



BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS

TITULO DE LA EXPERIENCIA: Sistema de Gestión Documental Integral

NOMBRE DE LA ENTIDAD LOCAL: Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat

ÁREA DE LA ENTIDAD QUE SE HA DESARROLLADO: Tecnologías y gestión del conocimiento

OTRAS ÁREAS IMPLICADAS EN LA ORGANIZACIÓN: Archivo

AÑO: 2006-2012

PERSONA DE CONTACTO

NOMBRE Y APELLIDOS: Mario Alguacil Sanz

CARGO: Director de Tecnologías y Gestión del Conocimiento

DEPARTAMENTO:

DIRECCIÓN: Pl. Vila, 1

CÓDIGO POSTAL: 08980

LOCALIDAD: Sant Feliu de Llobregat

PROVINCIA: Barcelona

TELÉFONO: 936858000

FAX: 936858003

E-MAIL: alguacilsm@santfeliu.cat

WEB: www.santfeliu.cat

DESCRIPCIÓN:

El Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat se encuentra en pleno proceso de implantación de un sistema de gestión documental integral con la finalidad de gestionar de una manera eficiente y estructurada toda la documentación que se produce, desde su concepción, recepción, conservación, utilización y disposición, independientemente de la fase del ciclo de vida en que se encuentre y del tipo de formato y soporte.

OBJETIVOS:

- Cumplimiento de la Ley 11/2007 LAE
- Elaboración y aprobación del Cuadro de Clasificación Documental
- Análisis, creación, e implementación de un Gestor Documental
- Homogeneizar los criterios de clasificación, ordenación y descripción de los documentos, a fin de lograr la recuperación rápida y eficaz de la información desde cualquier punto de la organización, independientemente del soporte o formato del documento
- Identificar los documentos esenciales sobre los que la institución debe establecer políticas específicas de conservación, independientemente del soporte o formato del documento.
- Asegurar el control, la integridad, la accesibilidad, la conservación y la confidencialidad de toda la documentación municipal y evitar su pérdida y el acceso de personas no autorizadas, independientemente del soporte o formato del documento.
- Describir e indexar para recuperar la documentación, independientemente del soporte o formato del documento.
- Crear y desarrollar el cuadro de disposición de los documentos tanto en soporte papel como electrónicos
- Disminuir los gastos de gestión de la documentación, reduciendo el volumen total y asegurando la eliminación periódica de los documentos según la normativa vigente y garantizando la preservación y conservación a largo plazo de la documentación de archivo, independientemente del soporte o formato del documento.
- Metodología de análisis de los documentos desde el punto de vista de la gestión documental, tanto en soporte papel como digital.

RESULTADOS:

- Un gestor de documentos integral que nos permite controlar de manera eficiente y sistemática la documentación, desde su creación o recepción, hasta su eliminación o transferencia al Archivo, asegurando y garantizando la integridad, la autenticidad, la fiabilidad, el acceso, la disponibilidad y la conservación de los documentos, tanto en soporte papel como electrónico.
- Un Cuadro de clasificación documental funcional



- Catálogo de tipologías documentales
- Calendario de conservación y eliminación
- Inventario de procedimientos
- Políticas del Gestor de documentos de: disposición, conservación y retención, acceso y seguridad



HERRAMIENTAS TIC IMPLANTADAS EN EL DESPLIEGUE DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La hoja de ruta marcada por el Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat para la modernización de la gestión y la mejora de los servicios a la ciudadanía, contempla, a lo largo de los más de 10 años de su desarrollo, los siguientes objetivos:

- Creación de un núcleo integrado de información de habitantes y territorio.
- Adquisición y puesta en práctica de un programa de gestión electrónica de expedientes en toda la organización (385 tipos de expedientes).
- Creación de la Oficina de Atención Ciudadana
- Aprobación del Cuadro de Clasificación Documental
- Constitución como entidad de registro T-CAT y punto de expedición idCAT (certificados de identificación digital emitidos por la Agencia Catalana de Certificación)
- La aprobación de la Ordenanza de Administración Electrónica el año 2006, adecuada posteriormente a la normativa derivada de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- Implantación del Registro Electrónico el año 2006
- Implantación de la firma electrónica en todos los expedientes inventariados, en las fases de resolución y notificación, actas y acuerdos, ya sean de Junta de Gobierno o de Pleno.
- Puesta en marcha de la entrevista virtual con el Alcalde
- Desarrollo de un gestor documental que pueda interactuar con las aplicaciones informáticas corporativas, que tiene que conectarse con el proyecto iArxiu de la AOC.
- La implementación de los diferentes servicios que integran la sede electrónica (Perfil de contratante, carpeta ciudadana, de empleado público, de entidades y de proveedor, la factura electrónica...)
- Práctica de las comunicaciones internas electrónicas
- La pasarela de pagos, que ha posibilitado el pago on-line, y que a parte ha permitido la introducción de la fase de pago en ciertos trámites posibilitando la tramitación electrónica integral de éstos.
- El tablón de anuncios electrónico (que en la actualidad estamos trabajando con la AOC, y del cual somos grupo piloto).
- La incorporación progresiva de trámites en la web de tramitación electrónica.
- Progresivamente también se está avanzando en proyectos para la consecución de la interoperabilidad externa con otras administraciones y colegios profesionales.
- Programas estables de formación y alfabetización digital, adaptados a diferentes sectores de la población.

INDICADORES sobre administración electrónica (Fuente: AOC)

2011	SI	%	NO	%	St. Feliu de Llobregat
¿Tiene web municipal?	939	99,3	7	0,7	SI
¿Publica catálogo de servicios?	57	6,0	889	94,0	SI
¿Tiene sede electrónica?	20	2,1	926	97,9	SI
¿Ofrece perfil de contratante?	760	80,3	186	19,7	SI
¿Ofrece información cartográfica?	525	55,5	421	44,5	SI
¿Publica la cartografía de su urbanismo?	152	16,1	794	83,9	SI
¿Dispone de buscador web?	587	62,1	359	37,9	SI
¿Ofrece trámites en línea?	759	80,2	187	19,8	SI
¿Posibilidad de tramitar instancia o solicitud genérica?	650	68,7	296	31,3	SI
¿Envía notificaciones electrónicas?	34	3,6	912	96,4	NO (sí comunicaciones internas)
¿Acepta facturas electrónicas?	37	3,9	909	96,1	SI
¿Intercambia datos con otras administraciones?	129	13,6	817	86,4	SI
¿Ofrece su padrón municipal?	710	75,1	236	24,9	SI
¿Ofrece la comunicación de cambio de domicilio?	14	1,5	932	98,5	SI (en algunos supuestos)
Comparte información cartográfica de creación propia? (metadatos)	100	10,6	846	89,4	SI
¿Es entidad de registre T-CAT?	13	1,4	933	98,6	SI
¿Es entidad de registre idCAT?	114	12,1	832	87,9	SI
¿Incorpora en la su gestión interna información cartográfica?	30	3,2	916	96,8	SI



INDICADORES

En todo este proceso destacamos como datos significativos:

*** Expedientes catalogados (acum. hasta septiembre de 2012)**

- » Modelados integralmente: 143
- » Genéricos: 252

*** Volumen de tramitación de expedientes electrónicos (2011):**

- » Pliegos de descargos: 575
- » Licencias de obras menores: 250
- » Comunicación previa de obras: 500
- » Ocupación vía pública: 868
- » Aprobación liquidaciones: 149
- » Subvenciones a entidades: 139

*** Accesos Webs municipales (septiembre de 2012)**

- » En la página principal del Ayuntamiento : 18.576
- » Al conjunto de páginas web municipales: 104.917

*** Alfabetización digital - formación (entre 2005 y 2011)**

	Cursos	Horas	Usuarios
» Año 2005	143	1560	701
» Año 2006	71	778	546
» Año 2007	57	742	499
» Año 2008	61	705	523
» Año 2009	97	1461	821
» Año 2010	82	926	818
» Año 2011	63	676	670
Total	574	6848	4578

*** Trámites implantados en el catálogo de trámites de la Sede Electrónica:**

- » Número de trámites implantados: 70
- » Número de pagos realizados mediante la pasarela (hasta diciembre de 2011): 1959
- » Certificados idCAT emitidos (acum. hasta septiembre 2012): 4.585
- » Entrevista con el alcalde (acum. hasta agosto 2012): 3114 preguntas en 88 sesiones.

*** Documentos electrónicos en la Carpeta del Pleno:**

- » Año 2007 4.031 (aprox. 18.357 folios)
- » Año 2008 17.864 (aprox. 84.564 folios)
- » Año 2009 22.736 (aprox. 88.687 folios)
- » Año 2010 20.973 (aprox. 110.693 folios)
- » Año 2011 18.183 (aprox. 18.183 folios)
- » Año 2012 12.209 (hasta septiembre) (aprox. 66.120)

*** Número de documentos contables firmados electrónicamente:**

- » Año 2010: 9.344

- » Año 2011: 9.265
- » Año 2012: 5.707

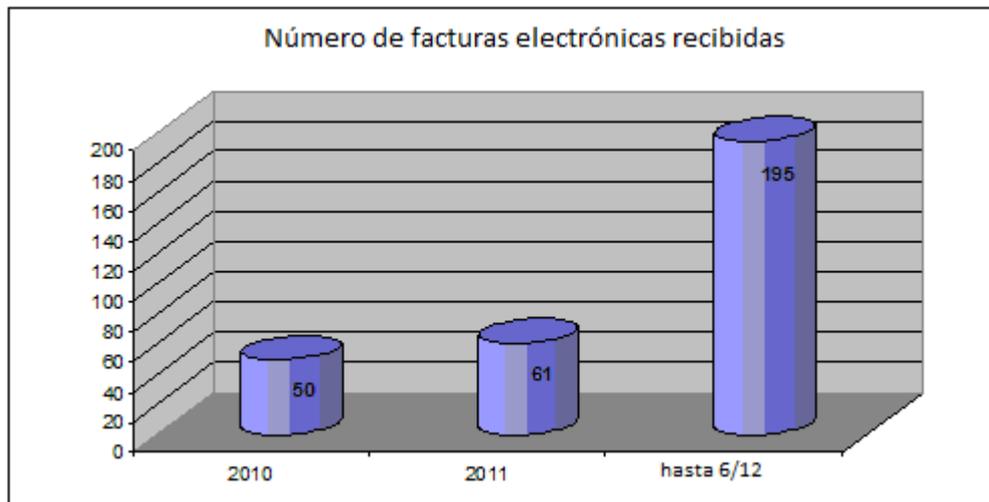
Reducción del tiempo de tramitación con la implantación de la firma electrónica en los documentos contables: de 28 días a 1 semana. Excepcionalmente este tiempo se puede reducir a tiempo real, dado que toda la plataforma es electrónica, sin desplazamientos de documentos ni firmas manuscritas.

*** Factura electrónica**

Núm. de facturas tramitadas y porcentaje de facturas electrónicas respecto al total de facturas recibidas.

Año	Núm. facturas electrónicas registradas	Núm. total facturas registradas	% facturas recibidas electrónicamente
2010	50	6.456	0,77%
2011	61	6.727	0,91%
Hasta 06/2012	195	2.802	6,96%

Evolución del número de facturas electrónicas recibidas, desde la puesta en marcha del servicio.



*** Carpeta del proveedor**

-Número de usuarios (potenciales) de la Carpeta del Proveedor: 2.800.

-Estimación del ahorro en consumo de papel y el tiempo de tramitación, para realizar electrónicamente los siguientes envíos, mediante este espacio de la sede electrónica:

- Envío de certificados de retenciones (por rendimientos de actividades económicas, empresariales, o para alquileres: 300 documents/any.
- Envío de las carta para comunicar el pago de las facturas: 6.727 documents/any.

Por otro lado, a continuación se resumen desde un punto de vista cualitativo las mejoras que ha comportado este proyecto dirigido a la simplificación de la gestión económica y mejora del acceso y la relación entre los proveedores y el Ayuntamiento.

Acción	Agente	Beneficios que ha comportado el proyecto
Presentación de la factura electrónicamente mediante el buzón situado en la Sede Electrónica (o desde su carpeta)	Proveedor	Ahorro de papel y de los gastos de envío
Registro de la factura	Intervención	Registro automatizado
Validación electrónica de la factura	Responsable del servicio	Ahorro en tiempo de tramitación y eliminación de papel
Firma electrónica del documento contable	Responsable de servicio y Regidor	Ahorro en tiempo de tramitación y eliminación de papel
Elaboración de las relaciones de aprobaciones y de pagos	Intervención y Tesorería	Ahorro en tiempo y automatización
Consulta del estado de tramitación de la factura	Proveedor	La gestión no requiere contactar presencial o telefónicamente con el Ayuntamiento (Accesible 24 x7)
Emisión de la carta de pago	Tesorería	El proveedor puede consultar y descargar el documento. Ahorro en papel y agilización del trámite.

*** Trámites integralmente electrónicos (muestra)**

Preinscripción Guarderías municipales (de 2009 a 2012)

- **Número de solicitudes por Internet:** 207
- **Ahorro de tiempo (horas no invertidas en la preinscripción presencial):** 66 horas (equivalente a 2 semanas de trabajo de un administrativo)
- **Ahorro de papel:** 1449 folios

Servicio de Atención Domiciliaria (Primera campaña: 2012)

- **Número de solicitudes por Internet:** 88 de un total de 295 solicitudes
- **Ahorro en tiempo (horas no invertidas en la preinscripción presencial):** 30 horas. (equivalente a 1 semanas de trabajo de un administrativo)
- **Ahorro de papel:** 352 folios

Servicio de Teleasistencia (Primera campaña: 2012)

- **Número de solicitudes por Internet:** 62 de un total de 243 solicitudes
- **Ahorro en tiempo (horas no invertidas en la preinscripción presencial):** 30 horas (equivalente a 1 semanas de trabajo de un administrativo)
- **Ahorro de papel:** 248 folios



* Trámites y consultas realizadas desde la web del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona (gestión de impuestos y multas delegados por el Ayuntamiento). Periodo 2006-2011.

Personas atendidas por la WEB:	39.589
Usuarios que han realizado consultas	20.025
Usuarios que han tramitado	19.564

Consultas con firma electrónica	
Tributos	2.370
Multas	1.265

Trámites sin firma electrónica	14.052
Trámites con firma electrónica	1.336