



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
DELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

# La Administración electrónica en el Ayuntamiento de València

28 de febrero de 2018  
SOCINFO





# Agenda

1. Indicadores de alcance
2. Algunos datos de PIAE y de la sede electrónica
3. Dónde estamos
4. Beneficios
5. La cara oculta de la AE
6. Algunos retos
7. Conclusiones





# Indicadores de alcance

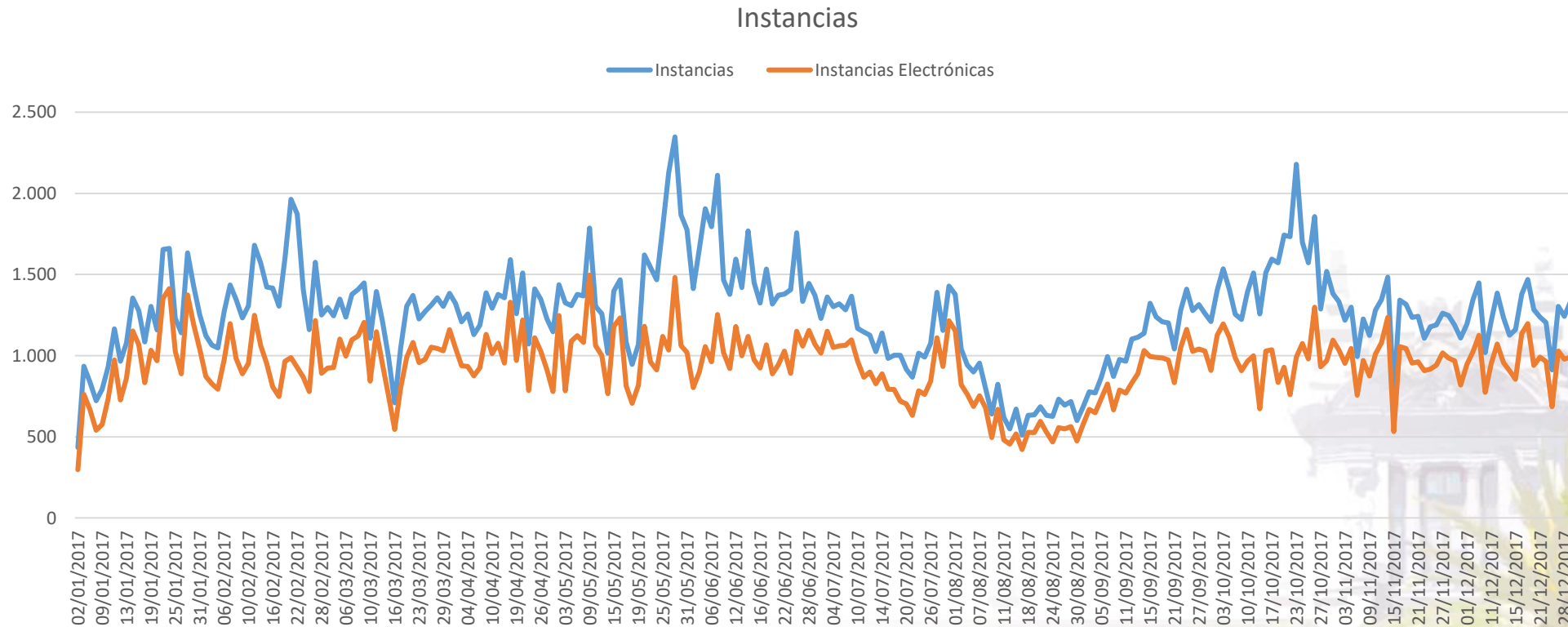
- Puesta en marcha el 15/09/2014
- 3.300 usuarios activos
- Todo el Ayuntamiento y varias entidades del SPL
- Todos los procedimientos
- Incluye Órganos de Gobierno





# Algunos datos

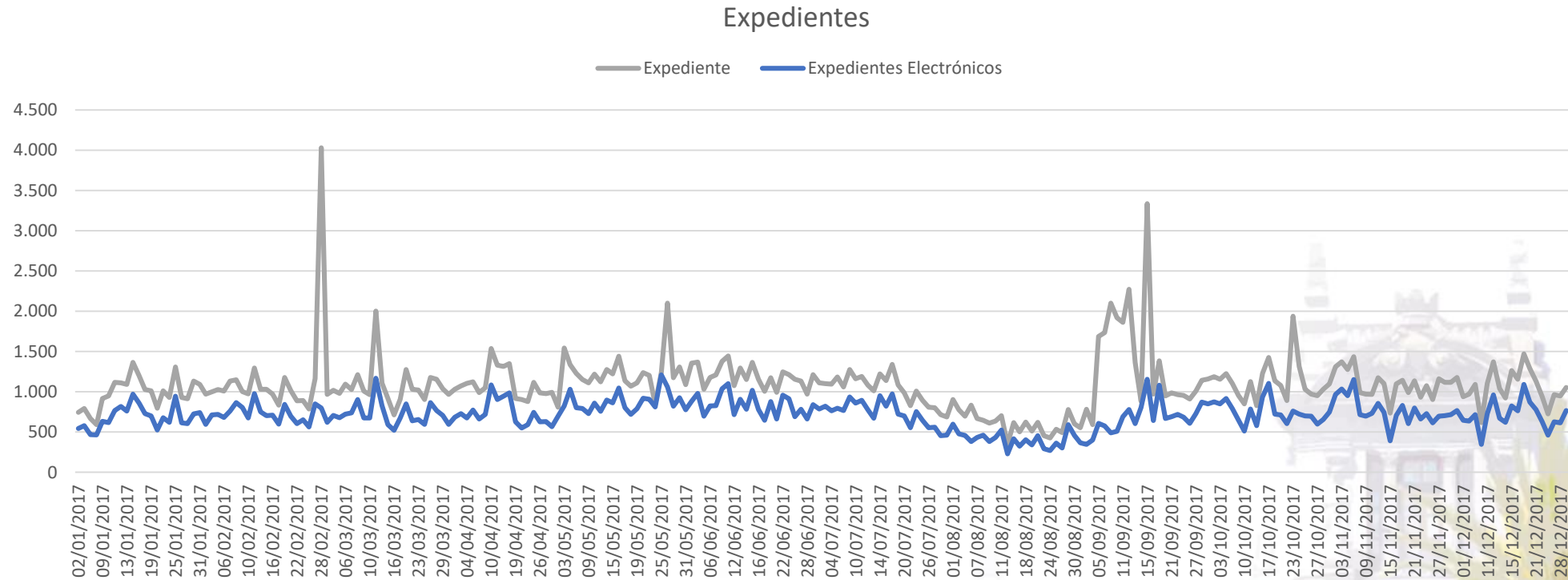
- El 75% de las instancias tienen todos sus documentos en soporte electrónico.





# Algunos datos

- El 66% de los expedientes tienen todos sus documentos en soporte electrónico.

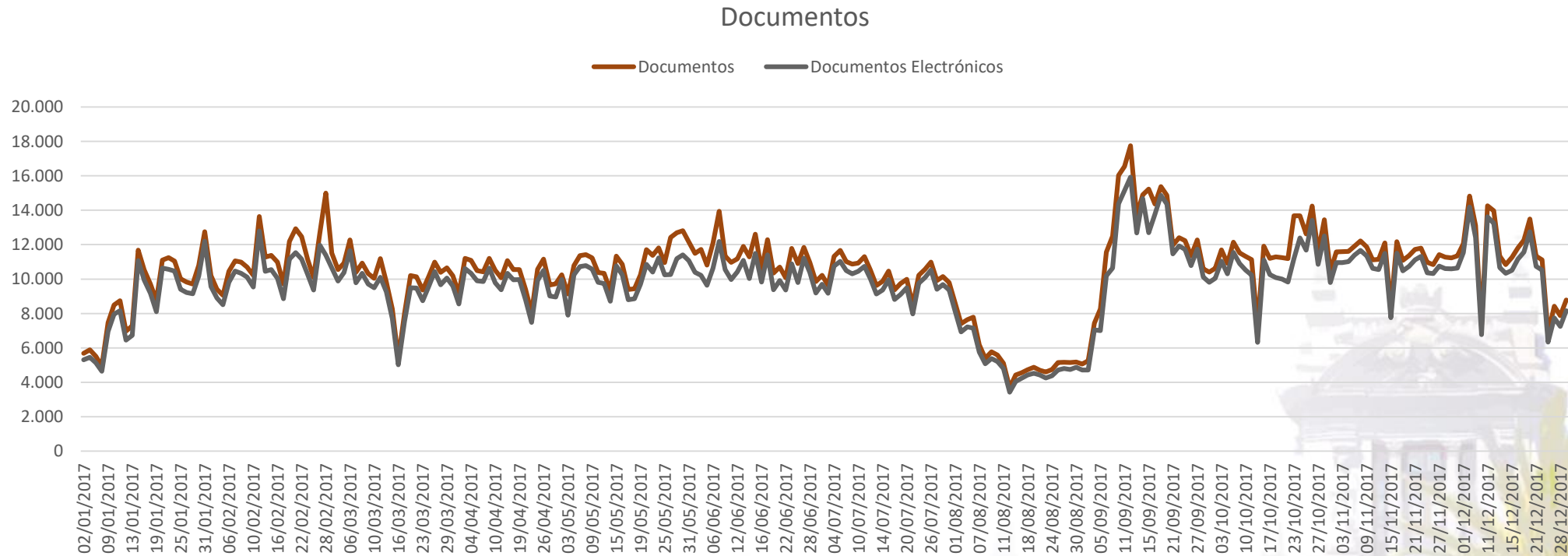






# Algunos datos

- El 93% de los documentos son electrónicos.





# Algunos datos

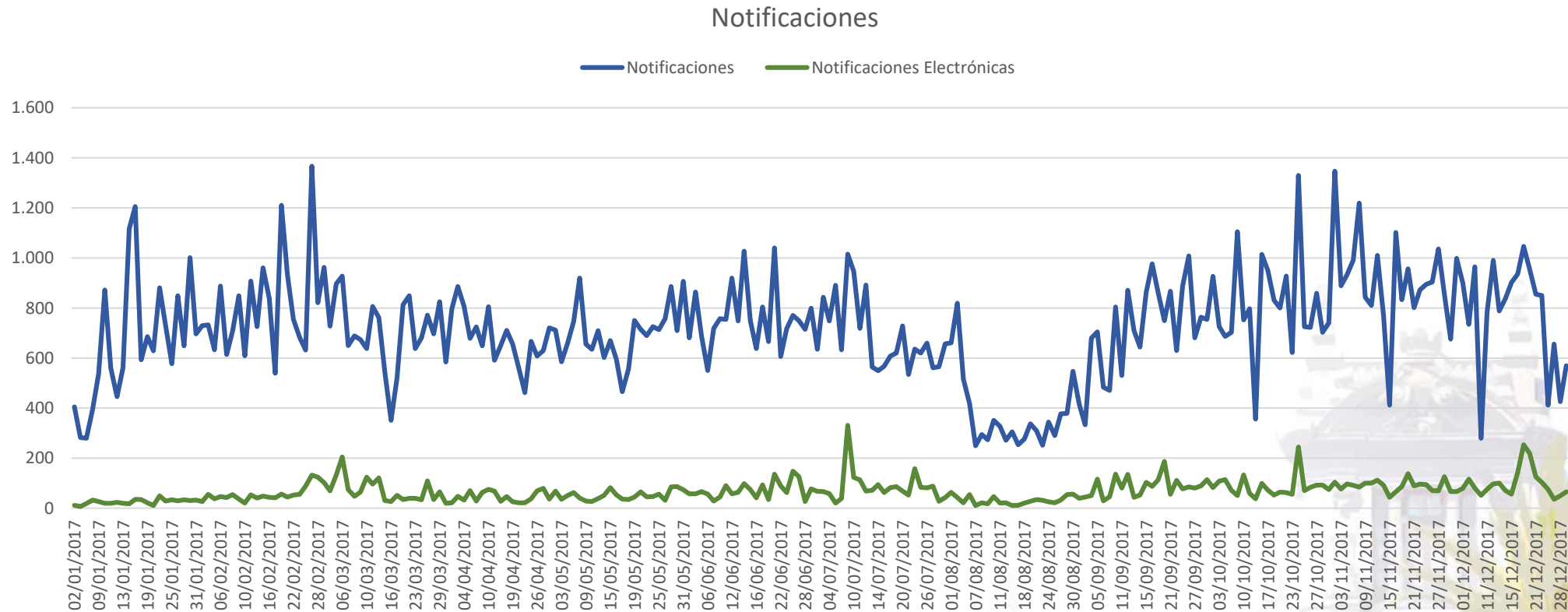
Tareas





# Algunos datos

- El 10% de las notificaciones son electrónicas.







# Algunos datos

- Uso de la sede electrónica

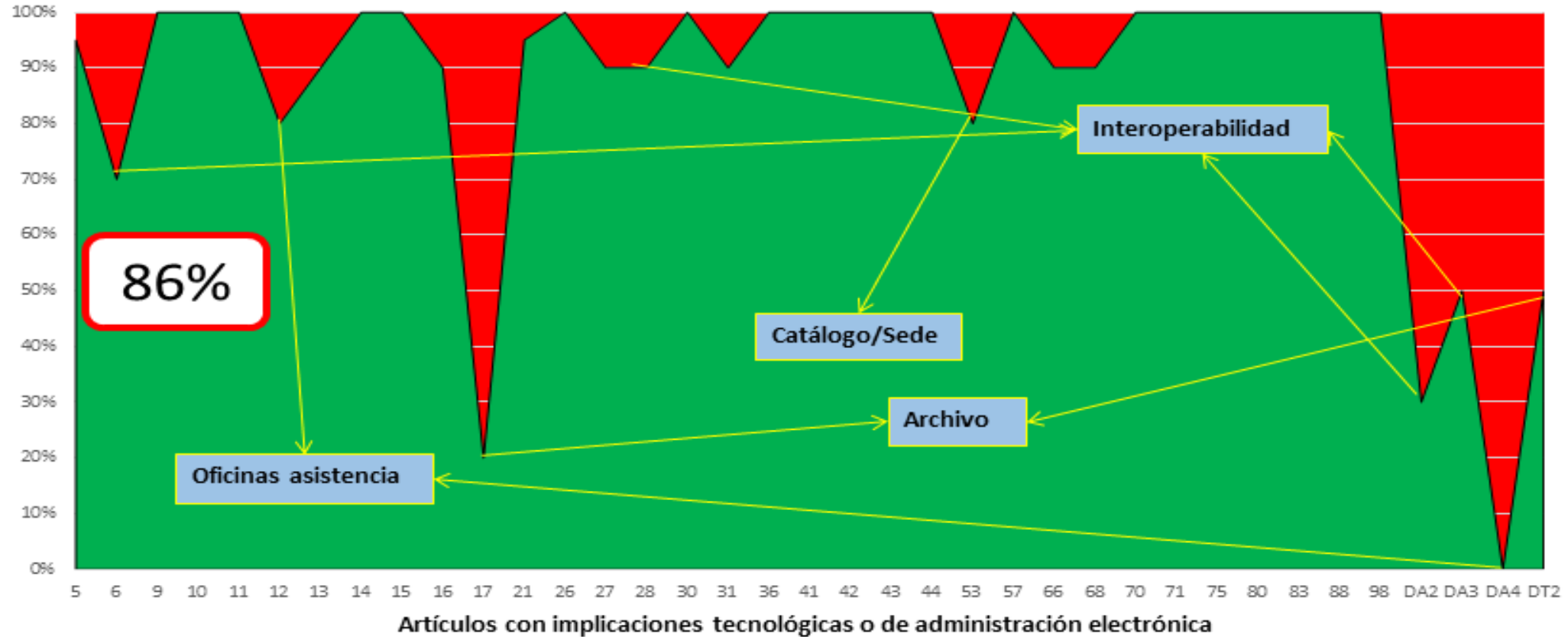
	Ene-2017	Ene-2018	Diferencia
<b>Número de visitantes</b>	51.333	67.464	31,42%
<b>Accesos autenticados</b>	7.246	16.306	125,03%
<b>Instancias presentadas por registro electrónico</b>	1.971	4.280	117,15%
<b>Procedimientos iniciados</b>	3.739	7.562	102,25%
<b>Certificados de empadronamiento emitidos</b>	7.873	13.533	71,89%





# Dónde estamos

Autoevaluación del porcentaje de cumplimiento de los aspectos tecnológicos contenidos en la Ley 39/2015 (Enero 2018)





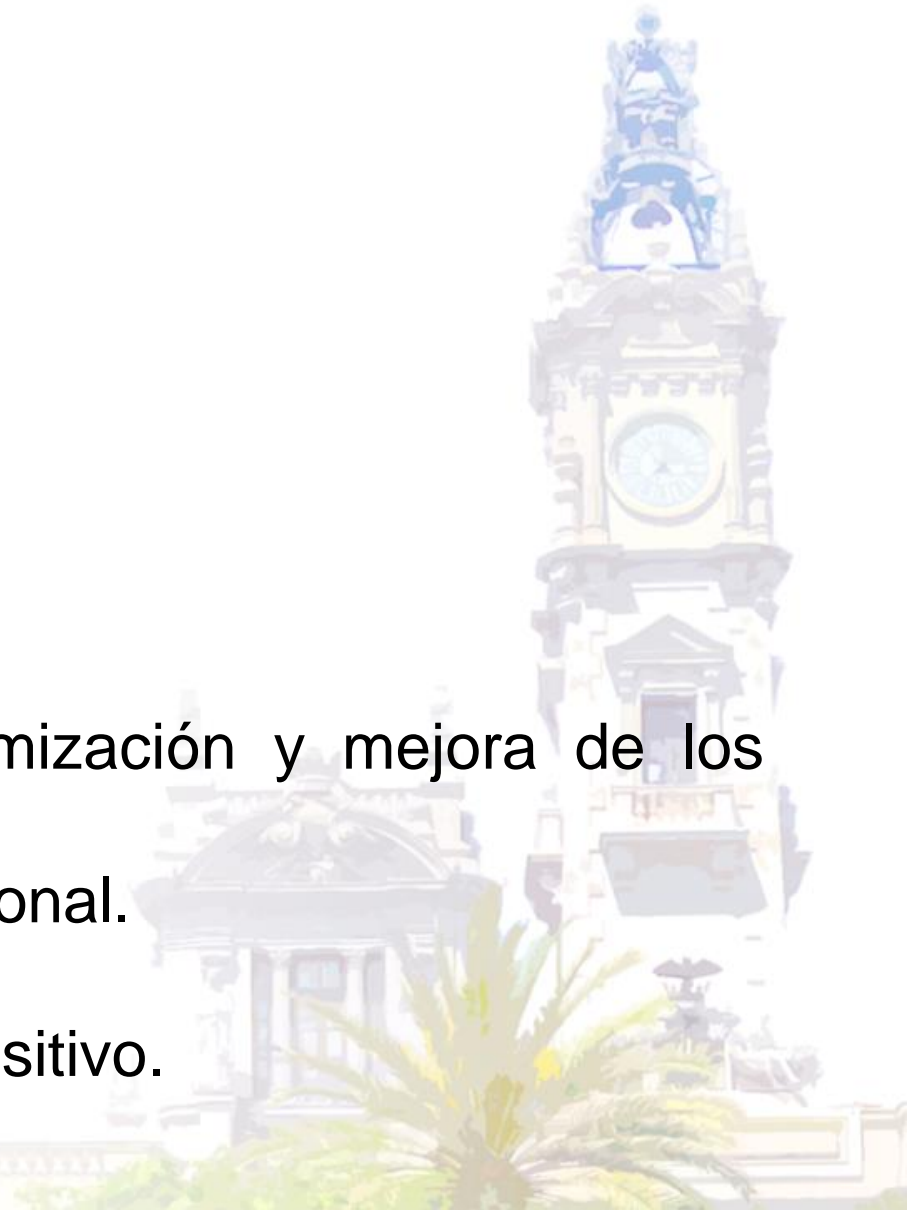
# Beneficios

## Ciudadanos:

- Entre 15 y 20% reducción tiempo tramitación.
- Reducción de cargas administrativas.
- Transparencia administrativa.
- Servicios 24x7.

## Ayuntamiento:

- Control e información en tiempo real: optimización y mejora de los procesos administrativos.
- Conocimiento objetivo de la productividad personal.
- Redefinición de puestos de trabajo.
- Ubicuidad de la información. Acceso multidispositivo.
- Agilidad y reducción sustancial de tiempos.





# Algunas preguntas

- ¿Por qué internamente no desaparece el papel?
- ¿Por qué no se hacen más notificaciones electrónicas que en papel?
- ¿Por qué no es todo electrónico?

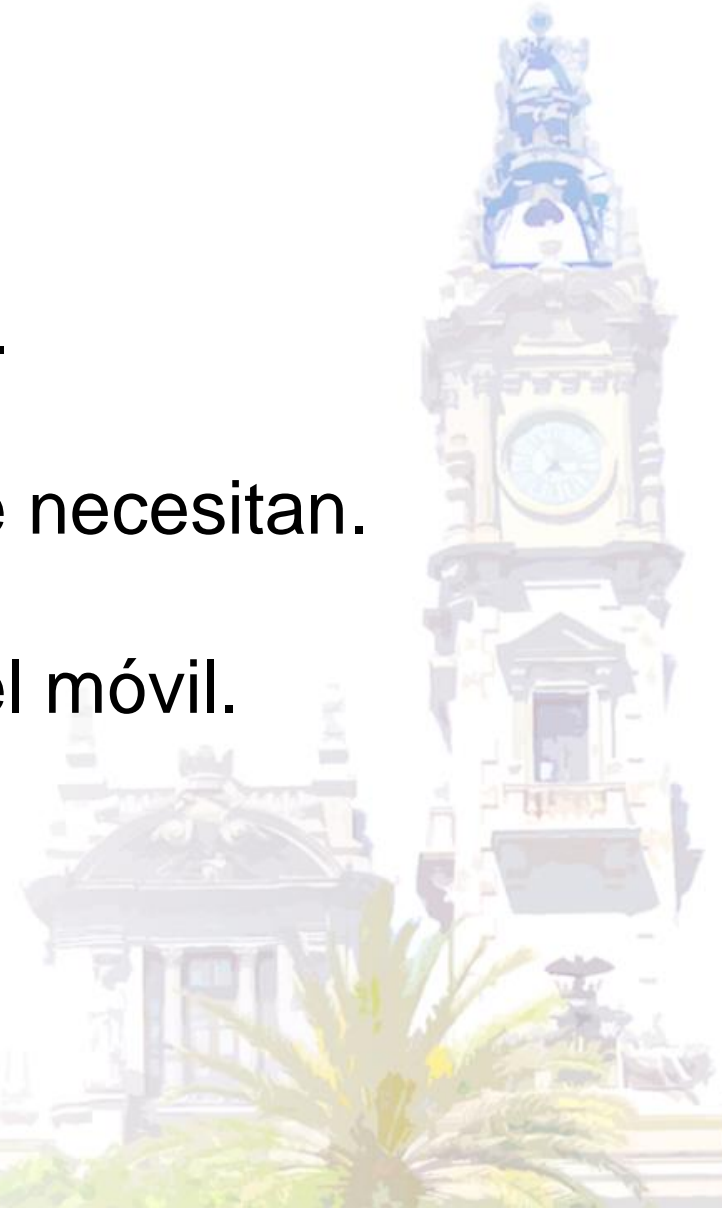




# La cara oculta de la AE (I)

## Ciudadanos:

- El uso de la firma electrónica es una odisea.
- No hay un servicio de asistencia técnica.
- No encuentran en la sede electrónica lo que necesitan.
- Hay límites.
- Hay cosas que no se pueden hacer desde el móvil.
- Desconocimiento.
- ...





# La cara oculta de la AE (II)

## Ayuntamiento:

- No están todos los procedimientos catalogados.
- La normativa es muy cambiante.
- Falta formación técnica a los empleados.
- Dificultad de manejar en soporte electrónico ciertos documentos.
- El otro lo quiere en papel.
- ¿Por qué no hay un único sistema legal para notificarse entre Administraciones? Y lo mismo para notificar a ciudadanos.







# Algunos retos

- Interoperabilidad, Interoperabilidad, Interoperabilidad, etc.
- Desarrollo de actuaciones complejas.
- Automatizar comprobaciones entre sistemas.
- Agilizar los procesos masivos.





# Algunas conclusiones generales

- **Ciudadanos:** estamos en un cambio cultural al cual todavía le queda camino por recorrer. La tecnología no debe ser un impedimento si no una oportunidad.
- **Ayuntamiento:** adaptarse completamente a la administración electrónica es un proceso que llevará varios años.



# GRACIAS

Vicente Rodrigo  
[vrodrido@valencia.es](mailto:vrodrido@valencia.es)

