



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda  
i Model Econòmic

# **Plan de acción en Administración Electrónica de la Generalitat y Entidades Locales**

**2020-2021**

Diciembre - 2019



## Preámbulo

Este documento se ha realizado en el marco de un grupo de trabajo creado con el fin de definir un plan de acción de Administración Electrónica de la Generalitat valenciana y entidades locales de la Comunitat. En él se pretende incidir en los aspectos más relevantes que se han observado en los últimos años y que no han permitido el despliegue de la administración electrónica, así como los elementos que se consideran claves par su efectivo despliegue.

En el grupo ha participado personal de:

- La D.G. de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Cons. Hacienda y Modelo Económico
- La D.G. de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno. Cons. De Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática. Parte de este personal pasó a desempeñar funciones en la nueva D.G. de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública (Cons. De Justicia, Interior y Administración Pública)

Como resultado, este documento representa un plan de acción inicial, que será mejorado paulatinamente y especialmente por medio de las comisiones interdepartamentales de la Generalitat:

- **CITEC**. Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana
- **CIMAP**. Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública

Que ayudarán a su reformulación continua para actualizarlo, introducir novedades y/o nuevos objetivos.

Este documento (como plan de acciones concretas) puede considerarse como la base de un completo Plan Estratégico que, al ser transversal a toda la Generalitat, debe ser desarrollado de común acuerdo por todos los actores con responsabilidades en la materia y deberá ser dotado de recursos personales y materiales.

En este sentido, la colaboración de cada una de las unidades orgánicas se entiende con el alcance de la implantación de la Administración Electrónica en el ámbito de sus respectivas competencias.



## Índice de contenido

<b>1. PARA EMPEZAR.....</b>	<b>4</b>
<b>2. LAS PREMISAS.....</b>	<b>5</b>
<b>3. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>4. ANÁLISIS EXTERNO (BENCHMARKING).....</b>	<b>10</b>
4.1 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS REGISTROS. GENERACIÓN DE COPIAS AUTÉNTICAS.....	10
4.2 CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS.....	11
4.3 NUEVOS PROCEDIMIENTOS Y CONSTRUCCIÓN DE FORMULARIOS WEB.....	12
4.4 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y TRAMITACIÓN.....	13
4.5 ARCHIVO LONGEVO, SERIES DOCUMENTALES, METADATOS, ETC.....	14
4.6 HERRAMIENTAS Y POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	15
<b>5. EL PLAN DE ACCIÓN.....</b>	<b>16</b>
5.1 EJES ESTRATÉGICOS.....	16
5.2 ÁREAS DE ACTUACIÓN.....	17
5.3 ACCIONES / PROYECTOS.....	17
5.4 EL PLAN DE ACCIÓN PARA LA GENERALITAT.....	20
5.5 EL PLAN DE ACCIÓN PARA LAS ENTIDADES LOCALES.....	23
<b>6. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PLAN.....</b>	<b>25</b>



## 1. Para empezar...

Llevar a buen puerto un gran proyecto necesita de muchos factores de éxito. Uno de esos factores clave es disponer de una estrategia o plan de acción que se consolide como un envolvente o paraguas en el que se recojan, de forma ordenada y planificada, el conjunto de acciones o proyectos que, ejecutados conjuntamente, ayudarán a alcanzar los objetivos con eficacia y eficiencia.

A este principio no puede ser ajena la implantación e impulso de la Administración Electrónica (en adelante AE) en el ámbito de las Administraciones Públicas (en adelante AAPP) valencianas.

En este sentido, la Generalitat Valenciana, a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante DGTIC), definió en 2016 el Plan de Transformación Digital, que ha permitido alcanzar el grado de desarrollo actual.

Por otra parte, en la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (en adelante CITEC), donde están representadas todas las Consellerías del Consell, y liderada por las Consellerías de Hacienda y Modelo Económico y la de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, se ha venido impulsando el desarrollo e implantación de ella AE en la Generalitat.

En este mismo sentido, el pasado 29 de junio de 2018 se firmó el Convenio marco entre la Generalitat, las diputaciones provinciales de València, Alicante y Castellón y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, en materia de administración electrónica en el ámbito de la Comunitat Valenciana, en el que se recoge:

*“Alcanzar la Administración Electrónica es un reto para cada administración de la Comunitat Valenciana. Pero no puede afrontarse aisladamente. Sin perjuicio de la autonomía de las respectivas organizaciones y sus competencias y atribuciones, es preciso colaborar en una comunidad y red de administraciones electrónicas. Ello puede permitir maximizar los recursos disponibles y lograr los objetivos que la legislación impone y que la ciudadanía requiere en un contexto social, económico y tecnológico tan complejo y cambiante”*

Por todo ello y a la vista del marco normativo que establecen las leyes 39 y 40 de 2015 del Estado Español, se hace necesario establecer un plan de acción común que facilite la consecución del objetivo de una verdadera Administración Electrónica en el marco de la Comunidad Valenciana.



## 2. Las premisas

### Software propio

De cara a disfrutar de una plena autonomía en cuanto al desarrollo y evolución de las soluciones software utilizadas, será conveniente que los productos y componentes utilizados en el desarrollo de la Administración Electrónica valenciana sean propiedad de la Generalitat.

Esta premisa también facilitará el reflejo de ciertas singularidades de nuestra Comunidad Autónoma, como el bilingüismo, organización administrativa, etc.

Consecuencia de esta premisa es el descarte de soluciones “*Software As A Service (SAAS)*” de terceros, dadas las dificultades asociadas a la duración de los contratos, devolución del servicio, transiciones, etc., que convierten dichas soluciones en muy problemáticas para nuestras organizaciones.

### Relaciones con otras Administraciones

Se quiere destacar el papel protagonista de la Generalitat Valenciana respecto a las relaciones con otras Administraciones, ya sean autonómicas como con la Administración General del Estado.

Asimismo, la Generalitat asume el papel de líder en el impulso de la Administración Electrónica en la Comunidad Valenciana, impulsando, ayudando y cubriendo los posibles huecos a los que no puedan llegar el resto de Administraciones Públicas de nuestra Comunidad.

### Esto... no es opcional

Se finalizan las premisas poniendo de manifiesto que la transformación digital y la Administración Electrónica no es algo opcional o discrecional. A los mandatos normativos se une el mandato de la sociedad civil, reclamando que, de igual forma que disfruta de una banca electrónica, de compras *online*, etc., necesita disponer de una administración electrónica accesible, fácil, eficaz y eficiente.

Es obligación de las diferentes administraciones proveer de dichos servicios electrónicos y que los mismos sean fácilmente accesibles y utilizables por la ciudadanía, máxime cuando, día a día, se van abriendo nuevas formas de acceso seguro electrónico, más allá de los rígidos certificados digitales.



### 3. Diagnóstico de situación

En este punto se pretende analizar cuales han sido las causas y dificultades que han provocado que la implantación de la administración electrónica esté siendo más lenta de lo que hubiera sido deseable y apuntar cuales podrían ser algunas soluciones adecuadas.

#### **Liderazgo, estrategia y planificación**

En primer lugar, si nos referimos a las cuestiones relativas al **liderazgo, la estrategia y la planificación**, se puede observar que, en las pasadas legislaturas, aunque ha habido una **implicación política**, esta no ha sido suficiente. Hay que concienciar al más alto nivel de la necesidad de abordar el cambio cultural que implica la entrada en vigor de la Ley 39/2015 y priorizar las medidas que sean necesarias.

En este sentido, la creación de la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública (DGPECMAP en adelante), en la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y de la CIMAP, van a ayudar y mejorar mucho estos aspectos.

Es necesario manifestar claramente que **la transformación digital NO es una cuestión meramente TIC**, sino que es un camino transformador cuya responsabilidad trasciende absolutamente a la tecnología y, en general, a los aspectos TIC de la organización. En ese sentido, las TIC son una palanca de cambio, un facilitador del proceso, pero en ningún caso se debe convertir en el único líder y responsable del mismo.

De nuevo, la creación de la DGPECMAP y las comisiones CITEC y CIMAP ayudan a potenciar esa visión de que la transformación digital no es una cuestión exclusivamente TIC

Otro aspecto fundamental es la **creación y/o refuerzo de las unidades de organización y simplificación** en las Consellerias, para poder realizar un análisis organizativo e implantación de los nuevos sistemas y aplicaciones. Además, es necesario revisar la tipología de los puestos de trabajo en estos servicios, de modo que se trate de profesionales debidamente formados. Igualmente, deberían incrementarse los recursos dedicados en el órgano que tenga asignadas las competencias de simplificación administrativa.

Un escenario muy parecido nos encontramos en el **ámbito de las EELL**, con una gran falta de definición clara de responsabilidades entre los diferentes actores (Ayuntamientos, Diputaciones, Mancomunidades, Federación Valenciana de Municipios y Provincias, departamentos de la Generalitat con competencias en Admón. local, asociaciones profesionales, etc.), lo que lleva como consecuencia que ninguno de estos actores haga suyo el liderazgo de un cambio transformacional como el que enfrentamos. Esa ausencia de liderazgo claro conlleva una falta de estrategia común y, por tanto, una dispersión de enfoques y soluciones.



Añadido a lo expresado en el párrafo anterior, hay que destacar que, en la actualidad, hay un gran desconocimiento e, incluso, falta de sensibilidad, de la situación real y los problemas diarios de las EELL por parte de la Generalitat. Eso provoca que en la toma de decisiones y definición de políticas y estrategias, muchas veces queden fuera de la ecuación estas EELL.

### **Recursos económicos, humanos y materiales**

Respecto a los **recursos humanos técnicos** es imprescindible su incremento, así como agilizar los mecanismos de provisión de los mismos. También sería deseable revisar la tipología de los puestos de trabajo técnico para adecuarlos a las nuevas necesidades, pues la actual se corresponde con una visión anticuada y obsoleta.

Capítulo fundamental es el que se refiere a la **formación**. Es imprescindible que los centros oficiales de formación de empleados públicos de los diferentes sectores: el Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP), la Escuela Valenciana de Estudios de la Salud (EVES) y los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIREs), en colaboración con la DGTIC y con DGPECMAP, diseñen y apliquen un plan de choque en administración electrónica dirigido al personal funcionario en sus ofertas anuales.

Además, la DGPECMA está impulsando una novedosa iniciativa basada en “formación *gamificada*”, basada en las tendencias más punteras para el aprendizaje. La *gamificación*, es la tecnología que consiste en utilizar el pensamiento y la mecánica del juego en contextos de aprendizaje laboral, combinando actividades de *e-learning*, sesiones presenciales y dinámicas de *gamificación*. Para ello se desarrollará una plataforma online formativa como front-office; un Sistema Integral de Formación como back-office, y todo el temario formativo a partir de los conceptos de gamificación.

Otro aspecto a mejorar son los **plazos de la tramitación de contratos**. La situación actual supone una dificultad añadida al ya de por sí complicado proceso de transformación de nuestra administración. Es sabido que la regulación sobre contratación pública, especialmente diseñada para la lucha contra el fraude, inevitablemente conlleva plazos de tramitación elevados, pero no es menos cierto que el análisis de los procesos de contratación implicando a todos los agentes (unidades operativas, servicios de contratación, intervención) puede detectar áreas de mejora que supongan una sensible disminución de los ciclos de tramitación.

Por otra parte, es necesario incrementar la inversión TIC, mediante el **incremento de las partidas económicas dedicadas a la transformación digital**, tanto las gestionadas por la DGTIC como por la DGPECMAP. No obstante, este incremento debe ir acompañado de mejoras en los distintos aspectos en este documento tratados, pues de nada sirve el incremento presupuestario si no se tiene la capacidad para ejecutarlo de forma eficaz y eficiente.

Para finalizar este punto, es necesario comentar que **en el ámbito de las EELL ya se dispone de soluciones** (heterogéneas y con diferente nivel de madurez) que van a condicionar en gran medida las acciones necesarias para avanzar, de forma conjunta, hacia una verdadera administración electrónica. Este hecho supone tanto una fortaleza (no se parte de cero) como una debilidad, ya que supone una complicada gestión del cambio.



Adicionalmente y a modo ilustrativo, derivado de las reflexiones presentadas en este punto, se presenta el conjunto de las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades detectadas en dicho proceso de reflexión.

#### **+ DEBILIDADES:**

Se trata del conjunto de características, inherentes a la organización, que pueden suponer un freno para la consecución del objetivo. En este caso podemos encontrar, como principales debilidades:

- **Falta de liderazgo único y manifiesto con visión más allá de las TIC**
- **Ausencia de estrategia común compartida**
- **No disponer de herramientas únicas corporativas y modernas para facilitar la transformación**
- **Diferentes niveles de madurez en los distintos agentes intervinientes**
- **Tramitación compleja y lenta**
- **Deficiencias cuantitativas y cualitativas de recursos humanos y escasez de recursos económicos**
- **Estructura administrativa muy compleja (contratación, fiscalización, etc.)**
- **Normativa no adaptada a la realidad de la AE**

#### **+ AMENAZAS:**

Situaciones o circunstancias ajenas a la organización y que pueden poner en peligro el alcance del objetivo:

- **El coste de la “inacción”**
- **Plazos temporales muy exigentes**
- **Falta de soluciones “abiertas” para utilizar**
- **Interdependencia con otras administraciones**
- **Resistencia al cambio en la estructura “funcional”**
- **Nivel de capacitación y madurez tecnológica de la ciudadanía**

#### **+ FORTALEZAS:**

Aspectos propios de la organización que pueden ayudar a conseguir el objetivo:

- **Fuerte apoyo de la Dirección y del Consell**
- **Marco normativo y convenio con EELL**





- **Capacitación y experiencia de los equipos técnicos**
- **Motivación del equipo técnico por aprender**
- **Capacidad organizativa y de gestión para los retos actuales**

**+ OPORTUNIDADES:**

Elementos externos a la organización que pueden suponer un estímulo a la consecución del objetivo:

- **Nuevo enfoque: liderazgo y estrategia**
- **Recursos técnicos y económicos, vía DESIG 2**
- **Aprovechar otras experiencias (efecto “último en llegar”)**
- **La Ley Valenciana para el Desarrollo de la Sociedad Digital (LVDS)**



## 4. Análisis externo (*Benchmarking*)

A continuación del análisis interno conviene realizar una comparación con organizaciones similares, proceso que, en su término inglés, se denomina “*benchmarking*”.

Se trata de establecer un conjunto de ítems o atributos para comparar esos mismos atributos en diferentes organizaciones similares a la nuestra y vislumbrar las mejores prácticas para cada uno de esos atributos. Esas mejores prácticas pueden servir, de manera significativa, en el establecimiento final de la estrategia a seguir.

En este caso se ha realizado este proceso de *benchmarking* con las Comunidades de:

- Gobierno de las Islas Baleares
- Comunidad de Madrid
- Xunta de Galicia
- Principado de Asturias
- Generalitat Valenciana

En cuanto a los ítems o atributos a comparar, estos han sido:

1. Atención a la ciudadanía en los registros. Generación de copias auténticas
2. Catálogo de procedimientos
3. Nuevos procedimientos y construcción de formularios Web
4. Herramientas de gestión y tramitación
5. Archivo longevo, series documentales, metadatos, etc.
6. Herramientas y política de gestión documental

### 4.1 Atención a la ciudadanía en los registros. Generación de copias auténticas

#### Madrid

Interesante mención a los tipos de oficinas de registro que tienen (unas 75), donde son OAMR o auxiliares y, algunas de ellas, tan solo admiten documentación para el la unidad orgánica en la que se integran. El tiempo medio de tramitación nos han comentado que lo tienen entre 5 y 10 minutos.

Los documentos se firman actualmente con la firma del funcionario habilitado, con la intención de que se pase a utilizar el sello de órgano.

#### Galicia



En este ámbito trabajan junto a Presidencia, que son los "funcionales" de este aspecto.

Disponen de unas 200 oficinas propias (Xunta) y se están planteando unificar algunas. En 45 de ellas están digitalizando completamente e integradas con el sistema SIR.

Respecto al registro electrónico de apoderamientos, tienen definido el modelo y desarrollado el Decreto que lo va a regular. Van a comenzar con el registro de funcionarios habilitados.

### **Asturias**

Disponen de un modelo centralizado, utilizando todos la misma plataforma. Desde las oficinas pueden abrir expedientes. Tienen oficinas comarcales con las mismas funcionalidades que los registros centrales.

### **Comunitat Valenciana**

No hay definidos responsables "funcionales" de la aplicación del registro, puesto que la competencia la tiene cada Subsecretaría. Existen registros de Consellerías, y registros PROP.

Se está digitalizando en 3 oficinas de registro. Los documentos se firman con el sello de órgano del Registro Electrónico de la Generalitat.

Como registro de apoderamientos se utiliza el Registro de Representantes de la ACCV, integrado con el REA. No se dispone de registro de Funcionarios Habilitados, que tampoco está regulado.

## **4.2 Catálogo de procedimientos**

### **Madrid**

Tienen definido el catálogo de procedimientos a instancia de parte (unos 1.500, no incluyen los de oficio), y las soluciones de tramitación telemática abarcan a la casi totalidad

### **Galicia**

Junto con Presidencia, tienen definida una guía de procedimientos y servicios.

Disponen de un procedimiento para que, cada vez que un departamento emite una norma, se haga una evaluación por presidencia y AMTEGA. Se emite un informe vinculante.

Tienen unos 1.500 procedimientos integrados con SIA y disponen de guías para nuevos procedimientos y formularios.

### **Baleares**

Tienen un catálogo de procedimientos llamado "ROLSAC".

### **Asturias**

Están haciendo un nuevo catálogo de procedimientos, tanto de oficio como a instancia de parte, con su código SIA y metadatos.



## Comunitat Valenciana

GUC (Gestor Unificado de Contenidos) recoge trámites y servicios, pero no está estructurado en procedimientos. Hay definidos 1.700 trámites, con código SIA, pero de momento no se han dado de alta los de "oficio".

Todos ellos pueden tramitarse telemáticamente, bien a través de trámites específicos (la información se integra directamente en la aplicación de *backoffice*), genéricos (llegan al registro departamental pertinente) o generales (la documentación llega al registro de entrada de la Conselleria competente).

Se ha elaborado un análisis de una nueva versión de GUC, que contempla el concepto de procedimiento con sus trámites y documentos tipificados. En este análisis no se ha incluido la gestión documental.

### 4.3 Nuevos procedimientos y construcción de formularios Web

#### Madrid

Tienen regulado la puesta en marcha de nuevos procedimientos y cuentan con tres personas especializadas en la revisión de los procedimientos, que emite un informe vinculante para la publicación de las órdenes, en donde se revisan los requisitos establecidos en distintos protocolos (procedimientos, teletramitación, documentos, etc.). Para la construcción de formularios web cuentan con una "oficina de construcción de formularios", en coordinación con la SDG de Gobierno Abierto. Un formulario les puede costar alrededor de 3 horas de implementación.

#### Galicia

Para los nuevos formularios generan código HTML con un cliente de escritorio. Disponen de un equipo de 5 personas para esta tarea.

#### Baleares

Tienen una Plataforma de Tramitación Telemática propia, llamada "SISTRA" que se comunica con el registro de entrada y la valija de distribución.

El sistema de distribución lo remite o bien a los registros sectoriales o bien al sistema de seguimiento de expedientes "HELIUM" o a un sistema mucho más flexible llamado "RIPEA".

HELIUM se comunica posteriormente con el archivo (solución desarrollada por Ricoh)

Todas las soluciones propias están liberadas como código abierto en un "portal" propio publicado a tal efecto.

#### Asturias

Disponen de una "herramienta" fundamental, se trata de un órgano rector con competencias transversales, el "Comité de estrategia Digital y Seguridad" (CEDESI), en el que se incluyen la



DG de Presupuestos, la de Función Pública, la Intervención, atención al ciudadano y transparencia, DG TIC, DG Telecomunicaciones, etc.

De este Comité surgen comités especializados con entidad propia y grupos de trabajo concretos. Emiten normativa e instrucciones de obligado cumplimiento.

### **Comunitat Valenciana**

La publicación de un trámite en la sede la realiza personal de las diferentes Consellerias a través de GUC, de manera autónoma, sin simplificación, revisión o autorización previa de ningún departamento horizontal. En GUC se indica en enlace para realizar la tramitación telemática.

Existe una Plataforma de Tramitación Telemática integrada con GUC, el registro de entrada, el pago telemático, el registro de representantes, Cl@ve,...

En los trámites específicos, el tiempo de desarrollo depende de la complejidad de los formularios del mismo y de las validaciones que se deban realizar. En el caso de trámites genéricos o generales, que no suponen desarrollo, la configuración se realiza en menos de un día.

## **4.4 Herramientas de gestión y tramitación**

### **Madrid**

Tienen una aplicación de gestión básica (ATLANTIS) que se puede aplicar a cualquier procedimiento de gestión sencillo y que está integrada con las distintas herramientas de administración electrónica. Actualmente lo tienen desplegado en una quinta parte (300 de 1500) de los procedimientos.

Disponen de un sistema propio de notificaciones.

### **Galicia**

Tienen un tramitador básico, con integraciones sencillas y luego tramitadores específicos más complejos. Trabajan con varios niveles:

- Aplicación básica donde llegan peticiones de SIR o de la sede electrónica (reg departamental)
- Tramitador básico de expedientes. Partieron de la solución de Andalucía (WANDA).
- Aplicaciones de negocio específicas.

No se plantean un tramitador único.

### **Baleares**

Tienen una aplicación de gestión básica (HELIUM)

El sistema de distribución lo remite o bien a los registros sectoriales o bien al sistema de seguimiento de expedientes "HELIUM" o a un sistema mucho más flexible llamado "RIPEA".



HELIUM se comunica posteriormente con el archivo (solución desarrollada por una compañía privada)

Todas las soluciones propias están liberadas como código abierto

### **Asturias**

Tras pasar por varias soluciones, hoy en día, tras un concurso público, disponen de una plataforma global para las Consejerías y Organismos Autónomos (SITE). Se trata de una plataforma única que tiene utilidades básicas para la gestión de los expedientes. Si la tramitación es más compleja, desarrollan soluciones verticales software que le depositan información propia.

Esta plataforma ya dispone de un conjunto de módulos específicos que se corresponden con las competencias de una Comunidad Autónoma (subvenciones, contratación, etc.).

### **Comunitat Valenciana**

Existen multitud de sistemas de información que gestionan algún expediente administrativo, aunque hay dos plataformas diferentes sobre las que se desarrollan la mayoría de procedimientos: MASTIN y TACTICA.

## **4.5 Archivo longevo, series documentales, metadatos, etc.**

### **Madrid**

Son conscientes de la importancia y del tratamiento de las series documentales y los metadatos a los efectos de conseguir un expediente electrónico ajustado al ENI. El expediente electrónico lo construyen al final del procedimiento

### **Galicia**

Con la SDG de Archivo, han desarrollado el Archico Electrónico de Galicia, se trata de la última pieza puesta en marcha.

En el mismo catálogo de procedimientos se identifica la serie documental, etc.

### **Asturias**

Disponen de un sistema integrado que incluye la política documental y los metadatos.

### **Comunitat Valenciana**

Se dispone de un Gestor de Documento Electrónico que contempla los metadatos ENI.

No se dispone de ningún sistema de información enlazado con el catálogo de procedimientos, que contemple las series documentales, cuadros de clasificación, metadatos específicos,...

No se dispone de un sistema de archivo longevo.



## **4.6 Herramientas y política de gestión documental**

### **Madrid**

Trabajan directamente con sistemas de archivos y una capa de lógica propietaria, no usan un producto comercial de gestión documental.

De igual forma, para el archivo longevo utilizan ARCHIDOC con una capa de gestión.

### **Galicia**

Utilizan ALFRESCO con una capa de servicios desarrollada por ellos, conectada al inventario de procedimientos.

Han creado un equipo de trabajo para establecer buenas prácticas de utilización de ALFRESCO

### **Baleares**

Disponen de una solución de proveedor privado.

### **Asturias**

Utilizan Alfresco en todos los ámbitos (incluido Sanidad).

Cuando se digitalizan, los documentos se firman con certificado de funcionario. Cuando lo hace el personal laboral, desde el punto de vista interno, se hace igual que los funcionarios (copias electrónicas).

### **Comunitat Valenciana**

Se utiliza Alfresco, con una capa propia de servicios (GDE).

Se están desarrollando conectores para que, en el caso de aplicaciones “instrumentales”, que no requieran metadatos, GDE sea capaz de guardar directamente en sistema de ficheros, sin pasar por Alfresco.



## 5. El Plan de acción...

Definimos el Plan como el conjunto, ordenado y organizado, de acciones o proyectos a realizar para, de manera conjunta, alcanzar el objetivo de forma eficaz y eficiente y en un plazo temporal concreto y determinado.

Antes de comenzar a desgranar dichas acciones, conviene establecer su “misión”, de forma que quede perfectamente definido el cometido del presente Plan.

### Misión:

*Posibilitar que las Administraciones Públicas valencianas cumplan con los plazos marcados por la ley, en materia de AE, y dispongan de las herramientas y capacidades necesarias para prestar el mejor de los servicios a la ciudadanía*

### Objetivos “rectores”

Se definen como objetivos “rectores” del Plan aquellos objetivos con el máximo nivel de abstracción. Es decir, los aspectos de máximo nivel de la organización sobre los que se pretende actuar o mejorar. En este caso:

- Mejorar la percepción que tiene la ciudadanía de las AAPP valencianas
- Alinear a todos los “actores” internos para alcanzar con éxito la “misión” establecida.

Para dar forma a ese conjunto ordenado, estableceremos una arborescencia en la que las “hojas” del árbol serán las acciones concretas o proyectos a realizar. En este caso establecemos 3 niveles:

1. Ejes de actuación
2. Áreas
3. Acciones / proyectos

### 5.1 Ejes de actuación

Se trata de los principales aspectos sobre los que pretende actuar e influir el Plan, con el mayor nivel de abstracción posible. En este caso se consideran tres grandes ejes de actuación:

- Las **personas** (empleados públicos y ciudadanía)
- Los **procesos** (hacia la ciudadanía e internos)
- Las **herramientas** (de tramitación y de gestión)





## 5.2 Áreas

Para cada eje de actuación se define un conjunto de áreas concretas, que posteriormente darán lugar a las acciones específicas o proyectos. Para cada uno de los ejes definidos en el punto anterior, tenemos las siguientes áreas:

+ Para el eje “las **personas**”:

- **Capacitación y motivación**

+ En cuanto al eje “los **procesos**”:

- **Catalogación e inventariado**
- **Reingeniería (simplif. Adva.)**

+ Para el eje “las **herramientas**”:

- **Productos adecuados y acordes con ENI (interoperabilidad) y ENS (seguridad)**

La siguiente tabla muestra un resumen de los ejes estratégicos con los objetivos operativos establecidos para cada uno de ellos:

Objetivo “rector”	Eje de actuación	Área
Alinear a los “actores” internos	Las personas	Capacitación y Motivación
Mejorar la percepción de la ciudadanía	Los procesos	Catalogación e inventariado
		Reingeniería (simplif. Adva.)
	Las herramientas	Productos, interoperabilidad y seguridad

## 5.3 Acciones / Proyectos

Finalmente, tras establecer las áreas, se han de definir las acciones concretas que conformarán cada uno de dichos objetivos.

En la siguiente tabla encontramos el desglose de estas acciones organizadas en:

1. Los **ejes** de actuación



2. Las **áreas**
3. **Acciones a corto/medio plazo**, hasta el horizonte temporal de octubre de 2020
4. **Acciones a largo plazo**, con un horizonte temporal de una legislatura. Estas acciones comenzarán durante la vigencia de este plan de acción, pero concluirán a lo largo de la legislatura 2019-2023
5. La **aplicación de cada acción** para la Generalitat o para las Entidades Locales (EELL)



Ejes, objetivos y acciones del Plan de acción en Administración Electrónica de la Generalitat y EELL valencianas:

EJE	ÁREA	ACCIONES A CORTO / MEDIO PLAZO		ACCIONES A LARGO PLAZO
		GENERALITAT	EELL	GENERALITAT
<b>PERSONAS</b>	<b>Capacitación/ Motivación</b>	Plan Dinamización de Administración Electrónica para la Generalitat	Plan Dinamización de Administración Electrónica para EELL	
	<b>PROCESOS</b>	<b>Catalogación</b>	Mejoras sobre el actual Gestor Único de Contenidos (GUC) y puesta en marcha de Procedimiento Genérico	Sistema Global de Información Administrativa
	<b>Reingeniería</b>	Comisión interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública		
<b>HERRAMIENTAS</b>	<b>Productos, interoperabilidad y seguridad</b>	Mejoras en plataforma actual de Administración Electrónica, medidas urgentes de adaptación a Leyes 39 y 40/2015 y cumplimiento ENI y ENS	Interoperabilidad entre los sistemas y aspectos de seguridad	Nueva Plataforma de Administración Electrónica



#### 5.4 **El Plan de Acción para la Generalitat**

En este apartado se pretende concretar cada una de las acciones presentadas en el punto anterior, referidas al ámbito del Consell de la Generalitat Valenciana, dos de ellas con acciones a corto plazo y a largo plazo (más allá de octubre de 2020).

##### **+ Plan Dinamización de Administración Electrónica para la Generalitat**

Con el objetivo de que se produzca la mayor implicación posible por parte de las personas empeladas públicas de la Generalitat y el uso extensivo de las plataformas de AE por parte de la ciudadanía, se hace fundamental un plan que englobe las acciones de acompañamiento necesarias y facilite un buen proceso de gestión del cambio.

Este plan global deberá contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Capacitación para personal empleado público
- Capacitación digital para la ciudadanía
- Soporte (presencial y remoto)

##### **+ Mejoras sobre el actual Gestor Único de Contenidos (GUC) y puesta en marcha de Procedimiento Genérico**

Actualmente se está mejorando el Gestor Único de Contenidos de la Generalitat (GUC) con las siguientes principales actuaciones:

- Mejoras de usabilidad, estabilidad y rendimiento de la aplicación
- Automatización de avisos, cumplimiento de plazos, etc.
- Separación de Guía/Catálogo de procedimientos y Contenidos de Portal
- Mejoras funcionales
- Encuestas a ciudadanos

Por otra parte, se ha de poner en marcha un verdadero Catálogo de Procedimientos Administrativos (CPA) de la Generalitat, que permitirá catalogar, describir y tipificar todos los procedimientos administrativos que se gestionan en la organización. Este catálogo quedará embebido en el futuro Sistema de Global de Información Administrativo y contendrá el catálogo de procedimientos administrativos, tanto a instancia de parte como de oficio y la información esencial para cualquier actor que la pueda necesitar (interno o externo), así como el tratamiento de forma estructurada de los documentos de entrada y salida tipificados para cada procedimiento.

Por último, por agilidad y eficiencia, dado que no siempre es posible disponer de sistemas de información completamente adaptados a cada uno de los procedimientos, se deberán analizar, desarrollar e implementar modelos de tramitación genéricos y comunes, que se ofrecerán a través de una nueva plataforma de tramitación y que garantizará la tramitación electrónica de cualquier procedimiento catalogado.



### **+ Sistema Global de Información Administrativa**

Como continuación de la acción anterior, pero con un horizonte temporal de largo plazo, es necesario evolucionar el actual modelo del gestor único de contenidos GUC, ya que presenta una serie de carencias que urge superar y construir una aplicación a modo de repositorio centralizado de contenidos, que sea la base de un auténtico "Sistema Global de Información Administrativa". Algunas de las limitaciones más relevantes del GUC actual pasan por:

- Se trata de un repositorio de contenidos de trámites, más que de procedimientos.
- Pone foco especialmente en los trámites con inicio en sede por parte del ciudadano, no incluye un inventario global.
- No dispone información relativa a clasificación documental.

La modernización de la administración pública se sustenta en la aplicación de procesos de calidad y mejora continua aplicados a todos sus procedimientos de gestión, de la mano de la administración electrónica y mediante el uso de unas tecnologías digitales en permanente revisión. Por ello, se considera vital la implantación de un sistema que permita la actualización y el mantenimiento del catálogo de procedimientos y servicios, que sirva para la sistematización de la detección de disfuncionalidades, entendiéndose como un sistema modular que además permita la gestión de diferentes utilidades dirigidas a la gestión del conocimiento, gestión de documentos, productividad en el trabajo, archivo electrónico, tramitación telemática, vinculación con aplicaciones de gestión etc.

### **+ Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública (CIMAP).**

Los objetivos de modernización que la Administración persigue alcanzar a través del ejercicio de las nuevas competencias de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública precisan de un instrumento adecuado de coordinación de los principales órganos directivos con competencias en los ámbitos de carácter transversal que están implicados en el cambio.

El artículo 25 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, establece que éste podrá crear comisiones interdepartamentales integradas por altos cargos de la Administración valenciana para el estudio, coordinación, programación y, en su caso, propuestas de resolución de la actividad interdepartamental en materias sectoriales comunes.

Transcurridos once años desde la creación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC), creada por Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, y teniendo en cuenta los nuevos retos que deben afrontar las administraciones públicas para articular este crecimiento imparable de la presencia de las nuevas tecnologías, y, al mismo tiempo, introducir una cultura del cambio en el seno de la organización que garantice el éxito de la transformación digital de acuerdo con las posibilidades de modernización y mejora de la calidad que ello ofrece, se estima necesaria la creación de una nueva comisión interdepartamental con el objetivo de potenciar el trabajo en equipo de los órganos directivos con competencias decisorias y ejecutivas directas en materia de modernización y calidad de los servicios públicos, nuevas tecnologías, programación y gestión del gasto público, función pública e innovación. Desde esa labor conjunta y de consenso, corresponderá a la comisión orientar, impulsar y supervisar el diseño y desarrollo de la política de



la Generalitat en materia de modernización, gestión del conocimiento y calidad de los servicios públicos.

#### **+ Mejoras en plataforma actual de Administración Electrónica, medidas urgentes de adaptación a Leyes 39 y 40/2015 y cumplimiento ENI y ENS**

Se analizarán aquellos aspectos relativos al cumplimiento de las leyes 39 y 40/2015 más urgentes, con el objetivo de poner en marcha o continuar con los desarrollos necesarios (Registro Funcionarios Habilitados, funcionalidades adicionales Registro de Apoderamientos, SIR, extender digitalización en registro presencial, etc.)

Se hará un análisis para cumplimiento del conjunto de normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), con el objetivo de poner en marcha los desarrollos necesarios. Esta iniciativa deberá ir coordinada y enlazada, en lo que respecta a su planificación, con la acción descrita anteriormente para la definición del Marco de Referencia Gestión Documental y Archivo, en lo que afecta a la interoperabilidad de documento y expediente electrónico.

También se realizará un análisis para cumplimiento del conjunto de normas técnicas del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) con el objeto de poner en marcha los desarrollos necesarios. Esta iniciativa exige la coordinación entre diversos departamentos en lo que respecta a aplicaciones, sistemas, seguridad, comunicaciones, etc.

Desde un punto de vista funcional, se abordará la creación e integración de soluciones telemáticas ágiles para la recogida de las solicitudes y otra información, así como una utilidad de construcción de formularios web (Generador de formularios) para la captura de datos, más flexible que la solución actual basada en *Lifecycle*

Todos los desarrollos derivados de esta acción se harán cumpliendo la característica de sostenibilidad.

#### **+ Nueva Plataforma de Administración Electrónica**

Como continuación de las acciones anteriores, en un término de largo plazo, se define esta acción. Hoy en día, la Generalitat dispone de una arquitectura compleja para la gestión de su administración electrónica, que incluye diversos módulos tales como distintos tramitadores con sus peculiaridades, un sistema de tramitación ciudadano, diversos sistemas de gestión de formularios, etc. Para poder integrar toda esta arquitectura se han desarrollado diversos componentes tecnológicos que permiten que el modelo funcione de un modo razonable, pero con poca eficiencia, a lo que hay que añadir un problema claro de obsolescencia tecnológica que no permite avanzar como se desearía.

Por ello, y en paralelo a llevar acciones a corto y medio plazo para seguir mejorando la plataforma actual, se hace necesario disponer una nueva plataforma más moderna, integrada y escalable, que permita incorporar nuevos procedimientos, plantillas, formularios, reglas de negocio, etc. de un modo mucho más ágil y con menos coste. Esta nueva plataforma ha de permitir, entre otras cosas:



- Crear los documentos electrónicos administrativos, incluyendo la construcción de documento “acreditativo” de datos básicos del expediente.
- Crear el propio expediente electrónico ajustado a la NTI de expediente electrónico.
- La conservación y archivo de los expedientes electrónicos en base a la aplicación de la Política de Gestión de Documentos electrónicos y de la Serie Documental en la que esté incluido.

A la vez, se ha de abordar la posibilidad de disponer de herramienta básica de gestión de expedientes. Se trata de una herramienta básica de gestión administrativa, que integre todos los componentes de administración electrónica y que pueda servir de base para cualquier procedimiento sin aplicación interna de gestión, escalable y modular.

## **5.5 El Plan de Acción para las Entidades Locales**

De manera complementaria, en este punto se establece o define cada una de las 2 acciones del Plan para el ámbito de las Entidades Locales de la Comunidad Valenciana.

### **+ Plan Dinamización de Administración Electrónica para EELL**

En paralelo a la puesta en marcha de las diferentes plataformas de administración electrónica en las entidades locales y con el objetivo de que se cumplan las metas y fechas planteadas, es fundamental la definición de un plan que englobe las acciones de acompañamiento necesarias para la puesta en marcha en las entidades.

Este plan global deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- Estrategia detallada
- Objetivos e indicadores de seguimiento
- Gestión del cambio con capacitación a funcionarios tramitadores

### **+ Interoperabilidad entre los sistemas y aspectos de seguridad**

Actualmente, dado el grado de avance y madurez de las diferentes entidades locales, encontramos un alto nivel de implantación de herramientas y soluciones para la administración electrónica en las diferentes entidades.

Se observa que las Diputaciones Provinciales han impulsado la implantación de soluciones que, en algunos casos, llega hasta el 100% de implantación por provincia.

Dada esta situación, la Generalitat adoptará un papel de “orquestador” y facilitador con las siguientes acciones principales:



- Impulsar la interoperabilidad entre sistemas y herramientas
- Facilitar el acceso a la red SARA del Estado
- Garantizar, al máximo nivel posible, la ciberseguridad en este ecosistema

Por otra parte, la plataforma provista por la Generalitat seguirá operativa y actualizada para aquellas EELL que deseen seguir utilizándola, tanto a nivel global como parcial, con algunos de sus módulos operativos.





## 6. Control y seguimiento del Plan

En primer lugar, establecidas las principales acciones que componen el plan, se ha de definir claramente la unidad administrativa responsable del impulso de cada acción, al margen de que todo se enfoque con un modelo de trabajo en equipo, y la fecha estimada de fin de cada una de las mencionadas acciones. De esta forma, en este caso, tenemos la siguiente matriz de responsabilidades y fechas objetivo:

Acción	U. Responsable	Fecha fin
Plan Dinamización de Administración Electrónica para la Generalitat	DGPECMAP y DGTIC	Mayo 2020
Mejoras sobre el actual Gestor Único de Contenidos (GUC) y puesta en marcha de Procedimiento Genérico	Atenc. Ciudadanía, DGPECMAP y DGTIC	Julio 2020
Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública (CIMAP)	DGPECMAP	Marzo 2020
Mejoras en plataforma actual de Administración Electrónica, medidas urgentes de adaptación a Leyes 39 y 40/2015 y cumplimiento ENI y ENS	DGTIC	Septiembre 2020
Sistema Global de Información Administrativa	Atenc. Ciudadanía, DGPECMAP y DGTIC	Enero 2021
Nueva Plataforma de Administración Electrónica	DGTIC	Enero 2021
Plan Dinamización de Administración Electrónica para EELL	DGTIC y EELL	Mayo 2020
Interoperabilidad entre los sistemas y aspectos de seguridad	DGTIC y EELL	Acción continua

Por otra parte, todo plan ha de ser adaptativo, ya que las circunstancias en las que se desarrolla van cambiando paulatinamente. Para ello se han de arbitrar mecanismos de control y seguimiento que garanticen que dicho plan se adapta a esas nuevas circunstancias y ayuda eficaz y eficientemente a lograr los objetivos planteados.

En este caso se establece:

Para el **seguimiento del Plan** se establecerá un comité de seguimiento, formado por personal de la DG de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización, de la DG de Transparencia, Atención ala Ciudadanía y Buen Gobierno y de la DG Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que preparará un reporte cuatrimestral.

Dicho reporte informará de la marcha general de las acciones contempladas en el Plan. Si hubiera desviaciones significativas entre lo esperado y el estado actual, se propondrán asimismo las medidas oportunas para paliar esas diferencias. Por otra parte, si se han producido cambios en el



contexto o las circunstancias que lo rodean, se propondrán adaptaciones del Plan. De esta forma, el informe trimestral contemplará, como contenido mínimo:

- Estado general de las acciones contempladas en el Plan
- Evaluación general de la evolución del Plan
- Propuesta, si es el caso, de medidas correctoras para mejorar la evolución del Plan
- Propuesta, si procede, de cambios en el Plan (por cambios en contexto).

En cuanto al **control del Plan**, el comité de seguimiento elevará el informe cuatrimestral a las comisiones CITEC y CIMAP para su validación formal y aprobación de las medidas propuestas.