

BUENA PRÁCTICA

IDENTIFICACIÓN

Nombre: GEMA: Gestión de Expedientes Municipal Alcobendas

Responsable:

Area de Gobierno de Administración Municipal.

DIR. GENERAL PLANIFICACIÓN, CALIDAD Y ORGANIZACIÓN

Dpto. Organización

Colaboradores (internos y externos):

Area Informática. Dependencias municipales “propietarias” y “colaboradoras” de procesos de competencia municipal.

Fecha de inicio: 2004

ENFOQUE

Antecedentes:

GEMA, como plataforma para la gestión de expedientes, nace como proyecto de desarrollo de software, ejecutado entre 2004 y 2005 desde la, entonces, Dirección de Organización e Informática, con recursos municipales.

Se tomó como partida un sistema anterior de gestión de expedientes municipal, que era necesario sustituir, por deficiencias y obsolescencia, y al que se pretendía mejorar tomando como referencia sistemas externos, del mercado, así como los requerimientos de nuestros usuarios.

Los objetivos pretendidos con el sistema tenían una doble vertiente:

Para los ciudadanos,

- Agilizar las tramitaciones en las que son parte interesada.
- Permitir la consulta de los expedientes, por parte de sus titulares, a través de la WEB municipal.
- Permitir “entradas telemáticas” al expediente tanto para el inicio como a lo largo de la tramitación,

Para el Ayuntamiento, se pretendía dotar de una herramienta que mejorase la gestión municipal a través de los siguientes elementos

- ORIENTACION del trabajo hacia la visión “PROCESOS”.
- RACIONALIZACION Y NORMALIZACION de procesos de trabajo previos a la mecanización.
- INTEGRACION con el resto de sistemas de información municipal. Durante la tramitación de los expedientes, es necesario, acceder a sistemas de información departamentales o específicos del negocio sobre el que versa el expediente, así como a otros sistemas corporativos. Dichos accesos se han de realizar desde el entorno de tramitación electrónica del expediente. La información se comparte, y el dato ha de ser único.
- Gestión de la documentación de los expedientes, DOCUMENTACION NORMALIZADA. Se define y diseña los documentos que han de componer el expediente así como su formato final

- **INICIO DE EXPEDIENTES**, en el que se asigna a cada registro o solicitud presentada por parte de un interesado, presencial o telemático, la tramitación que corresponde según la materia sobre la que verse dicha solicitud.
- ARCHIVO UNICO de los expedientes municipales (Archivo Informático / Archivo Papel)
- INFORMACION ordenada de los expedientes y de LOCALIZACION rápida desde las distintas dependencias municipales a través de los módulos de consulta
- AGILIDAD en las tramitaciones, mecanizando tareas, reduciendo viajes de papel y eliminando todo acción que no aporte valor al expediente.
- DATOS para tareas de gestión y toma de decisiones a través de un módulo de “Informes a la dirección”

DESPLIEGUE

GEMA, entendido como el actual sistema de **G**estión de **E**xpedientes **M**unicipal de **A**lcobendas, tiene 2 fases claramente diferenciadas.

Desde el punto de vista de desarrollo de software, entre los años 2004 y 2006 se desarrollan los siguientes módulos que dan el soporte tecnológico a los futuros usuarios del sistema.

- **DISEÑADOR**, donde se definen los **MODELOS DE PROCESO** o flujos en los que se indica: quien interviene en la tramitación, en qué orden y bajo qué circunstancias, el plazo en el que tiene que realizar su tarea, y las tareas concretas a realizar por cada participante en la tramitación, su obligatoriedad, su orden, etc. ,
- **TRAMITADOR**, donde una vez finalizado y validado el diseño del flujo de trabajo para cada materia concreto, puede comenzar la tramitación del expediente **DIGITAL**. Los expedientes aparecen agrupados en carpetas en función del modelo de proceso por el que se están tramitando.
Al tramitador se le da información directa de la actividad en la que se encuentra, el nombre, el plazo, si lo ha superado o no a través de un sistema de colores, y la lista de las tareas que tiene que realizar, permitiéndose su realización a través del sistema.
En caso de necesitar información específica del expediente (documentos previos), registros de entrada y salida que se hayan hecho, expedientes relacionados con el que se está tramitando, comentarios grabados previamente, etc., , podrá acceder a la misma desplegando la opción “detalle del expediente”
- **INICIO DE EXPEDIENTES**, en el que se asigna a cada registro o solicitud presentada por parte de un interesado, presencial o telemático, la tramitación que corresponde según la materia sobre la que verse dicha solicitud.
Con carácter general, los expedientes comienzan mediante la presentación de una solicitud, presencial, en las oficinas del SAC. Aparte de esta vía presencial, los trámites que se pueden solicitar a través de la web municipal, parte de ellos inician directamente el expediente en GEMA, es decir, que el expediente se inicia directamente desde el domicilio del ciudadano.
- **CONSULTA GENERAL DE EXPEDIENTES**, donde, en modo consulta, se podrá acceder a información del expediente.

Accesible desde la mayor parte de dependencias municipales. Todos los departamentos tramitadores tienen perfil de consulta. Además, el SAC, para procurar información directa a quien lo solicite y tenga derecho legal a la consulta.

Entre otros pretende dar respuesta al famoso “¿Cómo va lo mío?”

Tienen algunas restricciones de acceso para expediente que por la materia concreta se definen en el sistema como “PRIVADOS”.

La localización de los expedientes se realiza a través de una serie de criterios más o menos restrictivos

Localizado el expediente que interesa se accede a información de detalle del mismo, estado de tramitación de un expediente, si está abierto, es decir, en trámite, o cerrado, y en caso de estar abierto, las actividades que se han hecho, las que quedan por hacer en función de la posición en la que se encuentra, y la fecha en la que siguiendo el camino que procede en función de la situación en que se encuentra en el momento de la consulta y agotando los plazos de cada interviniente en la tramitación, finalizará el expediente

- **CONSULTA WEB DEL EXPEDIENTE**, Es una funcionalidad dirigida a los titulares de expedientes, personas físicas, enmarcada en la carpeta ciudadana de la WEB municipal, para cuyo acceso se requiere validación a través de la tarjeta ciudadana o de cualquier otro certificado de firma electrónica.

Una vez validado el titular del expediente en la carpeta ciudadana, en una primera pantalla, se cargan los expedientes en trámite o finalizados en los 2 últimos meses.

Seleccionando cualquiera de ellos se informa sobre la fecha teórica de finalización según el camino más favorable así como de la tramitación realizada a través de los documentos que ya se hayan generado en el expediente.

INFORMES DIRECCION, donde se ofrecen datos para la gestión y toma de decisiones. Las áreas propietarias de modelos de proceso, en el sentido de ser las responsables de la recepción y resolución de las solicitudes, podrán obtener datos necesarios para la toma de decisiones y mejorar la gestión de sus procesos.

La segunda fase, comienza una vez finalizado el desarrollo de software y tiene como **objetivo la definición en el sistema de los flujos de trabajo** que servirán para que los expedientes puedan tramitarse digitalmente. Abarca **desde el año 2006 hasta la actualidad, con continuidad en el futuro.**

El departamento de Organización, administra el sistema. Define flujos de trabajo y mantiene y actualiza los ya existentes, según proceda en base a cambios normativos o de estructura.

La implantación de expedientes electrónicos se ha ido realizando prácticamente en respuesta a una demanda, de departamentos municipales, como elemento de soporte para el seguimiento y gestión de sus expedientes.

Desde Organización se impulsa el trabajo en equipo entre los grupos de tramitación afectados por la mecanización. Se fomenta la visión proceso.

Se racionalizan y simplifican los procesos que se mecanizan, haciendo partícipes a los trabajadores afectados por cada implantación de expedientes digitales. Gestionando el cambio en los procesos de trabajo, prácticamente desde el principio, se logra que las implantaciones sean asumidas por todos los afectados.

EVALUACIÓN

Para validar la primera fase de GEMA (desarrollo de software de cada uno de los módulos del sistema) se realizó un piloto con una tramitación ya definida en el anterior sistema de gestión de expedientes, entre abril y junio de 2006, siendo su resultado, satisfactorio.

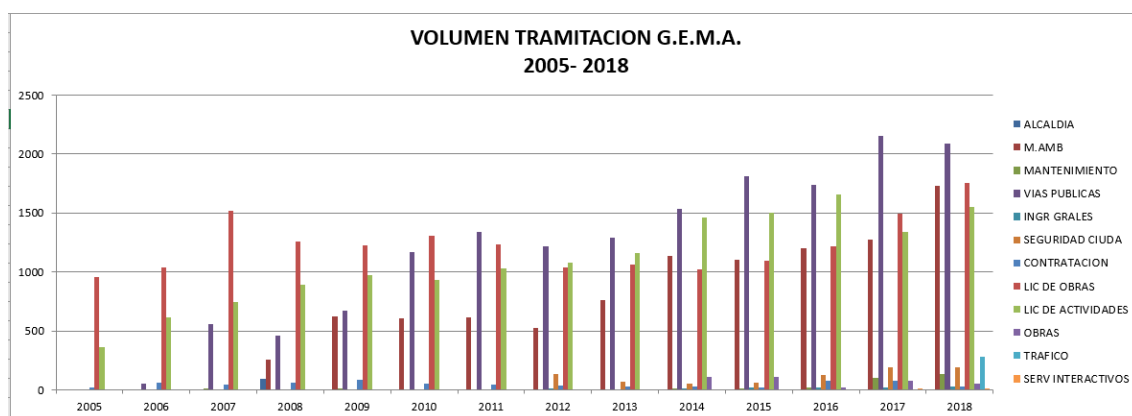
Posteriormente, se trasladó el total de tramitaciones definidas en el anterior sistema de gestión de expedientes.

Desde 2007, se programa anualmente, a través del GPO, la incorporación de nuevos modelos de proceso o materias de competencia municipal en la Gestión de Expedientes así como el mantenimiento y la adaptación de los modelos existentes a nueva normativa o proceso de mejora de las tramitaciones.

Cómo indicador cualitativo se toman las incidencias registradas en Organización durante las implantaciones, como en el CAU, durante la producción de expedientes.

RESULTADOS

Bajo este epígrafe queda reflejada nuestra experiencia en cuanto a grado de uso, e implementación en el Ayuntamiento.



En cuanto a las áreas municipales que actualmente utilizan GEMA, vemos a través de este gráfico, la relación de departamentos que tienen actualmente alguna tramitación soportada en GEMA. Un reflejo del año en que se incorporan al sistema de gestión de expedientes, así como una comparativa del volumen de expedientes de cada uno de ellos.

Hasta el año 2003 es Actividades el único departamento que trabaja con gestión de expedientes.

A partir del 2003, comienza el departamento de Licencias y Disciplina y en paralelo se produce un aumento equivalente de las tramitaciones de Industria.

En 2005 se incorporan las tramitaciones de Contratación (En Septiembre 2018 dejaron de tramitar a través de GEMA)

Entre 2007 y 2008 se incorporan Vías públicas, Mantenimiento y Medio Ambiente.

En la actualidad, las áreas técnicas, tienen la mayor parte de sus expedientes soportados en el sistema.

En el año 2011 se incorpora Ingresos Generales.

En 2012 se incorporan expedientes de Seguridad Ciudadana.

En 2014 se incorpora Tráfico a la tramitación

En 2016 empieza a tramitar Servicios Interactivos

En cuanto a datos concretos de expedientes por año y departamento o dependencia municipal, se adjunta en el siguiente cuadro:

ESTADO (Todas) CUADRO DE MANDO. EXPEDIENTES EN GEMA										
Número de E Etiquetas										
<input type="checkbox"/> ALCALDIA <input type="checkbox"/> M.AMB <input type="checkbox"/> MANTENIM <input type="checkbox"/> VIAS PUB <input type="checkbox"/> INGR GRALE <input type="checkbox"/> SEGURIDAD CIUD <input type="checkbox"/> CONTRATAC <input type="checkbox"/> LIC DE OBRAS <input type="checkbox"/> LIC DE ACTI <input type="checkbox"/> OBRAS <input type="checkbox"/> TRAFICO <input type="checkbox"/> SERV INTERACTI Total general										
Etiquetas										
2005							18	957	367	1342
2006			56				64	1036	619	1775
2007		4	12	562			46	1520	742	2886
2008	94	258	5	458			58	1259	891	3023
2009		626	9	674			84	1229	975	3597
2010		611	5	1169			54	1310	929	4078
2011		615	1	1343	1		47	1236	1031	4274
2012		524	3	1219	14	134	34	1039	1079	4046
2013		759	4	1288	4	67	30	1064	1162	4378
2014		1134	9	1532	12	53	29	1024	1465	5365
2015		1100	10	1813	24	61	18	1099	1500	5737
2016		1200	20	1737	23	128	79	1218	1657	6080
2017		1272	106	2157	21	196	78	1498	1337	6760
2018		1731	136	2089	27	196	30	1751	1554	7856
Total general	94	9834	320	16097	126	835	669	17240	15308	61197

Los datos de fecha anterior al 2006 son los de los expedientes tramitados en el anterior sistema municipal de gestión de expedientes que han sido trasladados para mantener un único entorno de consulta de expedientes digitales.

A partir de 2007 se han ido incrementando de forma progresiva las tramitaciones soportadas en GEMA y paralelamente, el nº de expedientes.

A fecha, **31 diciembre 2018**, GEMA tiene implantados 74 modelos de proceso que soportan **61.197 expedientes**.

Las materias o negocios de competencia municipal soportadas en GEMA:

- LICENCIAS Y AUTORIZACIONES DE TODO TIPO
- DECLARACIONES RESPONSABLES
- INFORMES Y CERTIFICADOS URBANISTICOS
- CONTRATACION MUNICIPAL
- COMPETENCIA SANCIONADORA
- ORDENES DE EJECUCION / EJECUCIONES SUBSIDIARIAS
- DENUNCIAS DE LOCALES.
- RECLAMACIONES PATRIMONIALES
- DISCIPLINA URBANÍSTICA
- INSPECCIÓN TÉCNICA DE EDIFICIOS

PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Adolfo Royo García
 Puesto: Subdirector Planificación, Organización y Servicios Generales
 Dirección: Plaza Mayor 1 – 28100 Alcobendas (Madrid)
 Teléfono: 91 659 76 00
 Mail: aroyo@aytoalcobendas.org

Fecha de edición: 03/07/2019