

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE ALAIOR

9030 *Aprobación definitiva del Plan de Implantación de procedimientos electrónicos - Año 2020-2021*
Ayuntamiento de Alaior

Exp. 2857/2020

Hacemos público que por Resolución de regidor delegado número 2020-1238 de fecha 24.09.2020, se ha aprobado definitivamente el Plan de Implantación de procedimientos electrónicos - Año 2020-2021.

Alaior, 25 de septiembre de 2020

El regidor delegado
Cristobal Marqués Palliser

MEMORIA

PLAN DE IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS

Identificación del Plan

Plan de implantación de procedimientos electrónicos - Año 2020-2021

Justificación del Plan

Vista la organización municipal adaptada en el Plan para la transición hacia una nueva normalidad después del levantamiento del Estado de Alarma que se decretó en España intermediando el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

En esta nueva normalidad se sigue limitando el aforo de los espacios y que hay que respetar unas medidas de distanciamiento social, esto ha llevado a la necesidad de reorganizar el servicio de atención a la ciudadanía, establecido en el servicio de cita previa y creando una oficina de tramitación electrónica, puesta a disposición de la ciudadanía.

La oficina de tramitación electrónica, tiene como objetivo garantizar el ejercicio del derecho a la tramitación electrónica de la ciudadanía y dar cumplimiento en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

1. Las Administraciones Públicas tendrán que garantizar que los interesados puedan relacionarse con la Administración mediante medios electrónicos, por el que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

2. Las Administraciones Públicas asistirán el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes mediante el registro electrónico general y obtención de copias autenticadas.

Así mismo, si alguno de estos interesados no dispusiera de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizado por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del cual esté dotado. En este caso, será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y dé su consentimiento expresado por esta actuación, de la que tendrá que quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.



El servicio de cita previa tiene como objeto, en primer lugar, ordenar el aforo de la entrada del Ayuntamiento, limitando después del levantamiento del estado de alarma, en segundo lugar, mejorar la atención al ciudadano garantizando su atención en el momento de la cita concertada y simultáneamente mejorar la organización interna.

Tanto el servicio de cita previa como la oficina de tramitación telemática, son medidas que suponen una modernización en la prestación de servicios a la ciudadanía, con la que se pretende que el ciudadano no se desplace necesariamente al Ayuntamiento, y si tiene que hacerlo, que sea ordenadamente, para poder ser atendido con diligencia y, todavía más importante, dotar de autonomía a todos los ciudadanos y ciudadanas de Alaior en su relación telemática con el Ayuntamiento, y facilitando también el uso de medios electrónicos por su relación con otras Administraciones Públicas.

Una vez dotados los ciudadanos de medios electrónicos a su disposición, procede la puesta en marcha del Plan de Implantación de Procedimientos Electrónicos - 2020-2021

Objetivos a conseguir

Desde hace un tiempo, es objetivo del Ayuntamiento que los ciudadanos de Alaior sean «Ciudadanos electrónicos», dotados y activos en su identidad digital, porque cada vez es una exigencia mayor en esta sociedad.

En vistas a la experiencia de los últimos 10 años en la implantación y el uso de los medios electrónicos por parte de los ciudadanos de Alaior, se considera adecuado y conveniente establecer la obligatoriedad de tramitación electrónica, puesto que se facilitan herramientas al ciudadano para la gestión de sus intereses personales, en relación con el Ayuntamiento.

El objetivo principal de este plan es garantizar el ejercicio del derecho a la tramitación electrónica de la ciudadanía y dar cumplimiento al artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Dentro de este objetivo se incluye mejorar el servicio en la ciudadanía, agilizando la relación con la Administración municipal, evitando trámites y gestiones innecesarias y mejorando el tiempo de respuesta municipal a la de automatizar algunos procesos de gestión, consiguiendo ofrecer un servicio de 365 días y 24 horas.

Así como impulsar la oficina de tramitación telemática y la adquisición de habilidades y conocimientos digitales que la sociedad moderna demanda por parte de todos los ciudadanos.

Previsión legal.

En el artículo 8 de la Ordenanza municipal de acceso electrónico de los ciudadanos (año 2010) se determina la obligatoriedad en el uso de los medios electrónicos.

Literalmente dice:

1. La utilización de medios electrónicos será obligatoria en las relaciones interadministrativas que se mantengan con las personas físicas o jurídicas siguientes:

- a) Los licitadores y contratistas y, en general, las empresas o trabajadores autónomos que prestan servicios en el Ayuntamiento.*
- b) Las empresas que, por razón de su actividad, realizan comunicaciones frecuentes con el Ayuntamiento.*
- c) Los solicitantes y beneficiarios de subvenciones otorgadas por el Ayuntamiento, salvo que justifiquen que no pueden disponer de estos medios.*
- d) Los solicitantes y concesionarios de servicios y dominio públicos.*
- e) El personal al servicio del Ayuntamiento en el ejercicio de sus funciones públicas.*
- f) Las asociaciones o colegios profesionales y sus miembros, en particular aquellos que, en el ejercicio de su actividad, realicen actas de comunicación con el Ayuntamiento en representación otros ciudadanos o ciudadanas.*
- g) Las personas jurídicas en general.*

2. El Ayuntamiento informará con carácter previo a los afectados a través de sus colegios o asociaciones profesionales y otorgará un plazo de adaptación, antes de implantar plenamente la obligatoriedad del uso de medios electrónicos.

Se complementa por la DT 2.^a que dice:

Se establecerá una relación de procedimientos que puedan ser tramitados en conformidad con esta Ordenanza, se preparará un plan para la implantación progresiva de estos procedimientos y se mantendrá actualizado el catálogo de procedimientos según se vayan implantando.





La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas establece en el artículo 14.2:

2. En todo caso, están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los sujetos siguientes:

- a) Las personas jurídicas.*
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.*
- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la cual se requiera la colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que lleven a cabo con las administraciones públicas en ejercicio de la actividad profesional mencionada. En todo caso, dentro de este colectivo se entienden incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.*
- d) Quienes representen un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.*
- e) Los empleados de las administraciones públicas para los trámites y actuaciones que efectúen con ellas por razón de su condición de empleado público, tal como determine reglamentariamente cada Administración.*

3. Reglamentariamente, las administraciones pueden establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Por otro lado, la Ley 9/2017, de Contratos del sector público, también establece la obligación de la relación electrónica entre las empresas contratistas y las administraciones públicas.

Ya está implantada y en funcionamiento la tramitación electrónica de los trámites que afectan a las personas definidas en el artículo 8, con la excepción de la presentación de facturas por parte de autónomos y algún expediente de subvenciones.

Se aplica la tramitación electrónica a todos los trámites relacionados con el Gobierno Municipal y al Mercado de sus cosas pulcras, que ha resultado la prueba piloto satisfactoria sobre la tramitación electrónica obligatoria dirigida a un colectivo significativo.

Inversión necesaria.

Para el desarrollo del Plan es necesaria la puesta en marcha de la oficina de tramitación electrónica, que está planificada en el nuevo servicio de atención a la ciudadanía.

La sede electrónica municipal ya ofrece todos los procedimientos para su tramitación telemática.

En principio es menos costoso a las arcas municipales que la tramitación presencial. Se trata de invertir en la calidad de los servicios digitales, reduciendo los costes que la tramitación presencial supone.

Puesta en marcha

El calendario de desarrollo del Plan cuenta con varias etapas, en función de la obligatoriedad y de los beneficios que reporta al ciudadano y de las mejoras que supone para la organización municipal.

Etapas previas al Plan

Esta etapa, que aquí se menciona en realidad no forma parte del Plan de Implantación actual, sino que se trata de la subsanación de las deficiencias de aplicación de la Ordenanza Municipal, aprobada en el año 2010. Se menciona aquí como punto de partida del Plan de Implantación que se tramita.

Esta etapa tendrá carácter inmediato, una vez se resuelvan los problemas que impidan su aplicación, en el que hace a la facturación electrónica, dado se está aprobada desde el año 2010 y, de acuerdo con el artículo 8 de la Ordenanza Municipal se refiere a los procedimientos de

- Presentación de facturas por parte de autónomos
- Tramitación de subvenciones dirigidas a personas físicas (deportivas, becas escuela infantil 0-3 años, fachadas, fomento de la ocupación, etc.)

Primera etapa:

Esta etapa empezará con carácter obligatorio una vez resulte aprobado el Plan d'Implantació, en les dates que s'estableixin a l'acord d'aprovació. Comprende:



a) Procedimientos que sus trámites implican concurrencia competitiva, es decir, se dirijan a una pluralidad de personas, o están sujetas a una convocatoria o a un plazo de inscripción y después se tramitan de manera conjunta dentro de un mismo expediente.

b) Trámites que afecten a un volumen alto de interesados. Concretamente serían:

- Relaciones derivadas de convenios de colaboración sin contenido económico
- Procedimientos de selección de personal y justificantes de la relación laboral con el ayuntamiento
- Participación en ferias, mercados y otros tipos de venta ambulante y los justificantes de la participación a las mismas
- Participación en actos culturales o festivos.
- Inscripciones y otras gestiones relacionadas con las escuelas municipales y las actividades deportivas
- Licencias urbanísticas, comunicaciones previas y certificados urbanísticos de todos los tipos
- Certificados y documentación referida al padrón de habitantes, certificados para viajar y tributos.
- Relaciones entre los miembros de la Corporación (Consultas, solicitud de documentación, mociones y otras)

Segunda etapa

A los 6 meses de la puesta en marcha de los procedimientos de la primera etapa, se iniciará la obligatoriedad de tramitación telemática del resto de procedimientos ofrecidos a la sede electrónica municipal.

Desarrollo del Plan

Para el desarrollo del Plan, es necesario que los documentos administrativos que se elaboren en cada uno de los procedimientos afectados, reflejen o informen de esta obligatoriedad, por el que las plantillas de los procedimientos y la información de los mismos se tendrá que modificar.

Los trabajadores afectos a la oficina de tramitación telemática tendrán que conocer los procedimientos telemáticos municipales por los que el ciudadano solicite asistencia.

Los trabajadores de cada departamento tendrán que conocer los procedimientos telemáticos municipales para poder prestar asistencia telefónica a los usuarios que la demanden desde su domicilio.

Todos los trabajadores tendrán que velar por la simplificación de los modelos que se someten a los ciudadanos y procurar que la comprobación de la información que concierne a los ciudadanos, se realice mediante las plataformas de intermediación de datos.

Se adoptarán medidas de organización interna que permitan que los trabajadores compartan la información de las innovaciones que se introduzcan en los procedimientos, para generalizar estas y homogeneizar los planteamientos de las solicitudes que se publican.

Se analizarán las ordenanzas fiscales relacionadas y afectadas por la puesta en marcha de este servicio.

Personas a las que va dirigido este servicio

El servicio va dirigido a todas las personas que tienen relación administrativa con el Ayuntamiento de Alaior.

Población beneficiaria

Se consideran beneficiarias todas las personas a las que va dirigido el servicio.

Excepciones:

• Para casos puntuales y excepcionales, en que Servicios Sociales valore que no es conveniente, por razones muy justificadas, que el ciudadano se traslade a realizar el trámite telemático a las oficinas del Ayuntamiento, existe la alternativa de realizar un registro de entrada presencial o solicitar la representación del funcionario municipal para la realización del trámite.

• Quedan exceptuadas de la tramitación telemática, las personas que por cualquier circunstancia presenten una limitación personal temporal, que los impida la tramitación telemática. Esta circunstancia se acreditará de oficio por la persona del servicio de atención al ciudadano que tenga que habilitar la tramitación presencial, se podrá acreditar documentalmente de la forma que se considere suficiente, según las circunstancias.

• No serán de tramitación telemática obligatoria aquellos procedimientos que requieran la presentación de objetos por la ciudadanía, que no admitan apoyo digital.

Contribución al desarrollo del municipio



La garantía de los derechos electrónicos de la ciudadanía, la capacitación de los ciudadanos para la tramitación digital, la puesta a su disposición de medios electrónicos, la simplificación administrativa y la mejora en la organización municipal, situaciones todas que mejoran con la puesta en marcha de la tramitación telemática contribuye sin duda al desarrollo del municipio y de sus ciudadanos.

Evaluación del Plan

Para valorar la aceptación por la ciudadanía y la calidad de los procedimientos, se elaborarán periódicamente cuestionarios entre las personas que hayan realizado trámites con el Ayuntamiento a efectos de determinar las dificultades para acceder al servicio y las mejoras que puedan incluirse.

Entre los indicadores a evaluar para analizar la simplificación administrativa y la tramitación telemática, será:

- Número de procedimientos iniciados mediante solicitud.
- Número de procedimientos iniciados mediante Declaración responsable.
- Número de procedimientos iniciados mediante Comunicación previa.
- Número de documentos adjuntos con la solicitud.
 - Procedentes de la Administración pública.
 - Elaborados por otra Administración pública.
 - Elaborados por el propio Ayuntamiento de Alaior.
 - Otros Privados, relacionados con el proyecto que se tramita.
- Tiempo tramitado al rellenar la solicitud.
- Fue tramitada a la oficina de tramitación municipal?
- Fue necesario una consulta telefónica desde su casa para resolver dudas?
- Valoración de los servicios de 0-10.
- Tipos de certificado electrónico utilizado.
- Tiempo de respuesta a su solicitud, si es el caso.
- Número de personas que no tramitaron telemáticamente los procedimientos
- Número de personas que tuvieron problemas para la tramitación telemática de los procedimientos.

Entrada en vigor

Los procedimientos de subvenciones mencionados en la etapa previa se tramitarán telemáticamente a partir de la aprobación del presente Plano.

Los procedimientos del registro de facturas, incluido en esta fase, entrará en vigor una vez se realice la adaptación de la BASE 22. de las bases de ejecución del presupuesto, relativa al Registro de facturas.

Los procedimientos de la etapa uno se tramitarán telemáticamente a partir del 1 de octubre de 2020.

Los procedimientos de la etapa dos se tramitarán telemáticamente a partir del 1 de abril de 2021.

En general, se establece un plazo de adaptación de la ciudadanía, de un mes a contar desde la fecha de entrada en vigor de cada procedimiento. En este plazo en casos de urgencia si no fuera posible la identidad digital del ciudadano se podrá admitir el envío por otro medio.

En este plazo se admitirán los documentos relativos a los procedimientos administrativos que sean enviados por correo postal o similar.

