

**PLAN OPERATIVO DE DIGITALIZACIÓN DEL  
AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID 2020-2023**



## Contenido

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Naturaleza del Plan.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Objetivos estratégicos.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Alcance del Plan.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Objetivos operativos.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1 Planificación.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2 Análisis de soluciones.....</b>	<b>11</b>
<b>5.3 Apoyo a la innovación.....</b>	<b>13</b>
<b>5.4 Mantenimiento y evolución de sistemas corporativos.....</b>	<b>17</b>
<b>5.5 Administración electrónica.....</b>	<b>21</b>
<b>5.6 Atención a Usuarios.....</b>	<b>24</b>
<b>Anexo I – Relación actual de sistemas de información por área municipal.....</b>	<b>26</b>



## 1. Introducción

Desde el inicio del presente mandato corporativo, uno de los objetivos estratégicos definidos por la nueva Concejalía Delegada General de Planificación y Recursos ha sido la redacción, aprobación y ejecución sistemática de un plan integral de digitalización del Ayuntamiento de Valladolid, que hasta la fecha nunca había sido definido, con un carácter integral que permita enmarcar y dar un sentido único y coherente a todas las acciones que en esta materia se pueden desarrollar operativamente desde el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Departamento TIC, en adelante).

Además del marco normativo vigente en materia de administración electrónica, sustanciado fundamentalmente en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, y de principios metodológicos como el “once only”<sup>1</sup>, acuñado por la Comisión Europea, el referido Plan tiene presente diferentes estrategias y planes en materia de transformación digital adoptados a nivel nacional y europeo, destacando entre ellos el Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos<sup>2</sup>, el futuro Plan Estratégico de Administración Digital 2021-2024, el Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020<sup>3</sup> y la recientemente publicada Estrategia Digital de la Unión Europea<sup>4</sup>.

El Consejo de Dirección Técnico Administrativa celebrado con fecha del día 17 de octubre de 2019 aprobó, a instancia del Área de Planificación y Recursos, un Plan marco para la mejora continua del funcionamiento de la Administración municipal (2019 - 2023) con el objetivo general de incorporar a la cultura organizativa la implementación de estrategias y procesos de planificación que permitan la mejora continua en el funcionamiento del Ayuntamiento de Valladolid. Para el cumplimiento de esta finalidad, se propuso el diseño y desarrollo de una serie de planes operativos de actuación; entre ellos, un PLAN DE DIGITALIZACIÓN para el impulso de las Áreas en el ámbito de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, con establecimiento de líneas de trabajo específicas y diferentes niveles de intensidad, colaboración y financiación, en función de la situación y los recursos existentes.

El Plan parte de un diagnóstico previo del estado de implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito del Ayuntamiento y, tal y como recoge el

---

<sup>1</sup> <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/2018/10/25/TOOP%3A+The+Once-Only+Principle>

<sup>2</sup> <https://administracionelectronica.gob.es/dam/jcr:898162f1-2682-483e-9e43-50f2d3a08eff/20151002-Plan-transformacion-digital-age-oopp.pdf>

<sup>3</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179>

<sup>4</sup> [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age\\_es](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age_es)



presente documento, está integrado por 33 acciones, que responden a las siguientes tipologías de actividad:

- Planificación.
- Análisis de Soluciones.
- Apoyo a la Innovación.
- Mantenimiento y evolución de sistemas corporativos.
- Administración electrónica.
- Atención a Usuarios.

La crisis derivada del COVID-19 y sus consecuencias han puesto de manifiesto la necesidad de impulsar aún más la extensión de la digitalización del Ayuntamiento de Valladolid y su incorporación definitiva a la Administración electrónica.

## **2. Naturaleza del Plan**

El presente PLAN OPERATIVO DE DIGITALIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID 2020-2023 integra las distintas acciones y proyectos de digitalización que el Área de Planificación y Recursos propone llevar a cabo, en colaboración con cada una de las áreas del Ayuntamiento.

Su horizonte temporal es el actual mandato corporativo y se desarrollará con planes anuales de trabajo -internos- del Departamento TIC, que integrarán objetivos, acciones y financiación en función de las disponibilidades presupuestarias vigentes en cada año (bien por el Departamento TIC, o bien por el Área/Departamento afectado).

## **3. Objetivos estratégicos**

Los objetivos estratégicos que subyacen a las actuaciones que integran el Plan son:

- Impulsar la transformación digital de las diferentes áreas de gestión y ayudar en la consecución de sus objetivos sectoriales, a través del despliegue de diversos sistemas de información que permitan optimizar su gestión y sus relaciones con los ciudadanos.
- Apoyar la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento, impulsando la adopción de una nueva plataforma que permita cumplir los requisitos normativos y colaborando en la gestión del cambio.
- Fomentar la comunicación entre las diferentes unidades, a través de la creación de instrumentos de colaboración, gestión del conocimiento y difusión.



- Aumentar la uniformidad de los sistemas corporativos, para facilitar así su gestión y mantenimiento.
- Adaptar las políticas y herramientas de seguridad actuales a la nueva normativa en esta materia, con especial atención al ámbito de la protección de datos.
- Apoyar e impulsar proyectos de innovación en el Ayuntamiento, en colaboración con las diferentes áreas de gestión, así como la aplicación de tecnologías innovadoras.
- Avanzar en la transición hacia una administración 100% digital, que garantice la disposición de los medios suficientes para desempeñar las tareas, funciones y responsabilidades en el nuevo contexto; incluyendo la previsión del soporte tecnológico para las modalidades no presenciales de trabajo de conformidad con la regulación institucional que al efecto se pueda establecer.

#### **4. Alcance del Plan**

El Plan se estructura en acciones de las siguientes tipologías:

##### ***Planificación***

- Apoyo en la elaboración de una hoja de ruta, en el ámbito tecnológico, de cada área.
- Diagnóstico de prioridades y/o necesidades de renovación de aplicaciones.
- Detección de posibles sistemas de información que optimicen la gestión y/o problemáticas del área.
- Establecimiento de un coordinador TIC por cada área, como interlocutor único.

##### ***Análisis de soluciones***

- Elaboración de estudios de viabilidad sobre nuevos sistemas, que comprenden:
  - Análisis de las soluciones existentes que mejor se ajusten a las necesidades y/o con mayor implantación.
  - Análisis de soluciones y licitaciones similares en otras AAPP a reutilizar.
  - Lanzamiento de consultas al mercado.
  - Elaboración de informes ejecutivos que faciliten la toma de decisiones.
- Supervisión y/o elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas, en colaboración con los usuarios funcionales.



### ***Apoyo a la innovación***

- Evaluación de la posible aplicación de tecnologías innovadoras en las soluciones actuales o futuras de cada área municipal.
- Impulso a proyectos de innovación, en colaboración con el resto de áreas municipales.

### ***Mantenimiento y evolución de sistemas corporativos***

- Mantenimiento correctivo y evolutivo de los sistemas de información corporativos.
- Despliegue de soluciones TIC, financiadas por el propio Departamento o por el área funcional (en función de su dimensión y características).
- Soporte o centralización de la contratación de licencias de productos informáticos.
- Dirección técnica de los proyectos, actuando como interlocutores con las empresas del sector TIC.
- Mantenimiento y mejora de la infraestructura existente.

### ***Administración electrónica***

- Acciones de impulso a la tramitación electrónica en el Ayuntamiento.
- Apoyo a la adopción de la nueva plataforma de administración electrónica.

### ***Asistencia a usuarios (CAU)***

- Renovación del puesto de usuario y provisión de nuevos equipos y periféricos.
- Resolución de incidencias sobre los sistemas de información corporativos.
- Otros: labores de auditoría de unidades de red, provisión de soluciones de movilidad, etc.



## 5. Objetivos operativos

Se establecen los siguientes 33 objetivos y actuaciones atendiendo a su tipología:

### Planificación

1. Diagnóstico de necesidades de diversas áreas municipales.
2. Avance en la integración de las Fundaciones en los sistemas corporativos.
3. Colaboración con el Centro Cartográfico.
4. Seguimiento y soporte a proyectos de Movilidad.

### Análisis de soluciones

5. Nuevo Sistema de gestión integral de la Policía Municipal.
6. Nuevo Sistema de gestión integral del Servicio de Limpieza.
7. Nuevo Sistema integral de Gestión de Recursos Humanos.
8. Nuevo Sistema de Gestión de Ingresos.
9. Nueva aplicación de Gestión Patrimonial e Inventario.

### Apoyo a la innovación

10. Colaboración con el proyecto S2City.
11. Apoyo al Plan de implantación de la metodología BIM.
12. Soporte a la Oficina Municipal de Datos del Ayuntamiento.
13. Impulso a la implantación de metodologías ágiles en el AVa.
14. Oficina de Calidad y mejora de procesos en el ámbito del Dpto. TIC.
15. Apoyo a la adopción de tecnologías innovadoras en el AVa.
16. Soporte a la prestación de modalidades no presenciales de trabajo.

### Mantenimiento y evolución de sistemas corporativos

17. Mejora de rendimiento, soporte e integración de SICALWIN.
18. Mantenimiento y evolución de los sistemas sectoriales: SEISPC, etc.
19. Espacios web sectoriales dentro del portal corporativo.
20. Tareas de apoyo en la operativa diaria de ingresos y recaudación.
21. Ampliación de la solución CONSUL de presupuestos participativos.
22. Soporte al proyecto de pantallas informativas en centros cívicos.
23. Revisión y despliegue de los puntos de acceso WiFi.
24. Soporte al cumplimiento de la normativa de seguridad y ENS.



### **Administración electrónica**

25. Apoyo en las instrucciones de conservación digital de expedientes
26. Implantación de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID)
27. Despliegue de la nueva plataforma de administración electrónica.
28. Aplicación de gestión del Archivo Municipal.
29. Nueva aplicación de Quejas y Sugerencias.
30. Despliegue de la intranet corporativa.

### **Atención a usuarios**

31. Adecuación del puesto de trabajo al nuevo entorno digital.
32. Iniciativas de concienciación y difusión en formatos divulgativos.
33. Despliegue de un nuevo Portal de Atención al Usuario

El diagnóstico inicial de las actuaciones se ha realizado a partir de las peticiones recibidas por los diferentes servicios y del propio análisis de situación realizado por el Área de Planificación y Recursos al inicio de la legislatura, si bien se irá perfilando y revisando a lo largo de ésta.

Por otra parte, el Anexo 1 recoge la relación actual de aplicaciones desplegadas en el Departamento TIC y su vinculación con cada una de las áreas de la actual estructura.

A continuación, se describe cada una de las actuaciones con mayor detalle, organizadas en las categorías descritas en el apartado 4.



## 5.1 Planificación

<b>Proyecto</b>	<b>1- Diagnóstico de necesidades de diversas áreas municipales</b>
<b>Descripción</b>	<p>Se propone realizar un análisis de las necesidades TIC de las áreas municipales para tratar de prestar soporte y asistencia desde el Departamento TIC. Se prestará especial atención a aquellas en las que actualmente el número de aplicaciones y/o servicios gestionados por el Departamento son escasos o inexistentes y se tratará de establecer un interlocutor técnico único por área/s dentro del Departamento TIC, que facilite la comunicación y pueda adquirir progresivamente conocimiento de su negocio.</p> <p>Asimismo, existen numerosos sistemas de información que no se encuentran desplegados en el CPD corporativo, por lo que se propondrá ofrecer este alojamiento a futuras aplicaciones.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reunión de diagnóstico con el área afectada.</li><li>• Elaboración de una hoja de ruta con los interlocutores designados.</li><li>• Propuesta de plan de migración progresivo o de incorporación de futuros desarrollos en el CPD corporativo.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>2- Integración de las Fundaciones Municipales en los sistemas corporativos</b>
<b>Descripción</b>	<p>Se propone continuar la integración, ya iniciada, de los distintos organismos de la Fundación Municipal de Cultura y de Deportes con las herramientas corporativas (Sicalwin, Firmadoc, Amara, etc.), en colaboración con los servicios informáticos de ambas fundaciones.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistencia y soporte a la migración, de forma coordinada con los servicios informáticos de las Fundaciones.</li></ul>



<b>Proyecto</b>	<b>3- Colaboración con el Centro Cartográfico</b>
<b>Descripción</b>	<p>El Centro Cartográfico y el Departamento TIC presentan funciones de carácter tecnológico y estratégico que se encuentran muy alineadas, cada una en su ámbito de actuación.</p> <p>De la colaboración de ambos servicios pueden surgir interesantes proyectos de modernización en el Ayuntamiento, enfocados al despliegue de sistemas de información geográfica en los diferentes servicios de forma coordinada.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecimiento de reuniones periódicas y/o refuerzo de los mecanismos de comunicación entre ambos servicios.</li><li>• Detección de Sistemas de Información Geográfica (SIG) y proyectos cartográficos que el Departamento TIC pueda ayudar a impulsar.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>4- Seguimiento y soporte a proyectos de Movilidad.</b>
<b>Descripción</b>	<p>Movilidad viene trabajando en el ámbito informático y requiere un mayor soporte y asistencia desde el Departamento TIC.</p> <p>El Departamento proporcionará la infraestructura y soporte necesarios para facilitar el despliegue de diversos proyectos de Movilidad, entre otros el de gestión de eventos y el de pantallas informativas.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecimiento de un interlocutor único con Movilidad.</li><li>• Seguimiento de proyectos (asistencia a reuniones, soporte, etc.).</li><li>• Interlocución con las empresas del sector TIC en este ámbito.</li></ul>



## 5.2 Análisis de soluciones

<b>Proyecto</b>	<b>5- Nuevo Sistema de gestión integral de la Policía Municipal</b>
<b>Descripción</b>	<p>Existe necesidad de migrar el actual sistema de gestión, que data del año 1995, a un nuevo sistema integral que proporcione los medios apropiados para optimizar la gestión de la Policía Municipal, en sus distintos ámbitos de actuación.</p> <p>Desde el Departamento TIC, se está realizando un estudio de alternativas tecnológicas que facilite el análisis funcional y posterior licitación por parte del área de Seguridad Ciudadana.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realización de un estudio de viabilidad y análisis de soluciones.</li><li>• Soporte en la redacción de los pliegos técnicos.</li><li>• Seguimiento y dirección técnica del proyecto.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>6- Nuevo Sistema de Gestión integral del Servicio de Limpieza</b>
<b>Descripción</b>	<p>Resulta preciso desplegar un nuevo sistema de gestión integral para el Servicio de Limpieza que realice un rediseño de sus procesos y operativa diaria, para mejorar su eficiencia y modernidad tecnológica.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realización de un análisis funcional del nuevo sistema.</li><li>• Soporte en la redacción de los pliegos técnicos.</li><li>• Seguimiento y dirección técnica del proyecto.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>7- Nuevo Sistema integral de Gestión de Recursos Humanos</b>
<b>Descripción</b>	<p>Se requiere implantar un Sistema de Gestión de Recursos Humanos, que se integre con el resto de módulos y sistemas de información ya desarrollados. Dicho sistema incluirá, entre otros, un servicio de generación y gestión de la nómina, el enlace con procedimientos administrativos internos como el control horario, la gestión de cursos de formación y la gestión electrónica de los procesos selectivos, abarcando todo su ciclo de vida.</p>



<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión del análisis funcional elaborado en el año 2016.</li><li>• Realización de un estudio de viabilidad y análisis de soluciones.</li><li>• Soporte en la redacción de los pliegos técnicos.</li><li>• Seguimiento y dirección técnica del proyecto.</li></ul>
---------------------------	--

<b>Proyecto</b>	<b>8- Nuevo Sistema de Gestión de Ingresos</b>
<b>Descripción</b>	<p>Los procedimientos de gestión de ingresos, recaudación y supervisión son estratégicos e impactan de forma horizontal en toda la organización, por lo que exigen un alto grado de integración con otros sistemas de la misma.</p> <p>La aplicación actual requiere su renovación, por lo que resulta preciso analizar el estado actual del mercado y las alternativas disponibles.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Detección de puntos de mejora y necesidades de integración de la aplicación actual.</li><li>• Realización de un estudio de viabilidad y análisis de soluciones.</li><li>• Soporte en la redacción de los pliegos técnicos.</li><li>• Seguimiento y dirección técnica del proyecto.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>9- Nueva aplicación de Gestión Patrimonial e Inventario</b>
<b>Descripción</b>	<p>La aplicación actual de inventario se encuentra obsoleta en términos tecnológicos y es preciso valorar si, funcionalmente, puede ser sustituida por una aplicación que facilite el volcado de la información y que satisfaga las necesidades de los distintos actores involucrados (Inventario, Intervención, Patrimonio, Centro Cartográfico, etc.). De forma adicional, pero no menos importante, se revisará la inclusión en el nuevo sistema de la funcionalidad requerida para la gestión patrimonial del Ayuntamiento.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis del estado actual y las alternativas existentes.</li><li>• En caso de decidir su sustitución, dirección técnica del proyecto por parte del Departamento TIC.</li></ul>



### 5.3 Apoyo a la innovación

<b>Proyecto</b>	<b>10- Colaboración con el proyecto S2City</b>
<b>Descripción</b>	Los distintos componentes del proyecto S2City tienen un marcado carácter tecnológico y requerirán la asistencia y apoyo por parte del Departamento TIC.
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecimiento de un interlocutor/coordinador del proyecto por parte del Departamento.</li><li>• Asistencia a las reuniones de seguimiento y participación en la toma de decisiones que afecten al ámbito tecnológico.</li><li>• Actividades de colaboración específicas en el marco del proyecto.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>11- Apoyo al Plan de implantación de la metodología BIM</b>
<b>Descripción</b>	<p>La metodología BIM (<i>Building Information Modeling</i>) permite la gestión de proyectos de construcción y el modelado de edificios en tres dimensiones, facilitando la colaboración entre agentes a lo largo de todo el ciclo de vida de una edificación o infraestructura. Se contempla su adopción progresiva en el Ayuntamiento, con la doble utilidad de mejorar la eficiencia en ejecución de obras y permitir la agilización del procedimiento de concesión de licencias urbanísticas, gracias al análisis automatizado de la documentación técnica.</p> <p>Para ello, se requiere llevar a cabo una serie de acciones de distinta índole organizativa por las Áreas afectadas. El Departamento TIC prestará su asistencia en aquellas acciones de carácter tecnológico.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puesta a disposición de las soluciones que requiera la utilización del formato BIM en el Ayuntamiento (software libre, adquisición de licencias, almacenamiento, etc.).</li><li>• Asistencia en la preparación de actividades formativas.</li></ul>



<b>Proyecto</b>	<b>12- Soporte a la Oficina Municipal de Datos del AVa</b>
<b>Descripción</b>	<p>Desde el Área de Planificación y Recursos está planteada la creación y puesta en marcha de un ecosistema municipal de datos que facilite la toma interna de decisiones, a partir del tratamiento y análisis predictivo de los mismos y la aplicación de técnicas de <i>business intelligence</i> y Big Data.</p> <p>Dicho proyecto tendrá como referente las Oficinas desplegadas en otros Ayuntamientos, así como iniciativas internas como la contabilidad analítica, impulsada por la Intervención General, y el proyecto S2City.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de soluciones tecnológicas y de las fuentes de datos a incorporar (<i>data lake</i>), en colaboración con otros servicios e iniciativas municipales.</li><li>• Despliegue de los mecanismos tecnológicos de la Oficina.</li><li>• Seguimiento y soporte a la Oficina.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>13- Impulso a la implantación de metodologías ágiles en el AVa</b>
<b>Descripción</b>	<p>La adopción de metodologías ágiles puede aportar beneficios tangibles, tanto en la ejecución de proyectos de desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas como en la gestión interna de cualquier unidad. Este tipo de metodologías permite visibilizar y controlar el flujo de trabajo en curso y las tareas pendientes, de una forma amigable e intuitiva. El objetivo de esta acción es doble:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Exigir el uso de metodologías ágiles en el desarrollo de aplicaciones, lo cual permitirá una comunicación más fluida entre el proveedor externo, el Departamento TIC y los usuarios finales del AVa, así como un mayor control por parte de los usuarios sobre el desarrollo y evolución de la solución, disminuyendo la incertidumbre y garantizando que el software cumple sus expectativas iniciales.</li><li>• Acercar las metodologías ágiles al resto de unidades del AVa, para que puedan conocer las ventajas que podría tener su implantación en la mejora de su gestión interna, así como en procesos que involucren a diversos agentes o departamentos.</li></ul>



<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclusión de cláusulas en los Pliegos de Prescripciones Técnicas que recojan la obligatoriedad de utilizar metodologías ágiles en el desarrollo de nuevas aplicaciones.</li><li>• Acciones de difusión sobre las metodologías ágiles y su utilidad.</li></ul>
---------------------------	---

<b>Proyecto</b>	<b>14- Oficina de Calidad y mejora de procesos en el ámbito del Departamento TIC</b>
<b>Descripción</b>	<p>Esta acción persigue el despliegue de una Oficina de Calidad y mejora de procesos en el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyo objetivo es la implantación de un sistema de calidad interno que garantice el cumplimiento de un conjunto de normativas y estándares por parte de los sistemas de información que se despliegan.</p> <p>Otros de sus objetivos son conseguir una mayor homogeneidad entre entornos, incluir mecanismos automatizados de despliegue e integración continua y mejorar los procedimientos internos del Departamento TIC en diferentes ámbitos (asistencia a otros departamentos, elaboración y gestión de la documentación, control del cumplimiento de los hitos y objetivos de los proyectos, gestión de incidencias, etc.).</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Licitación de la prestación de los servicios de una Oficina de Calidad y mejora de procesos.</li><li>• Despliegue de la Oficina y supervisión de la ejecución del contrato, siguiendo un enfoque iterativo e incremental.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>15- Apoyo a la adopción de tecnologías innovadoras en el AVa</b>
<b>Descripción</b>	<p>En el marco de las acciones de Apoyo a la Innovación, el Departamento TIC tratará de acercar a las unidades del AVa diversas tecnologías innovadoras o disruptivas (IA, técnicas de procesamiento del lenguaje natural, blockchain, automatización, etc.) para su conocimiento y la posibilidad de plantear proyectos piloto o casos de uso que las implementen (v.gr. proyectos de auditoría o mejora de</p>



la trazabilidad de la información haciendo uso de blockchain, asistentes virtuales, etc.)

**Actividades  
/hitos**

- Coordinación de acciones de formación y difusión en tecnologías innovadoras.
- Análisis de casos de uso de otras Administraciones vinculados con la aplicación de tecnologías disruptivas y posible colaboración.
- Propuesta de proyectos piloto a implantar en el AVa.

**Proyecto**

**16- Soporte a la prestación de modalidades no presenciales de trabajo.**

**Descripción**

El Departamento TIC desplegará los medios necesarios para facilitar la movilidad en el puesto de trabajo y, en general, la prestación de servicios en modalidades no presenciales, en el marco y de conformidad con la regulación institucional que se pueda establecer. En concreto, se pondrán a disposición las siguientes herramientas:

- Sistemas de teletrabajo que permitan la conexión a escritorios virtuales o remotos vía VPN, extendiendo los sistemas disponibles en la actualidad.
- Difusión y extensión de la nube corporativa para compartición de ficheros y trabajo colaborativo.
- Diseño de una política BYOD (“Bring Your Own Device”), que permita la conexión del empleado a través de dispositivos personales, con las debidas garantías de seguridad.
- Análisis de plataformas unificadas de colaboración y comunicación para el trabajo en remoto, que integren sistemas de videoconferencia, chats, etc.

**Actividades  
/hitos**

- Análisis del mercado para considerar la extensión de los sistemas actuales de teletrabajo (VMWare Horizon, VPN SSL, cloud corporativa, etc.) y/o la implantación de sistemas alternativos.
- Establecimiento de políticas de acceso remoto.
- Análisis y despliegue de sistemas de videoconferencia.
- Estudio de viabilidad sobre el despliegue de una plataforma unificada de colaboración y comunicación.



## 5.4 Mantenimiento y evolución de sistemas corporativos

<b>Proyecto</b>	<b>17 - Mejora de rendimiento, soporte e integración de SICALWIN</b>
<b>Descripción</b>	<p>Las aplicaciones de contabilidad y firma de decretos presentan problemas constatados de rendimiento y de dilatación de los tiempos de respuesta que es preciso tratar de paliar, máxime si se contempla la incorporación de las fundaciones y otros organismos del Ayuntamiento.</p> <p>Asimismo, la aplicación de contabilidad requiere integración con diversas aplicaciones: gestión de ingresos, inventario, tramitador de expedientes, etc.</p> <p>Estas cuestiones serán analizadas e impulsadas por parte del Departamento TIC.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejora de los mecanismos de respuesta a incidencias y comunicación con la empresa, garantizando los estándares de seguridad.</li><li>• Realización de pruebas de rendimiento y aplicación de las medidas correctivas detectadas por la empresa en sus informes.</li><li>• Monitorización continua de los tiempos de respuesta.</li><li>• Ayuda a los usuarios en la interlocución con las empresas afectadas.</li><li>• Evaluación de las posibilidades de integración.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>18- Mantenimiento y evolución de los sistemas corporativos: SEISPC, etc.</b>
<b>Descripción</b>	<p>El Departamento TIC llevará a cabo las tareas de mantenimiento (correctivo, adaptativo y/o evolutivo) de diversos sistemas de información de las áreas sectoriales. Se trata de sistemas cuyo mantenimiento ya viene siendo prestado por el Departamento o bien sistemas nuevos que se incorporen, para los que se considere más ventajoso que estos servicios se presten de forma centralizada desde el Departamento.</p>



En concreto, el Servicio de Extinción de Incendios es uno de los más críticos en términos de velocidad de respuesta y de necesidades de disponibilidad. Ya ha llevado a cabo una transformación de su aplicativo actual, si bien requiere de un mantenimiento que garantice la adecuación del sistema a las necesidades futuras y la optimización de las funcionalidades disponibles.

**Actividades  
/hitos**

- Gestión de la contratación del mantenimiento de los sistemas.
- Resolución de incidencias y gestión del mantenimiento evolutivo.

**Proyecto**

**19- Espacios web sectoriales dentro del portal corporativo: servicio de bibliotecas, etc.**

**Descripción**

El Departamento TIC dará apoyo a los servicios que, por las características de su actividad, requieran el despliegue de sitios específicos dentro de la web corporativa, para que éstos incluyan ciertas pautas de diseño o distribución de contenidos diferentes a las secciones de corte general.

En concreto, el Servicio de Bibliotecas cuenta con su propio portal dentro de la web corporativa, si bien aún no ha sido dotado de contenido. Se requiere su puesta en marcha y asistencia por parte del Departamento.

**Actividades  
/hitos**

- Diseño de los espacios web sectoriales, en colaboración con el servicio afectado.
- Volcado y edición de la primera versión de los contenidos, si procede.
- Establecimiento de un mecanismo de gestión y edición de contenidos distribuido para casuísticas como la de las bibliotecas.



<b>Proyecto</b>	<b>20- Apoyo a la operativa diaria de la gestión de ingresos, recaudación e inspección tributaria</b>
<b>Descripción</b>	Se requiere el refuerzo técnico de los servicios de gestión de ingresos, recaudación y supervisión desde el Departamento TIC, dadas sus diferentes casuísticas y su situación actual, así como la necesidad de personal de perfil técnico que requiere el mantenimiento actual de sus sistemas.
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tareas de soporte de la aplicación de gestión de ingresos y recaudación.</li><li>• Edición y actualización de informes en formato Access.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>21- Ampliación de la solución CONSUL de presupuestos participativos</b>
<b>Descripción</b>	La aplicación CONSUL, basada en software libre y utilizada para la gestión de los presupuestos participativos, requiere la incorporación de nuevos módulos que faciliten la interacción con el ciudadano.
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratación del mantenimiento de CONSUL y su ampliación.</li><li>• Seguimiento de incidencias y gestión del contrato.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>22- Soporte al proyecto de pantallas informativas en los centros cívicos</b>
<b>Descripción</b>	El proyecto de despliegue de información en pantallas de los centros cívicos requiere de la asistencia del Departamento TIC para las tareas vinculadas con el mantenimiento de las mismas y soporte técnico a los usuarios.
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistencia e interlocución técnica con las posibles empresas vinculadas con el proyecto (edición de contenidos, mantenimiento, etc.).</li><li>• Gestión de incidencias vinculadas con los dispositivos.</li></ul>



<b>Proyecto</b>	<b>23- Revisión y despliegue de los puntos de acceso WiFi</b>
<b>Descripción</b>	Se propone llevar a cabo una revisión de los puntos WiFi actuales disponibles en el Ayuntamiento, tanto en sitios de acceso público (biblioteca, centros cívicos, edificios municipales, etc.) como en los propios espacios de trabajo. Si resulta técnicamente viable, se valorará la inclusión de nuevos accesos WiFi, así como la ampliación o aumento de cobertura de los existentes.
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión de la situación actual.</li><li>• Diseño del Plan de ampliación y, si procede, licitación del mismo.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>24- Soporte y asistencia en el cumplimiento de la normativa de seguridad y del Esquema Nacional de Seguridad</b>
<b>Descripción</b>	Se debe garantizar la plena adaptación del Ayuntamiento a la normativa vigente relativa a la seguridad, en especial al Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnóstico de la situación actual en relación con el cumplimiento del ENS y despliegue de una Oficina Técnica de Seguridad en el ámbito del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li></ul>



## 5.5 Administración electrónica

<b>Proyecto</b>	<b>25- Apoyo en las instrucciones de conservación digital de expedientes</b>
<b>Descripción</b>	El Departamento TIC colaborará, junto con otras unidades organizativas, en la elaboración y aplicación práctica de instrucciones en materia de ordenación, conservación y archivo de expedientes electrónicos.
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión y contribución en la redacción de las instrucciones.</li><li>• Elaboración de material divulgativo para facilitar su comprensión (videotutoriales, etc.).</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>26- Implantación de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID)</b>
<b>Descripción</b>	<p>La Plataforma de Intermediación de Datos es una herramienta puesta a disposición por la Administración General del Estado para facilitar el cumplimiento del derecho de los interesados a no aportar documentos ni a presentar datos que se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o hayan sido elaborados por éstas, en el marco de la Ley 39/2015.</p> <p>A través de la PID, se puede acceder a datos de los interesados que ponen a disposición más de treinta organismos y serán las áreas las que determinarán la necesidad y utilidad de los mismos en el marco de sus competencias.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación de la PID en el Ayuntamiento de Valladolid.</li><li>• Determinación de los roles involucrados (gestor administrativo, etc.) y del proceso de autorización.</li><li>• Difusión de su utilidad a las áreas municipales.</li><li>• Habilitación de los accesos a los diferentes servicios de consulta de la PID, por parte de las unidades administrativas.</li></ul>



<b>Proyecto</b>	<b>27- Despliegue de la nueva plataforma de administración electrónica</b>
<b>Descripción</b>	<p>Resulta preciso sustituir las herramientas actuales de Administración electrónica por una plataforma de tramitación electrónica de los expedientes.</p> <p>El Departamento TIC, en el marco del grupo de trabajo creado al efecto, prestará soporte -desde sus competencias- en el despliegue de la nueva plataforma de tramitación de expedientes.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación en el estudio de alternativas de tramitación electrónica, en colaboración con otros servicios (Información y Administración electrónica, Archivo, etc.).</li><li>• Gestión de la contratación/asistencia técnica.</li><li>• Seguimiento del proyecto y soporte en la gestión del cambio, junto con el resto de servicios afectados.</li><li>• Modelado de los procedimientos electrónicos, en colaboración con las unidades de Administración electrónica, Archivo, etc.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>28- Aplicación de gestión del Archivo municipal</b>
<b>Descripción</b>	<p>El Archivo municipal requiere el despliegue de una aplicación, integrada con el gestor de expedientes, que facilite la gestión de su actividad diaria. Deberá incluir, entre otros, la organización de transferencias al Archivo definitivo, la gestión de consultas a los fondos, préstamos, etc.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de requisitos de la aplicación y búsqueda de soluciones tecnológicas.</li><li>• Integración con el gestor de expedientes desplegado en el AVa.</li></ul>



<b>Proyecto</b>	<b>29- Nueva aplicación de Quejas y Sugerencias</b>
<b>Descripción</b>	<p>Despliegue de una nueva aplicación de Quejas y Sugerencias, que sustituya al sistema actual por otro más avanzado.</p> <p>La nueva aplicación tendrá un enfoque de gestión para permitir al ciudadano comunicar incidencias de diverso tipo y al Ayuntamiento prestar o gestionar los servicios destinados a su solución.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte a la licitación.</li><li>• Dirección técnica del proyecto.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>30 - Despliegue de una intranet corporativa</b>
<b>Descripción</b>	<p>Despliegue de una intranet administrativa que permita difundir y recibir información de interés de forma permanente, en formatos divulgativos, así como el enlace con otras plataformas y procedimientos internos.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis funcional de la intranet con los departamentos afectados.</li><li>• Contratación y dirección técnica del proyecto.</li><li>• Soporte en el mantenimiento de la intranet, desde un punto de vista técnico.</li></ul>



## 5.6 Atención a Usuarios

<b>Proyecto</b>	<b>31- Adecuación del puesto de trabajo al nuevo entorno digital</b>
<b>Descripción</b>	<p>La transición hacia una administración 100% digital en el ámbito del Ayuntamiento exige garantizar la disposición de los medios suficientes para desempeñar las tareas y funciones en este nuevo contexto digital.</p> <p>A partir del diagnóstico realizado por el Departamento TIC, se hace patente la obsolescencia de una parte significativa del parque tecnológico actual, lo cual exige su sustitución en el corto plazo.</p>
<b>Actividades /hitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adquisición de suministros (ordenadores, pantallas, periféricos, etc.).</li><li>• Plan de renovación del equipamiento actual, progresivo e incremental.</li><li>• Habilitación de nuevas vías o cauces para la adecuación del puesto de trabajo.</li></ul>

<b>Proyecto</b>	<b>32- Iniciativas de concienciación y difusión de información en formatos divulgativos.</b>
<b>Descripción</b>	<p>Con el objetivo de facilitar la formación y/o concienciación de los empleados municipales, se propone el lanzamiento de iniciativas de difusión de información en formatos amigables (que se integrarán en los canales existentes o en otros nuevos como la intranet); destacando:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lanzamiento de acciones en formato de píldoras formativas, “microvídeos”, etc. para concienciar a los empleados en ámbitos como la ciberseguridad, el uso responsable de los recursos informáticos, etc.</li><li>• Publicación de manuales en formatos amigables para el usuario, como videotutoriales de corta duración sobre aspectos concretos y prácticos, en torno a temáticas diversas (uso de las fotocopiadoras, acciones a realizar en las principales aplicaciones corporativas, etc.).</li></ul>



**Actividades  
/hitos**

- Elaboración de materiales divulgativos (píldoras formativas, videotutoriales, etc.), en colaboración con los servicios municipales, en especial con aquellos que prestan servicios horizontales.
- Publicación de la información, siguiendo diferentes estrategias y canales (intranet, buzón comunicaciones, etc.).

**Proyecto**

**33- Despliegue de nuevos mecanismos de asistencia y un nuevo Portal de Atención al Usuario**

**Descripción**

Los actuales cauces de petición y resolución de incidencias (teléfono, formulario, correo, etc.) resultan, en ocasiones, poco eficientes y/o intuitivos para el usuario y no ofrecen una información detallada sobre su seguimiento.

Por ello, se plantea el análisis e implantación de un nuevo Portal de Atención al Usuario que suponga una vía adicional para la recepción de peticiones y ofrezca una gestión más rápida e intuitiva, tanto de las incidencias que se produzcan como de las peticiones que el usuario deba realizar (nuevo equipamiento, acceso a aplicaciones, etc.), mejorando su trazabilidad y seguimiento.

Se valorará la inclusión de funcionalidades innovadoras en dicho portal, tales como el autoservicio de aplicaciones y servicios, la realización de peticiones directamente sobre el catálogo de suministros disponibles, de forma intuitiva, o la inclusión de herramientas de ayuda para la resolución de dudas y preguntas frecuentes.

**Actividades  
/hitos**

- Análisis de las soluciones ITSM (Gestión de servicios de Tecnologías de la Información) disponibles en el mercado más adecuadas para el AVa.
- Adquisición e implantación de la herramienta.
- Acciones de difusión y formación de usuarios.



## Anexo I – Relación actual de sistemas de información por área municipal

