proposa consisteix en la integració de l'eina actual de Registre amb l'eina de BROTHER de manera que la documentació que es presentada al registre en suport paper pugui ser digitalitzada de forma segura. Així mateix l'actuació contempla la integració del Registre amb Alfresco perquè els documents digitalitzats es guardin en el gestor únic de l'Ajuntament sota les directrius establertes per la Política de Gestió Documental.

En la implantació de la digitalització segura, seria convenient que s'establís la possibilitat de digitalitzar en una segona fase la documentació aportada per registre la qual cosa resultaria útil en cas de sobrecàrrega de treball de l'oficina de registre i/o de documents llargs. En aquest escenari es podrien plantejar dues opcions:

- S'anotaria manualment el número de registre en la documentació a digitalitzar i el seient de registre quedaria en stand-by fins que se li incorpori la documentació digitalitzada de forma segura manualment per part de l'Oficina de Registre.
- O es podria plantejar que aquest procés es semi-automatitzi, és a dir, que el Registre permeti imprimir etiquetes que s'enganxin en els documents a digitalitzar i, a partir d'aquestes, de forma automàtica s'incorporin als registres d'entrada a partir de la interpretació automàtica de les etiquetes mitjançant tècniques OCR.

En ambdues opcions, la documentació es guardaria durant el temps que estableixi la normativa de digitalització perquè el ciutadà pugui recollir a l'oficina de Registre i, passat aquest temps, s'eliminarà.

Adicionalment, s'hauria de considerar la digitalització segura de la documentació que pugui rebre els departaments encarregats d'atendre els expedients de manera que vagi avançant cap a l'expedient basat únicament en documents electrònics. Per a això, l'eina del proveïdor BROTHER haurà d'integrar-se amb les eines de gestió de tràmits electrònics a no ser que aquestes ja disposin d'alguna funcionalitat similar.

Per altra banda, l'actuació contempla la posada en marxa dels procediments de digitalització segura, és a dir:

- Dotar les oficines de registre i el personal de tramitació interna de procediments del maquinari adequat que permeti atendre de forma eficient i eficaç al ciutadà. Aquest maquinari hauria de permetre escanejar documentació a doble cara en uns temps raonables.



Ajuntament de L'Hospitalet

Implantar la digitalització segura**Codi**

5.2.9

Àmbit

Tecnològic

- Una adequada formació del personal que hagi de realitzar la digitalització.
- Que el personal que realitzi digitalització segura disposi dels elements de maquinari i de signatura electrònica adequats.

Proposta d'execució**Possibles proveïdors**

Realitzar internament comptant amb el suport de BROTHER i el proveïdor del Gestor de Tràmits.

Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

BROTHER

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Nombre de Documents digitalitzats de forma segura.
- Evolució del volum de documentació tractada en suport paper en els expedients de l'Ajuntament.

5.2.10 Implantar la notificació electrònica

Ajuntament de L'Hospitalet

Implantar la notificació electrònica**Codi**

5.2.10

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització, Noves Tecnologies i Gestió Documental	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	9 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Selecció i implantació d'un Gestor de Tràmits Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Habilitar el canal telemàtic per a la notificació a la ciutadania en el marc dels procediments de l'Ajuntament.	Dedicació estimada de recursos interns	• 100 hores de perfil de noves tecnologies • 40 hores perfil organitzatiu • 10 hores de perfil de gestió documental
Factors crítics d'èxit	La integració automàtica de la notificació electrònica en els procediments de l'Ajuntament.		

Descripció de l'actuació

L'Ajuntament ja ha subscrit el corresponent conveni amb el Consorci AOC per a l'ús de la plataforma e-NOTUM de notificació electrònica raó per la qual ja podria fer-la servir manualment a través de la plataforma EACAT.

L'actuació que es proposa consisteix en realitzar la integració automàtica entre el Gestor de Tràmits i l'eina e-NOTUM de manera que per a cada tasca dintre d'un flux de procediment administratiu es pugui definir si es podrà o no realitzar una notificació electrònica i en cas afirmatiu:

- Es pugui seleccionar un document a ser notificat electrònicament el qual es controli que estigui degudament signat electrònicament.
- Es realitzi una còpia autèntica del document o impressió segura, incloent Codi Segur de Verificació i signatura electrònica automatitzada de segell d'òrgan de l'Ajuntament.



Ajuntament de L'Hospitalet

Implantar la notificació electrònica**Codi**

5.2.10

Àmbit

Tecnològic

- Si no se'n disposa dintre de l'expedient, o es volen introduir dades diferents del destí de la notificació i/o destinataris addicionals, permetre introduir les dades de notificació (bàsicament el correu electrònic).
- S'anoti automàticament un registre de sortida amb les dades referents a la notificació.
- Es controlin les respostes de la plataforma e-NOTUM per tal de, en funció de la resposta, crear tasques addicionals o prosseguir automàticament en la següent tasca del flux del procediment.
- Recuperar les evidències de la notificació que genera e-NOTUM ja que la plataforma e-NOTUM només les emmagatzema durant un temps limitat.

Adicionalment, l'actuació contempla la identificació dels procediments de l'Ajuntament que requereixen de notificació i fer les corresponents actuacions de gestió del canvi per tal d'habilitar aquest canal encara que la introducció de la notificació s'hagi de fer manualment a través d'EACAT.

Proposta d'execució

Definir internament comptant amb el suport del proveïdor del Gestor de Tràmits.
Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

Possibles proveïdors

Depèn del Gestor de Tràmits finalment utilitzat.

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Nombre de notificacions electròniques practicades manualment a través d'EACAT.
- Nombre de notificacions electròniques practicades mitjançant la integració del Gestor de Tràmits amb e-NOTUM.
- Incidències en l'ús de la plataforma e-NOTUM.

5.2.11 Integració amb Alfresco de les eines que gestionen documents electrònics segons la Política de Gestió Documental



Ajuntament de L'Hospitalet

Integració amb Alfresco de les eines que gestionen documents electrònics segons la Política de Gestió Documental**Codi**

5.2.11

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització, Noves Tecnologies i Gestió Documental	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	Variable
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Selecció i implantació d'un Gestor de Tràmits Implantar la digitalització segura	Pressupost estimat	Variable
Objectius perseguits	Disposar d'un gestor documental únic on totes les eines de tramitació emmagatzemin documents electrònics.	Dedicació estimada de recursos interns	• 100 hores de perfil de noves tecnologies • 80 hores de perfil de gestió documental • 40 hores perfil organitzatiu
Factors crítics d'èxit	Que la gestió documental s'unifiqui en un únic repositori de documents electrònics de cara a facilitar una única integració amb iARXIU. Que el document existeixi un sol cop independentment dels sistemes des d'on hagi de ser accessible.		

**Integració amb Alfresco de les eines que gestionen documents electrònics segons la Política de Gestió Documental****Codi**

5.2.11

Àmbit

Tecnològic

Descripció de l'actuació

L'actuació que es proposa consisteix en la integració dels gestors d'expedients electrònics de l'Ajuntament amb Alfresco de manera que s'unifiqui la gestió de documents electrònics en un únic entorn on puguin aplicar-se de forma homogènia els criteris establerts per la Política de Gestió Documental.

A data d'elaboració d'aquest Pla Director l'Ajuntament es preveu que gestionarà documents electrònics amb les eines de Registre, donada la digitalització segura de documents, i amb el nou Gestor de Tràmits.

La Política de gestió documental establirà els criteris pels quals s'haurà de regir la integració d'un gestor d'expedients electrònics amb Alfresco. Entre altres criteris caldrà considerar els següents:

- Tots els documents es guarden un sol cop a Alfresco DM encara que hagin de ser accedits des dels diferents punts de la infraestructura: registre general, registre electrònic, gestor d'expedients, repositori de documents impresos de forma segura, carpeta ciutadana, etc.
- Des del gestor d'expedients el servei responsable pot decidir quins expedients es traspasaran al Servei d'Arxiu (Alfresco RM). El sistema proposarà els que calgui traspasar en funció de criteris temporals o de la caducitat de les signatures. Addicionalment, proposarà d'eliminar aquella documentació que no calgui preservar.
- En el traspàs a arxiu es fa el procés de foliat de l'expedient pel qual es fa l'índex de l'expedient i es guarden només aquells documents que siguin requerits per a constituir l'expedient. En el document de foliat s'inclouran les metadades de l'expedient i dels documents i les seves signatures i un resum criptogràfic de cada document. Aquest document es signarà amb segell d'òrgan completat amb temps. Es tractarà d'un fitxer XML amb una capa de visualització PDF i signatura XAdES-XL. Certs expedients s'eliminaran sense arribar a l'arxiu segons les Taules d'Avaluació Documental.
- El servei responsable podrà seguir veient les metadades dels expedients, però no els documents que els conformen per als quals haurà de sol·licitar-ho al servei d'arxiu. Aquest últim per fer el préstec de documentació podrà generar un enllaç temporal d'accés a la informació de l'Alfresco RM i/o podrà crear una còpia temporal en el gestor d'expedients de la documentació.
- Alfresco RM proposarà al departament d'Arxiu i en funció de les TAD l'eliminació de documentació o el seu traspàs a iArxiu per a garantir la preservació durant els anys que correspongui.
- En tot aquest model es pressuposa que les signatures electròniques estan completades amb segell de temps i que tenen una vida mínima de 3 anys. Per tant, abans de 3 anys els documents hauran de ser tramesos a Alfresco DM quan es farà el foliat de l'expedient que generarà una nova signatura sobre el contingut de l'expedient conferint-li 3 anys addicionals de validesa. Abans d'aquests 3 anys haurà de ser tramès a iArxiu o eliminat.
- Si l'anterior no es pot respectar caldrà que el gestor d'expedients electrònics realitzi una crida a la plataforma de signatura electrònica de TECSIDEL per a ressegellar les signatures electròniques abans de que caduqui el seu segell de temps.

Finalment, l'actuació també contempla que tots els documents electrònics gestionats de forma nativa per gestors d'expedients electrònics siguin migrats a Alfresco sota els criteris establerts per la Política de Gestió Documental.

Proposta d'execució

Realitzar Amb el suport dels proveïdors de les eines que gestionen documents electrònics i d'un proveïdor especialista en Alfresco.
Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

Possibles proveïdors

Depèn del Gestor de Tràmits finalment utilitzat i d'altres eines que puguin gestionar documents electrònics.

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació



Ajuntament de L'Hospitalet

Integració amb Alfresco de les eines que gestionen documents electrònics segons la Política de Gestió Documental**Codi**

5.2.11

Àmbit

Tecnològic

- Percentatge de compliment de la integració de cada eina que gestiona documents electrònics amb Alfresco DM dels requisits establerts segons el Pla Director del Document Electrònic.
- Nombre d'eines de gestió d'expedients electrònics integrades amb Alfresco.
- Volum de documents administratius gestionats amb Alfresco envers el total.
- Nombre de documents ingressats a Alfresco que compleixen amb allò requerit pel Pla Director del Document Electrònic, respecte al total.

5.2.12 Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió de representacions

Ajuntament de L'Hospitalet

Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió de representacions**Codi**

5.2.12

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització i Noves Tecnologies	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	6 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Selecció i implantació d'un Gestor de Tràmits Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Permetre la realització de tràmits telemàtics i presencials per part de representants adequadament autoritzats i d'una eina que permeti gestionar eficaçment aquestes representacions.	Dedicació estimada de recursos interns	• 100 hores de perfil de noves tecnologies • 80 hores perfil organitzatiu
Factors crítics d'èxit	Que l'eina de gestió de representacions esdevingui l'eina única de referència per a gestionar aquestes casuístiques i es realitzin sobre la mateixa les integracions automàtiques oportunes que es requereixin des de les eines de gestió de tràmits i expedients electrònics.		

Descripció de l'actuació

La gestió de representacions permet a l'interessat o representat d'un tràmit delegar en un tercer o representant la seva realització. Per a això és necessari disposar d'una eina informàtica que permeti:

- Identificar-se amb certificat digital, en el cas telemàtic, o amb qualsevol document d'identificació, en el cas presencial.
- Disposar d'un llistat de tràmits per als quals pot delegar la representació agrupats per categories o temàtica.
- Poder indicar la persona física a la qual s'autoritza la representació i perquè tràmits o grups de tràmits.
- Poder delimitar temporalment la durada d'aquesta delegació de representació. El sistema de remetre avisos de caducitat de la representació.
- Poder modificar o cancel·lar la delegació de representació en qualsevol moment ja sigui telemàticament o presencialment a les oficines d'atenció ciutadana.

A més, aquesta eina ha de permetre:

- Gestionar la representació d'empreses ja sigui amb la identificació mitjançant certificat digital de representant d'empresa



Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió de representacions

Codi

5.2.12

Àmbit

Tecnològic

(es podrà utilitzar l'applet d'identificació de CATCert) o bé mitjançant la presentació presencial de la documentació notarial que atorga aquesta representació.

- Gestionar la representació per part de Col·legis que signin un conveni amb l'Ajuntament conforme els col·legiats que s'adhereixin podran actuar, sempre que s'identifiquin amb certificat digital de pertinença al Col·legi, en nom de qualsevol persona física o jurídica ja que s'encarregaran d'obtenir la corresponent autorització. El sistema guardarà un registre de totes les representacions que servirà per realitzar controls aleatoris que el representant comptava amb l'autorització suficient per a la realització del tràmit.
- Gestionar la representació per part de Col·legis que signin un conveni amb l'Ajuntament conforme els col·legiats, sense adherir-se al conveni i sempre que s'identifiquin amb certificat digital de pertinença al Col·legi, podran actuar en nom de qualsevol persona física o jurídica per a la realització de determinats tràmits (per exemple el cas d'arquitectes en tràmits relacionats amb llicències d'obra).

A partir d'aquí, aquesta eina permetrà mitjançant serveis web la consulta de la informació detallada de representacions i permetrà actuar segons les mateixes per a la realització de tràmits telemàtics.

L'actuació també contempla la implementació sobre els tràmits electrònics i sobre la carpeta ciutadana de la integració corresponent amb l'eina de gestió documental per a gestionar l'actuació sota representació.

Per altra banda, es contempla en aquesta actuació la definició, implantació i publicació dels tràmits electrònics que permetin als ciutadans la realització de:

- Noves altes de representacions, és a dir, que el ciutadà, a partir de la identificació amb certificat digital, pugui indicar les dades personals d'una altra persona física que desitgi que pugui actuar en representació seva, podent seleccionar per a quin tipus d'actuacions: totes, tràmits concrets o conjunts de tràmits organitzats per categories.
Caldrà controlar, mitjançant comprovacions del seu algoritme, que la introducció del número d'identificació de la persona física a la que s'atorga representació és correcte.
- Consulta i modificació de representacions, és a dir, que el ciutadà, a partir de la identificació amb certificat digital, pugui consultar i modificar els tipus d'actuacions que atorga a una altra persona física.
- Consulta i baixa de representacions, és a dir, que el ciutadà, a partir de la identificació amb certificat digital, pugui consultar i donar de baixa per complet els atorgaments de representacions que té fets sobre una altra persona física.

NOTA: per les característiques implícites en el tipus de representació pel qual s'atorga la representació d'una persona física a una de jurídica, el tràmit corresponent només es podrà fer presencialment ja que des de l'Ajuntament caldrà revisar la documentació oportuna

Les característiques d'aquests tràmits electrònics són:

- El ciutadà ha de signar electrònicament la sol·licitud corresponent que contindrà totes les dades de la tramitació i rebrà un justificant de registre electrònic signat mitjançant certificat digital de segell d'òrgan de l'ajuntament.
- No es contempla la possibilitat d'adjuntar documentació.
- S'acompanyaran d'una fitxa descriptiva que permeti al ciutadà entendre els objectius dels tràmits i resoldre els dubtes que pugui tenir sobre la seva operació i efectes. Per tant, formaran part del catàleg de tràmits de l'Ajuntament.

Val a dir, que, el personal d'atenció ciutadana de l'Ajuntament també disposarà de l'eina que permetrà donar d'alta, modificar o donar de baixa representacions des de la qual podran consultar la possibilitat que un tercer faci tràmits presencials en nom d'una altra persona.

Proposta d'execució	Possibles proveïdors
Adquirir una solució de mercat integrable mitjançant serveis web i que es realitzi la integració automàtica per a aquelles eines de gestió de tràmits i d'expedients electrònics que ho puguin requerir. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.	• Gematic • Funcionalitats integrades en el Gestor de Tràmits únic I els proveïdors de les eines a integrar amb l'eina de gestió de representacions.

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació



Ajuntament de L'Hospitalet

Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió de representacions

Codi

5.2.12

Àmbit

Tecnològic

- Nombre de tràmits realitzats en representació de terceres persones físiques.
- Nombre de tràmits realitzats en representació de terceres persones jurídiques.
- Nombre de consultes realitzades a la Carpeta ciutadana en representació de terceres persones físiques.
- Nombre de consultes realitzades a la Carpeta ciutadana en representació de terceres persones jurídiques.
- Incidències en els tràmits electrònics emprant la gestió de representacions.
- Nombre d'altres, modificacions i baixes de representacions.
- Incidències en els tràmits electrònics de gestió de representacions.

5.2.13 Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió d'evidències electròniques i publicació segura a la Seu electrònica



Ajuntament de L'Hospitalet

Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió d'evidències electròniques i publicació segura a la Seu electrònica

Codi

5.2.13

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització i Noves Tecnologies	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	1 any
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Selecció i implantació d'un Gestor de Tràmits Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Disposar d'una eina única de gestió d'evidències electròniques que doni suport a les solucions de gestió de tràmits i d'expedients electrònics i altres eines en què es realitzin accions que puguin contribuir a aportar valor probatori dels actes de l'Ajuntament.	Dedicació estimada de recursos interns	• 100 hores de perfil de noves tecnologies • 40 hores perfil organitzatiu
Factors crítics d'èxit	Un correcte assegurament de la cadena de confiança de les evidències electròniques amb el suport del tercer de confiança que constitueix l'Autoritat de Certificació.		

Descripció de l'actuació

L'actuació que es proposa consisteix en contractar la implantació d'una eina de gestió d'evidències electròniques i integrar-la amb:

- Les eines de gestió de tràmits i expedients electrònics per guardar evidències d'aquelles transaccions crítiques que succeeixin en la resolució d'expedients, com ara la validació d'un document per part d'un determinat usuari sense requerir de signatura.
- El gestor de continguts GAIA per a guardar evidències de publicació i despublicació de continguts a la Seu electrònica.
- La plataforma de signatura electrònica de la qual haurà d'utilitzar les funcionalitats de signatura, segellat de temps i resums criptogràfics que doten les evidències de valor probatori davant un procés judicial. Aquest requisit es recomana amb l'objectiu de centralitzar les funcionalitats de signatura en una única plataforma encara que podria considerar opcions que utilitzen la seva pròpia plataforma de signatura si amb això s'economitza la implantació.



Ajuntament de L'Hospitalet

Selecció i posada en marxa d'una eina de gestió d'evidències electròniques i publicació segura a la Seu electrònica**Codi**

5.2.13

Àmbit

Tecnològic

L'eina de gestió d'evidències electròniques ha de permetre:

- registrar i explotar successos esdevinguts en els sistemes d'informació
- encadenar les evidències fent ús de cadenes de confiança mitjançant la signatura del resum criptogràfic de l'evidència anterior i incorporant segellat de temps
- integrar mitjançant serveis web amb eines d'auditoria d'altres sistemes i així poder disposar d'una gestió centralitzada d'evidències.

Proposta d'execució	Possibles proveïdors
Adquirir una solució de mercat integrable mitjançant serveis web i que es realitzi la integració automàtica per a aquelles eines de gestió de tràmits i d'expedients electrònics que ho puguin requerir segons els requeriments que estableixin els propis tràmits per a deixar valor probatori de les activitats de l'Ajuntament. Realitzar internament la integració entre GAIA i el gestor d'evidències electròniques i comptar amb els proveïdors dels gestors de tràmits i d'expedients electrònics per a realitzar les integracions corresponents. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.	• S21Sec • IECISA • Ascierta • Gematic • SIA I els proveïdors de les eines a integrar amb l'eina de gestió d'evidències electròniques.
Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació	
• Nombre d'evidències electròniques registrades. • Nombre de procediments que utilitzen la plataforma d'evidències electròniques. • Nombre d'eines informàtiques que utilitzen la plataforma d'evidències electròniques.	

5.2.14 Implantació d'un node intern de suport a la interoperabilitat

Ajuntament de L'Hospitalet

Implantació d'un node intern de suport a la interoperabilitat**Codi**

5.2.14

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Noves Tecnologies	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	6 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Selecció i implantació d'un Gestor de Tràmits Desenvolupament de components normatius Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	Pressupost estimat	Esforç intern



Implantació d'un node intern de suport a la interoperabilitat

Codi

5.2.14

Àmbit

Tecnològic

Objectius perseguits

Centralitzar l'intercanvi d'informació amb altres administracions públiques sobre una infraestructura tecnològica única, tant a nivell de maquinari i programari com de comunicacions.

Disposar d'un major control del funcionament i estabilitat de les connexions amb la xarxa ViaOberta per tal de facilitar la seva optimització.

Reduir la càrrega administrativa sobre la ciutadania al haver d'aportar un nombre més reduït de documentació per a accedir als serveis prestats per l'Ajuntament.

Dedicació estimada de recursos interns

80 hores de perfil de noves tecnologies

Factors crítics d'èxit

Assegurar la disponibilitat d'aquesta infraestructura permetrà que interfereixi el mínim possible en el funcionament normal dels procediments que consumeixin o generin serveis d'interoperabilitat i facilitarà agilitat en la gestió de l'Ajuntament.

Descripció de l'actuació

La Llei 11/2007 reconeix el dret al ciutadà a no aportar documents davant l'Administració pública que estiguin en poder de la pròpia Administració Pública, sigui o no diferent de l'Administració davant la qual actua. Per tant, l'Ajuntament es veu obligat a establir mecanismes de connexió amb altres administracions públiques per compartir aquests documents.

La plataforma d'interoperabilitat ha de ser un canal que centralitzi la comunicació entre l'Ajuntament i altres Administracions Públiques, passant per la xarxa ViaOberta que centralitza a nivell català l'intercanvi de documentació entre administracions públiques de l'Estat Espanyol. El mecanisme utilitzat per a l'intercanvi d'informació es basa en WebServices i disposar de tots ells centralitzats en una única infraestructura tecnològica facilitarà la seva gestió i manteniment.

En aquest sentit, és recomanable disposar d'un servidor dedicat a efectes d'interoperabilitat i d'una configuració de comunicacions pròpia que, en la mesura del possible, estigui redundada i garanteixi la disponibilitat 24x7.

L'actuació que es proposa consisteix en definir i establir aquesta infraestructura.

Proposta d'execució

Possibles proveïdors

Executar internament amb personal propi de l'Ajuntament d'acord amb la infraestructura tecnològica que millor encaixi en els sistemes de l'Ajuntament i en la connectivitat amb la xarxa SARA.

Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

N/A

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Disposar de la infraestructura de maquinari, programari i comunicacions suficient per centralitzar els serveis d'interoperabilitat.
- Grau de disponibilitat de la plataforma de serveis d'interoperabilitat.
- Incidències relacionades amb la plataforma de serveis d'interoperabilitat.



5.2.15 Integració d'Alfresco amb iARXIU segons la Política de Gestió Documental



Ajuntament de L'Hospitalet

Integració d'Alfresco amb iARXIU segons la Política de Gestió Documental

Codi

5.2.15

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització, Gestió Documental i Noves Tecnologies	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	1 any
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Configurar i parametritzar Alfresco segons la Política de Gestió Documental. Integració amb Alfresco de les eines que gestionen documents electrònics segons la Política de Gestió Documental. Desenvolupament de components normatius (posada en marxa de l'Arxiu electrònic i conveni d'ús d'iARXIU amb el Consorci AOC)	Pressupost estimat	Esforç intern
Objectius perseguits	La preservació dels documents electrònics i el seu arxiu segur.	Dedicació estimada de recursos interns	• 50 hores Noves Tecnologies • 40 hores gestió documental • 10 hores organització
Factors crítics d'èxit	Que la gestió documental s'unifiqui en un únic repositori de documents electrònics de cara a facilitar una única integració amb iARXIU. La configuració adequada del mòdul RM d'Alfresco perquè qualsevol risc de preservació sigui delegat oportunament a iARXIU amb caràcter previ a que es materialitzi.		

Descripció de l'actuació

La validesa, disponibilitat i accessibilitat d'un document electrònic a llarg termini depèn de dos factors clau:

1. La validesa de la signatura electrònica subjecta a la caducitat del certificat digital amb el qual es va signar o es va completar amb un segell de temps.
2. L'obsolescència tecnològica dels formats documentals.

Per resoldre aquesta complexitat es requereix d'eines tecnològiques de preservació i custòdia documental que, durant el temps que el document hagi de ser vàlid segons la Taula d'Avaluació documental assignada, realitzen després de rebre el document des de l'eina de gestió documental:

1. El ressegellat de temps de les seves signatures electròniques.
2. La migració del seu format cap a un nou format amb garanties suficients d'obertura perllongada o, si no, l'aplicació de controls compensatoris que facilitin l'obertura del document en el format actual.

Per tant, la preservació que desitgi assignar a cada document electrònic és un aspecte clau a considerar en la fase de definició del procediment amb què es generarà i/o gestionarà pel que fa a:

1. El tipus de signatura electrònica a utilitzar, és a dir, la completesa de la mateixa amb informació de validació de la signatura o segellat de temps.
2. El format documental a utilitzar.

L'actuació que es proposa consisteix en la integració del mòdul RM d'Alfresco cap a l'eina iARXIU proveïda pel consorci AOC per a la custòdia i preservació de la documentació electrònica emprant les funcionalitats d'ingrés, consulta i administració pròpies d'iARXIU, així com els serveis web d'integració que té disponibles. Per fer-ho caldrà establir criteris automàtics que en funció de la validesa de les signatures electròniques i l'obsolescència dels formats documentals des del gestor documental de l'Ajuntament proposi les transferències corresponents cap a iARXIU i que aquestes es facin automàticament un cop el personal de gestió documental ho aprovi.



Ajuntament de L'Hospitalet

Integració d'Alfresco amb iARXIU segons la Política de Gestió Documental**Codi**

5.2.15

Àmbit

Tecnològic

Adicionalment, es contempla l'emmagatzematge a Alfresco RM de còpies de treball de tot allò enviat a iARXIU per tal de facilitar-ne l'accés sense haver de requerir l'original electrònic a iARXIU emprant els serveis propis d'iARXIU.

Tots aquests aspectes quedaran detallats a la Política de Gestió Documental a la que caldrà donar ple compliment.

Proposta d'execució	Possibles proveïdors
Realitzar amb el suport de proveïdors externs. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.	- Gematic - IECISA - TECSIDEL
Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació	
- Nombre de transferències fetes a iARXIU. - Volum de documents administratius gestionats amb iARXIU envers el total. - Incidències relacionades amb la integració amb iARXIU.	

5.2.16 Integració automàtica del Registre d'EACAT amb el Registre General

Ajuntament de L'Hospitalet

Integració automàtica del Registre d'EACAT amb el Registre General**Codi**

5.2.16

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització i Noves Tecnologies	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	6 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	N/A	Pressupost estimat	Esforç intern
Objectius perseguits	Reducció de càrrega administrativa evitant la introducció manual dels registres d'entrada rebuts a través d'EACAT i viceversa pel que fa a les sortides amb l'objectiu de consolidar els registre d'entrada i sortida segons estableix la llei de procediment administratiu.	Dedicació estimada de recursos interns	150 hores Noves Tecnologies 20 hores organització
Factors crítics d'èxit	Reaprofitar l'experiència d'integració d'altres Administracions Públiques catalanes.		

Descripció de l'actuació

EACAT és el sistema d'interrelació electrònica entre la Generalitat de Catalunya i organismes dependents i la resta d'Administracions Públiques catalanes. Com a tal, l'intercanvi d'informació entre entitats públiques està subjecte al requeriment d'enregistrament d'entrada i sortida. Per aquest motiu EACAT s'estableix com un registre auxiliar del general de l'Ajuntament que cal consolidar en el Registre General.

El Consorci AOC posa a disposició de totes les Administracions Públiques catalanes el servei de Registre Unificat (MUX) el qual permet que els registres d'entrada i sortida d'EACAT es realitzen directament al Registre General de l'Ajuntament de l'Hospitalet

**Integració automàtica del Registre d'EACAT amb el Registre General****Codi**

5.2.16

Àmbit

Tecnològic

mitjançant la integració de serveis web.

Donat que la situació actual no suposa la mínima càrrega administrativa i que existeix una solució proveïda pel Consorci AOC es proposa la present actuació consistent en el desenvolupament sobre l'eina de Registre General de serveis web que anotin enregistraments de sortida a EACAT i que permetin rebre enregistraments realitzats a través d'EACAT i la integració corresponent amb els serveis web de MUX.

Proposta d'execució	Possibles proveïdors
Realitzar internament. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.	N/A
Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació	
Incidències de la integració entre registres.	

5.2.17 Anul·lació del sistema d'autenticació basat en usuari i contrasenya

**Anul·lació del sistema d'autenticació basat en usuari i contrasenya****Codi**

5.2.17

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització i Noves Tecnologies	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	2 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	N/A	Pressupost estimat	Esforç intern
Objectius perseguits	Promoure una relació telemàtica entre l'Ajuntament i la ciutadania segura i amb totes les garanties jurídiques.	Dedicació estimada de recursos interns	20 hores Noves Tecnologies 20 hores organització
Factors crítics d'èxit	Emprar sempre com a mínim sistemes d'autenticació que puguin considerar-se signatura electrònica avançada o reconeguda.		

Descripció de l'actuació

L'Ajuntament de L'Hospitalet disposa d'un sistema d'identificació a la Seu electrònica basat en usuari i contrasenya que el mateix Ajuntament distribueix. Aquest sistema presenta les següents limitacions:

- Existeix certa complexitat implícita amb la gestió d'usuaris.
- Requereix d'iniciatives pròpies de difusió i suport en el seu ús entre la ciutadania.
- És signatura electrònica bàsica, és a dir, ni avançada ni reconeguda, raó per la qual la seva utilitat és limitada.
- Existeix un ús molt reduït d'aquest sistema entre la ciutadania.

Davant d'aquestes limitacions es proposa aquesta actuació que contempla l'eliminació per complet d'aquest sistema d'autenticació comunicant-ho contenment als seus usuaris i promoure altres iniciatives d'identificació més segura basada en l'ús del certificat digital. Per tal de no perjudicar la qualitat del servei, aquest mitjà d'identificació es mantindrà fins que les seves alternatives no



Ajuntament de L'Hospitalet

Anul·lació del sistema d'autenticació basat en usuari i contrasenya

Codi 5.2.17

Àmbit Tecnològic

hagin estat totalment desplegades i provades satisfactòriament.

Proposta d'execució	Possibles proveïdors
Realitzar internament. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.	N/A
Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació	
- Nombre de relacions telemàtiques realitzades fent ús d'usuari i contrasenya. - Incidències relacionades amb l'ús d'usuaris i contrasenyes.	

5.2.18 Posada en marxa de la identitat digital mòbil a través d'una App de l'Ajuntament (IdL'H)



Ajuntament de L'Hospitalet

Posada en marxa de la identitat digital mòbil a través d'una App de l'Ajuntament (IdL'H)

Codi 5.2.18

Àmbit Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització, Jurídic i Noves Tecnologies	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	6 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	N/A	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Facilitar l'accés del ciutadà al sistema de tramitació electrònica amb un sistema d'autenticació més "humà" sense la complexitat atribuïble als certificats digitals i, en conseqüència, promocionar l'ús del mitjà telemàtic per part del ciutadà.	Dedicació estimada de recursos interns	100 hores Noves Tecnologies 10 hores organització 10 hores jurídic
Factors crítics d'èxit	Fer una adequada difusió que permeti donar a conèixer l'eina entre la ciutadania i promoció el seu ús.		

Descripció de l'actuació

La identitat digital es basa en la disponibilitat per part de la ciutadania d'un certificat digital per a la seva identificació en la tramitació i la signatura electrònica de les sol·licituds. En aquest sentit, l'ús del certificat digital requereix de coneixements específics per utilitzar-los els quals no són habituals entre un elevat percentatge d'usuaris d'ordinador. A més a més, en cas de que el certificat digital estigui suportat per una tarja criptogràfica, com per exemple el eDNI, es requereix d'un element hardware específic que, donat que només té aquest ús, la seva disponibilitat no està gaire estesa entre la ciutadania.

Recentment, l'Ajuntament de Barcelona ha posat en funcionament la solució IdBCN, desenvolupada en conjunció amb *firmaprofesional*. L'IdBCN és una identitat digital al mòbil basada en un certificat digital que permet realitzar tràmits telemàtics sense necessitat de coneixements específics de certificats digitals ni d'elements de hardware específics més enllà del propi mòbil, però amb les garanties de la signatura electrònica i proporcionant un mitjà d'autenticació més "humà" i adequat als temps actuals.



Ajuntament de L'Hospitalet

Posada en marxa de la identitat digital mòbil a través d'una App de l'Ajuntament (IdL'H)

Codi

5.2.18

Àmbit

Tecnològic

De fet es basa en el model d'instal·lació d'aplicacions mòbils, o App, tan habituals avui en dia com pot ser el Whatsapp.

L'ajuntament de Barcelona s'ha proposat ampliar l'abast d'ús de l'IdBCN a altres municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i, en aquest escenari, l'Ajuntament de L'Hospitalet s'hi podria adherir constituint la seva pròpia App, per exemple "IdL'H".

A través de l'aplicació IdL'H l'usuari podria descarregar una App al seu dispositiu mòbil, fer un preregistre de les seves dades personals i acabar de validar la seva identitat mitjançant certificat digital a la Seu electrònica de l'Ajuntament de L'Hospitalet o presencialment al SAC. A partir d'aquí es genera un certificat digital de programari dintre del dispositiu mòbil protegit per un PIN i el ciutadà quan realitza tramitació electrònica a través de la Seu electrònica i escull aquest sistema d'identificació simplement introdueix el seu NIF i rep un missatge al mòbil informant-lo dels detalls del seu ús i amb la introducció del PIN s'identifica de forma segura o emet signatures electròniques.

El mateix sistema permetria al ciutadà identificar-se de forma segura en una atenció telefònica (l'operador telefònic introduiria el NIF i podria comprovar si el ciutadà ha introduït correctament el PIN). A més a més, la possibilitat d'incloure una fotografia permetria identificar al ciutadà en un entorn presencial si no té cap altre mitja d'identificació presencial (DNI, passaport, carnet de conduir,...).

L'actuació que es proposa contemplaria la implantació del IdL'H que a alt nivell implicaria el següent:

- Establir el model de relació jurídica entre l'Ajuntament de Barcelona i el de L'Hospitalet.
- Realitzar les integracions necessàries amb els sistemes de tramitació electrònica de l'Ajuntament de L'Hospitalet (mitjançant serveis web).
- Realitzar les adaptacions gràfiques necessàries sobre l'aplicació mòbil IdBCN per adaptar-la a l'estil corporatiu de l'Ajuntament i publicar l'IdL'H a l'Apple Store i l'Android Market.
- Establir els procediments interns necessaris per a la gestió de l'Oficina de Registre necessària.
- Instaurar sobre la Seu electrònica els tràmits d'adhesió al sistema i tota la informació de suport a l'usuari per a accedir i utilitzar el servei.
- Realitzar una campanya de difusió sobre l'existència i ús del IdL'H.

Proposta d'execució

Realitzar internament amb el suport extern per a la integració del IdL'H amb el sistema de tramitació electrònica de l'Ajuntament de L'Hospitalet. Subcontractar l'adaptació gràfica i publicació de la App.

Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

Possibles proveïdors

Firmaprofessional

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Nombre de ciutadans que adquireixen l'IdL'H.
- Nombre de tràmits realitzats amb identificació mitjançant IdL'H.



5.2.19 Posada en marxa de la passarel·la de pagaments electrònics



Ajuntament de L'Hospitalet

Posada en marxa de la passarel·la de pagaments electrònics

Codi

5.2.19

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Organització, Noves Tecnologies i Comptabilitat.	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	6 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Selecció i implantació d'un Gestor de Tràmits Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Facilitar al ciutadà la realització de pagaments a través de mitjans telemàtics en aquells tràmits que així ho requereixin.	Dedicació estimada de recursos interns	• 100 hores Noves Tecnologies • 25 hores organització • 10 hores comptabilitat
Factors crítics d'èxit	Fer ús de passarel·les de pagament oferides per entitats bancàries amb reconeguda estabilitat i facilitat d'integració via serveis web delegant sobre aquestes la funcionalitat i requeriments de control oportuns. Utilitzar la passarel·la de pagament de l'entitat bancària amb la que l'Ajuntament mantingui major relació. Disposar en els sistemes comptables de l'Ajuntament d'informació suficient dels cobraments realitzats telemàticament per als controls comptables que són requerits.		

Descripció de l'actuació

L'actuació que es proposa consisteix en realitzar un anàlisi intern de les relacions establertes entre l'Ajuntament i les diferents entitats amb les que opera per tal d'identificar el volum de transaccions que realitza amb cadascuna d'elles i contactar amb almenys les dues amb les que més transaccions realitza per tal de:

- Conèixer les solucions tecnològiques que proveeixen.
- Identificar la solució que millor encaixaria amb la infraestructura tecnològica d'e-Administració de l'Ajuntament, així com ofereix suficient informació per als procediments interns de control relacionats amb cobraments. Aquesta solució, per facilitat d'integració, caldrà que disposi de serveis web.

Finalment, l'actuació contempla la realització de la integració tecnològica oportuna que haurà de contemplar com a mínim el següent:

- Integració amb el sistema de tramitació en línia de l'Ajuntament perquè en el moment que calgui realitza un pagament es cridi a la passarel·la de pagaments passant-li tota la informació necessària per processar el pagament i un cop realitzat recuperi el control per a la finalització del tràmit o, si el pagament no es realitza, el retorn de l'error corresponent.
- Integració amb el sistema comptable perquè es traspassi al mateix totes les anotacions relacionades amb els cobraments realitzats a través de mitjans telemàtics amb la informació detallada suficient que sigui requerida per a realitzar un control efectiu dels cobraments: número d'operació, data, import, vinculació amb expedient, etc.



Ajuntament de L'Hospitalet

Posada en marxa de la passarel·la de pagaments electrònics

Codi

5.2.19

Àmbit

Tecnològic

Proposta d'execució

Realitzar internament amb el suport extern per a la integració dels serveis web de la passarel·la de pagaments amb la infraestructura tecnològica d'e-Administració.

El suport extern caldrà que sigui acompanyat per personal de l'Ajuntament perquè adquireixi el coneixement necessari per al manteniment de la solució, així com per a la integració de la passarel·la en futurs nous procediments suportats per la infraestructura tecnològica d'e-Administració.

Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

Possibles proveïdors

- La Caixa
- Banc Sabadell
- BBVA
- BSCH
- Etc.

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Nombre de pagaments realitzats a través de mitjans telemàtics.
- Incidències relacionades amb pagaments electrònics.

5.2.20 Centralització de la funció d'impressió segura



Ajuntament de L'Hospitalet

Centralització de la funció d'impressió segura

Codi

5.2.20

Àmbit

Tecnològic

Àrea/es Afectat/des	Noves Tecnologies i Gestió Documental.	Àrea/es que liderarà/n	Noves Tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	3 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Selecció i implantació d'un Gestor de Tràmits Implantació de procediments sobre la infraestructura d'e-Administració Integració amb Alfresco de les eines que gestionen documents electrònics segons la Política de Gestió Documental	Pressupost estimat	Esforç intern
Objectius perseguits	Facilitar els canvis sobre la funció d'impressió segura i evitar incongruències en la regeneració de documents.	Dedicació estimada de recursos interns	• 150 hores Noves Tecnologies • 10 hores gestió documental
Factors crítics d'èxit	Disposar d'una única funció d'impressió segura que sigui cridada des de les diferents eines tecnològiques que requereixin d'aquesta funcionalitat i que guardi tots els documents generats en el gestor documental Alfresco.		

Descripció de l'actuació

L'Ajuntament ha desenvolupat internament una funcionalitat d'impressió segura que s'introdueix en el codi de les aplicacions que el requereixen. Aquesta funcionalitat amb una funció MD5 o SHA1 genera a partir del contingut del document a imprimir de forma segura un Codi Segur de Verificació i:

- En el cas que el document es signi automatitzadament amb segell d'òrgan, aquest es guarda en un repositori documental basat en un sistema de fitxers. És el cas del justificant de registre electrònic.
- En el cas que el document no es signi electrònicament, el document no es guarda sinó que es regenerarà cada cop que



Ajuntament de L'Hospitalet

Centralització de la funció d'impressió segura

Codi

5.2.20

Àmbit

Tecnològic

sigui necessari a partir d'una plantilla de document i de les dades que consten en els sistemes de l'Ajuntament. És el cas del justificant de pagament de rebut o el volant electrònic.

El sistema actual comporta els següents riscos:

- Canvis en la funcionalitat d'impressió segura cal replicar-los al llarg de totes les aplicacions on s'hagi introduït el codi corresponent amb el risc d'inconsistències, almenys temporals.
- Com no tots els documents impresos de forma segura són guardats es pot donar el cas que modificacions de la informació amb la que foren generats suposi la generació d'una inconsistència i no es pugui verificar un document imprès de forma segura.

Es per això que es planteja aquesta actuació la qual té com a objectiu:

- Generar una funcionalitat centralitzada d'impressió segura que sigui cridada des de les diferents aplicacions que la requereixin.
- Emmagatzemar tots els documents que es generin amb la funcionalitat d'impressió segura en el gestor documental Alfresco segons estableixi la Política de Gestió Documental.
- Establir una funcionalitat que permeti definir, manual o automàticament, el temps durant el qual cal guardar un document imprès de forma segura i s'apliquin en funció d'això procediments automàtics d'eliminació de documents.

Proposta d'execució

Possibles proveïdors

Realitzar internament. Cal tenir en compte que el Gestor de Tràmits probablement incorporarà una funcionalitat d'impressió segura de documents que caldrà avaluar si pot donar cobertura a les necessitats expressades per aquesta actuació.

N/A

Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Nombre d'aplicacions que utilitzin la funcionalitat centralitzada d'impressió segura.
- Nombre de documents impresos de forma segura.
- Nombre documents impresos de forma segura eliminats de forma automàtica.

5.2.21 Definició del pla d'adaptació a l'ENI



Ajuntament de L'Hospitalet

Definició del pla d'adaptació a l'ENI

Codi

5.2.21

Àmbit

Seguretat i interoperabilitat

Àrea/es Afectat/des	Totes.	Àrea/es que liderarà/n	Arxiu
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	6 mesos
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Transversal.	Pressupost estimat	



 Ajuntament de L'Hospitalet		Definició del pla d'adaptació a l'ENI		Codi	5.2.21
				Àmbit	Seguretat i interoperabilitat
Objectius perseguits	Donar compliment a l'Esquema Nacional de Interoperabilitat i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat que el desenvolupen.		Dedicació estimada de recursos interns	• 60 hores Arxiu • 25 hores Organització • 15 hores Noves Tecnologies • 10 hores jurídic	
Factors crítics d'èxit	Establir un procés formal i periòdic que garanteixi el seu compliment.				
Descripció de l'actuació					
L'Ajuntament té previst regular tot allò relacionat amb el compliment de l'ENI i les NTI a través de la seva Política de Gestió Documental. L'actuació que es proposa implica la revisió profunda d'aquesta Política per tal d'assegurar que s'hi hagin tingut en compte tots els preceptes de l'ENI i les NTI, així com l'elaboració d'un pla d'adaptació que identifiqui detalladament les actuacions que cal dur a terme per part de l'Ajuntament per a la seva adaptació completa a l'ENI i les NTI distribuïdes en el temps. Aquest pla d'adaptació haurà de ser aprovat formalment via decret d'alcaldia i es recomana realitzar-lo a partir de la finalització de la Política de Gestió Documental.					
Proposta d'execució				Possibles proveïdors	
Subcontractar a un proveïdor especialitzat. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.				• KPMG • Deloitte • IECISA • Everis • Kronos Projects • AGTIC	
Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació					
• Disposar del pla d'adaptació a l'ENI aprovat formalment. • Grau d'acompliment d'allò establert pel pla d'adaptació a l'ENI.					



5.2.22 Execució del pla d'adaptació a l'ENI



Ajuntament de L'Hospitalet

Execució del pla d'adaptació a l'ENI

Codi

5.2.22

Àmbit

Seguretat i interoperabilitat

Àrea/es Afectat/des	Totes.	Àrea/es que liderarà/n	Arxiu
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	Continuada
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Definició del pla d'adaptació a l'ENI.	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Donar compliment a l'Esquema Nacional de Interoperabilitat i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat que el desenvolupen.	Dedicació estimada de recursos interns	• 400 hores Arxiu • 200 hores Organització • 150 hores Noves Tecnologies • 100 hores jurídic
Factors crítics d'èxit	Establir un procés formal i periòdic que garanteixi el seu compliment.		
Descripció de l'actuació			
L'actuació consisteix en dur a terme les actuacions que sorgeixin del pla d'adaptació a l'ENI.			
Proposta d'execució			Possibles proveïdors
Realitzar-ho internament Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.			Esforç intern.
Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació			
• Grau d'acompliment d'allò establert pel pla d'adaptació a l'ENI.			



5.2.23 Execució del pla d'adaptació a l'ENS



Ajuntament de L'Hospitalet

Execució del pla d'adaptació a l'ENS

Codi

5.2.23

Àmbit

Seguretat i interoperabilitat

Àrea/es Afectat/des	Totes.	Àrea/es que liderarà/n	Noves tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	Continuada
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Definició del pla d'adaptació a l'ENS.	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Donar compliment a l'Esquema Nacional de Seguretat i les Guies d'aplicació publicades pel Centro Criptográfico Nacional que el desenvolupen.	Dedicació estimada de recursos interns	400 hores Arxiu 200 hores Organització 150 hores Noves Tecnologies 100 hores jurídic
Factors crítics d'èxit	Establir un procés formal i periòdic que garanteixi el seu compliment.		

Descripció de l'actuació

L'actuació consisteix en dur a terme les actuacions que han sorgit del pla d'adaptació a l'ENS que recentment l'Ajuntament ha elaborat amb el suport d'un proveïdor extern.

Proposta d'execució	Possibles proveïdors
Realitzar-ho internament i comptar amb proveïdors externs on sigui necessari. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.	Esforç intern i suport de proveïdors externs.

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Grau d'acompliment d'allò establert pel pla d'adaptació a l'ENS.
- Número d'incidents de seguretat i qualitat de la seva resolució.



5.2.24 Definir el procés d'auditoria periòdica de les implementacions dels plans d'adaptació a l'ENS i l'ENI



Ajuntament de L'Hospitalet

Definir el procés d'auditoria periòdica de les implementacions dels plans d'adaptació a l'ENS i l'ENI

Codi

5.2.24

Àmbit

Seguretat i interoperabilitat

Àrea/es Afectat/des	Totes.	Àrea/es que liderarà/n	Noves tecnologies
Proposta de planificació	Pendent.	Duració estimada	3 mesos per a la definició del procés d'auditoria i continuada per a la seva execució
Relació amb altres projectes (prerequisits / sinèrgies)	Definició del pla d'adaptació a l'ENI.	Pressupost estimat	
Objectius perseguits	Donar compliment a: - l'Esquema Nacional de Interoperabilitat i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat que el desenvolupen. - l'Esquema Nacional de Seguretat i les Guies d'aplicació publicades pel Centro Criptográfico Nacional que el desenvolupen.	Dedicació estimada de recursos interns	40 hores Arxiu 40 hores Organització 40 hores Noves Tecnologies 20 hores jurídic
Factors crítics d'èxit	Assignar els recursos necessaris per a donar compliment a l'ENI i l'ENS.		

Descripció de l'actuació

L'actuació consisteix en establir un procés d'auditoria formal i periòdic en el qual un tercer analitzi el nivell de compliment dels Esquemes Nacionals de Seguretat i Interoperabilitat i elabori un Pla d'Acció per donar-li compliment de forma continuada.

Donada la relació de l'ENS amb la LOPD es proposa abordar de manera conjunta l'auditoria dels Esquemes amb la d'aquest cos normatiu.

El procés d'auditoria que s'estableixi haurà de delimitar l'abast i la periodicitat i caldrà aprovar-lo mitjançant decret d'alcaldia.

Proposta d'execució	Possibles proveïdors
Subcontractar a un proveïdor especialitzat. Comptar amb el suport de l'Oficina Tècnica d'assessorament expert en e-Administració.	- KPMG - Deloitte - IECISA - Everis - Kronos Projects - AGTIC

Indicadors d'avaluació del progrés i de control de qualitat de l'actuació

- Grau d'acompliment d'allò establert per l'ENI.
- Grau d'acompliment d'allò establert per l'ENS.