



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala



RRHH – Nuevas Tecnologías

EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Una experiencia en el ámbito local

SUMAS

Vitoria-Gasteiz, 15 de Junio de 2007



Introducción

- La Administración Pública para el siglo XXI es una **Administración al servicio del ciudadano y empleados**, unificada, eficaz, inteligente y moderna (digital), basada en las personas y en la tecnología.
- En esta nueva Administración se sitúa a los ciudadanos y usuarios en un lugar central, y a los **funcionarios y empleados públicos como verdaderos protagonistas del cambio**.
- En esta transformación también ocupan un papel principal las **nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones que han evolucionado en los últimos veinte años**



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala



RRHH – Nuevas Tecnologías

Áreas de intervención

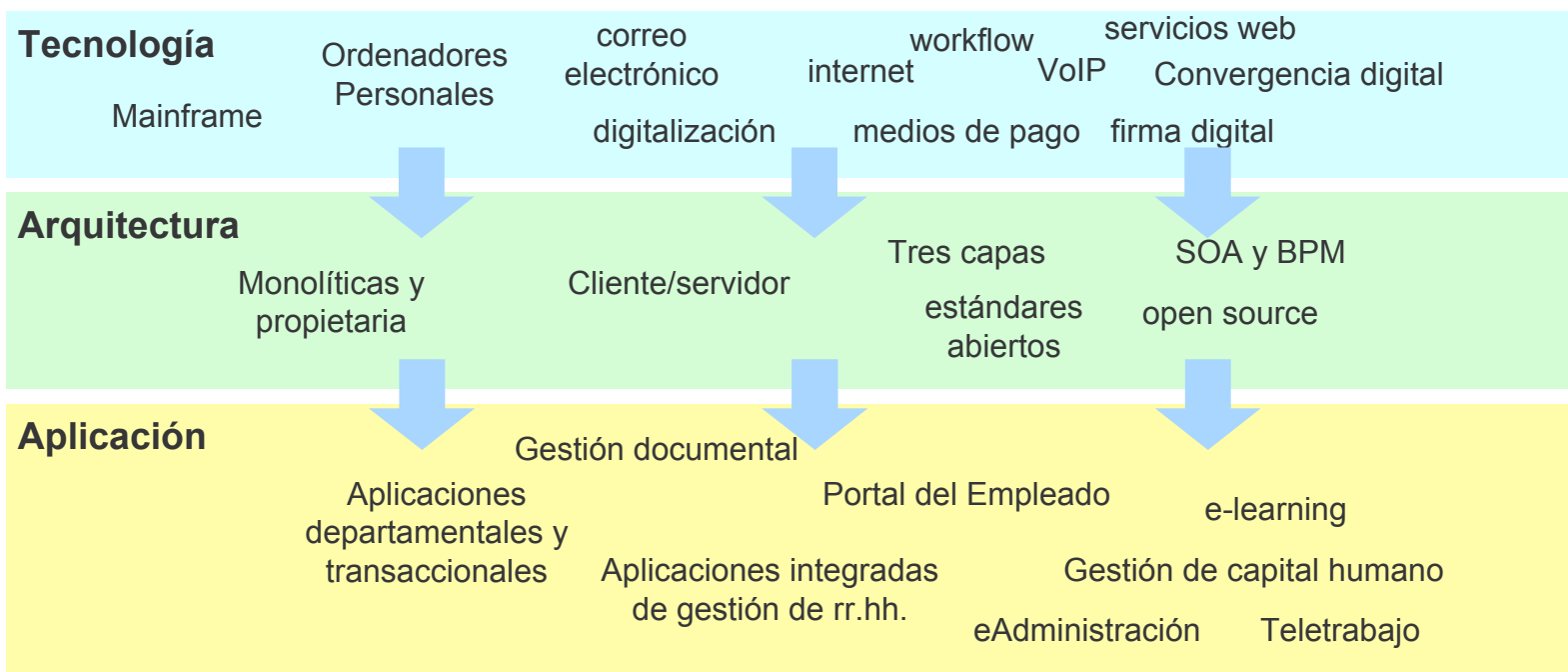
- Gestión
- Atención
- Participación
- Comunicación

SUMAS

Vitoria-Gasteiz, 15 de Junio de 2007



Las introducción de nuevas tecnologías ha permitido mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio al empleado





Simplificar y facilitar las relaciones entre los empleados y el organismo público

Organizativo

- Descentralización de la gestión
- Delegación de funciones
- Reorganización de funciones

Funcional

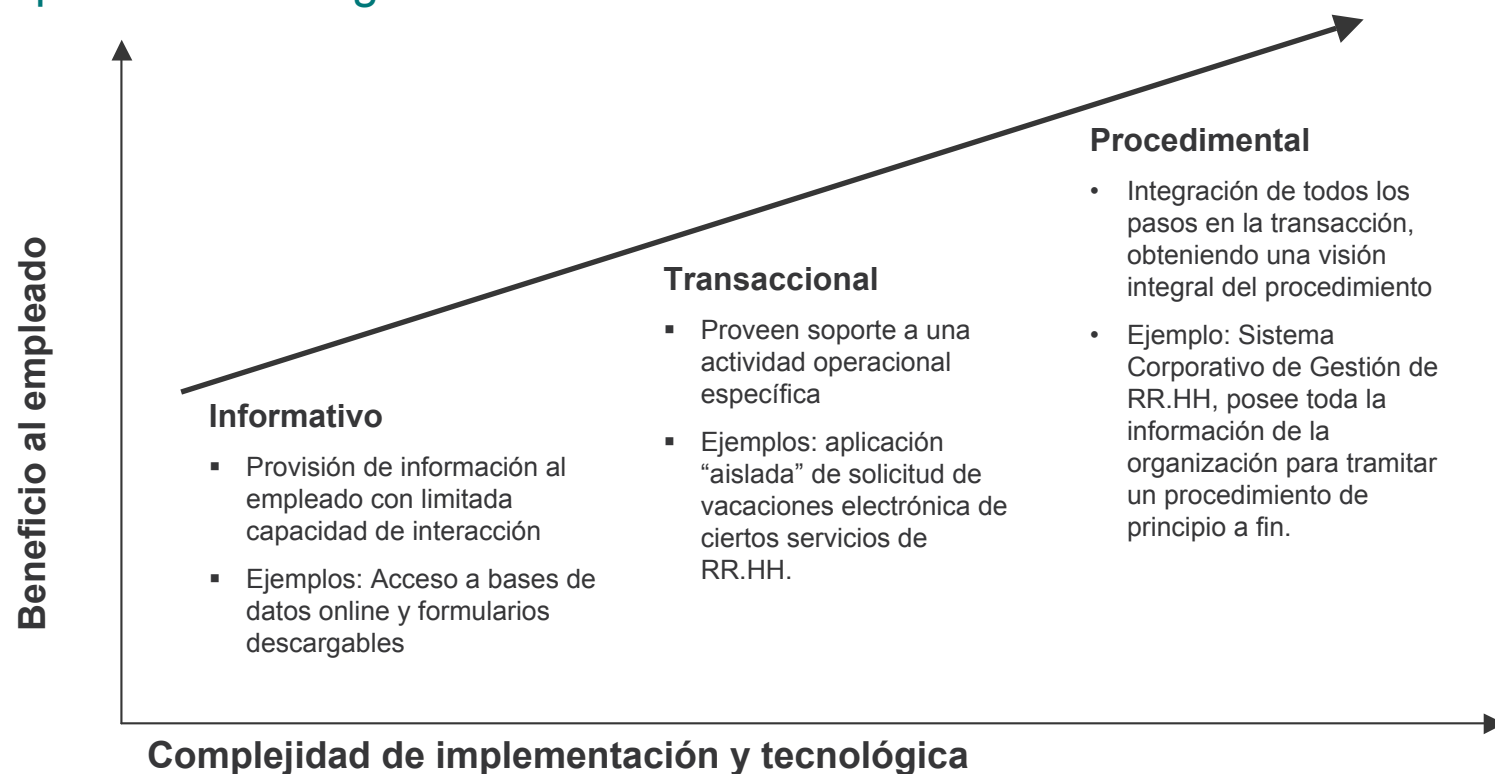
- Procedimientos administrativos explícitos y documentados
- Aceleración del proceso de tramitación

Arquitectura y Tecnología

- Firma digital
- Expediente personal electrónico
- Pasarela de pagos
- Servicios web
- Arquitectura distribuida con múltiples dependencias entre elementos



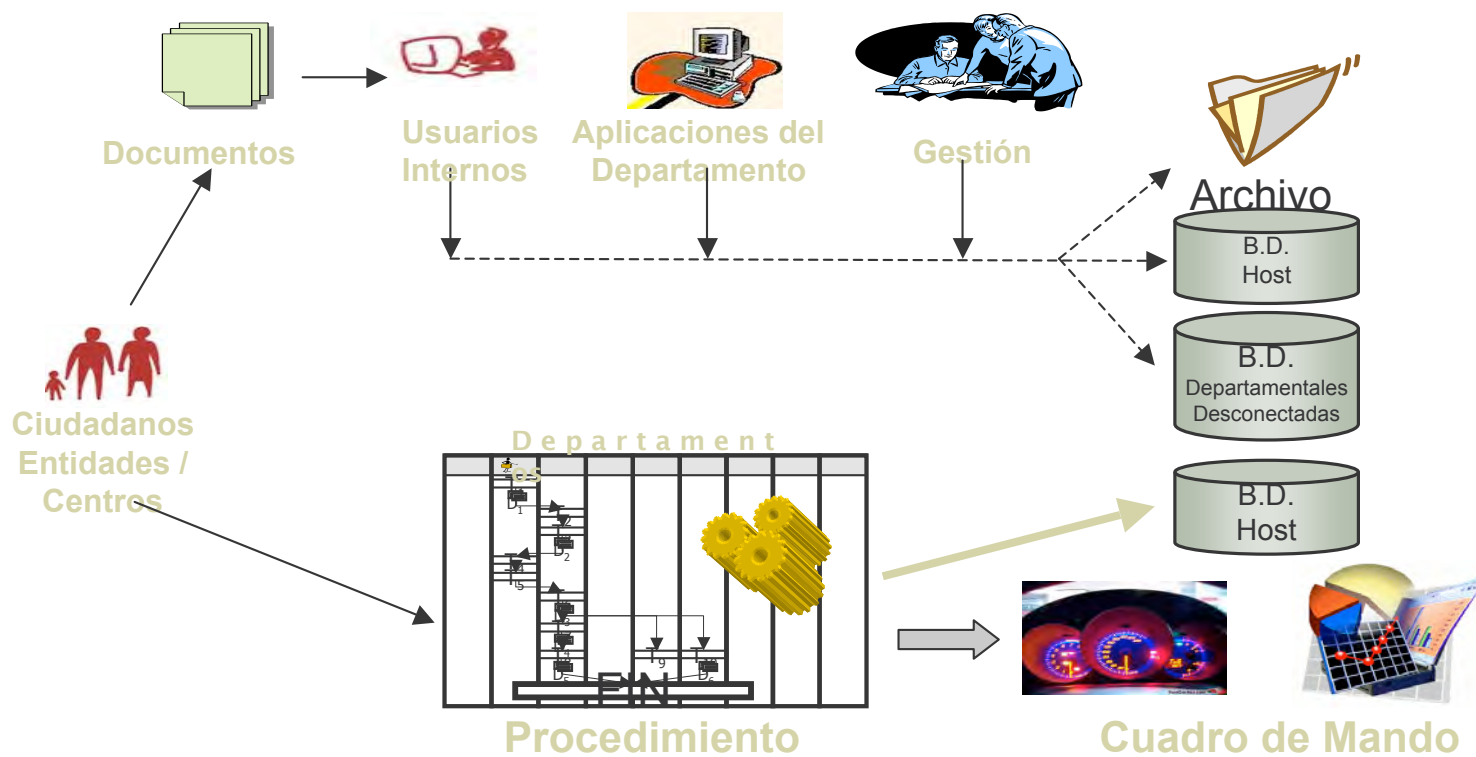
Aplicaciones de gestión RR.HH.: Evolución





RRHH – Nuevas Tecnologías

Del Sistema guiado manualmente por los usuarios
al Sistema guiado automáticamente por el procedimiento



SUMAS

Vitoria-Gasteiz, 15 de Junio de 2007



Objetivos del Modelo de gestión integrada.

▪ Generales

- Ayuntamiento enfocado a la demanda: Cercano y proactivo
- Respuesta homogénea independiente del canal utilizado
- Mejorar la calidad servicio ofrecido

▪ Puntos/canales de contacto

- **Modelo multicanal:** integración, coherencia, nuevos canales..
- Reducir visitas innecesarias...
 - **Presencial:** Reducir tiempos de espera, unificar las respuestas, mayor capacidad de respuesta....
 - **Telefónico:** Resolver entre el 80% y 90% de solicitudes
 - **Web:** Acceso Información particular, acceso ágil y usabilidad, E- administración....



Objetivos del Modelo de gestión integrada

- **Organizativos**
 - Implicación de todos los departamentos
 - Formación multidisciplinar y vertical
 - Flexibilidad de la organización
 - Formación intensiva a toda la organización
 - Dotarse de normativa tanto para regular la propia organización como para respaldar la E-administración

- **Procesos**
 - Homogenizar los procesos/procedimientos de trabajo/atención

- **Tecnológicos**
 - Mejorar el acceso a la información
 - Utilizar nuevas tecnologías que reduzcan el coste de la interacción
 - Dotar de la plataforma necesaria para acometer la administración



Acciones generales a desarrollar:

- Segmentación y Calificación de la Información
- Dotación de herramientas de participación
- Concepción y aplicación de un Marco Normativo específico
- Promoción de la Identidad Digital
- Plataforma Técnica de Soporte a la e-administración



Promoción de la Identidad Digital

- **Selección de Tipo de Certificado**
 - Criterios
 - Certificado ciudadano reconocido
 - Certificado Izenpe. Firma de convenios con OMA e IZENPE

- **Tácticas de despliegue de identidad digital.**
 - No se trata solo de repartir tarjetas o chips con identificadores, sino de prever su uso práctico



Promoción de la Identidad Digital

▪ Distribución de tarjetas y oferta de servicios

Desarrollo de servicios que sean demandados por los empleados e implementar en ellos el uso de la tarjeta, tanto en Internet como en Intranet.

Internet

- Listas de Contratación. Consulta de estado y modificación de datos
- Acceso a la intranet desde la web municipal
- Oferta Pública de Empleo. Solicitud y consultas posteriores

Intranet

- Consulta y obtención de recibos de nóminas
- Acceso a datos sobre formación
- Certificados de cursos realizados
- Solicitud de permisos de vacaciones y otros
- Consulta de presencia



Apuesta por la Identidad Digital

- La certificación digital es una acción prioritaria que se enmarca dentro de un Plan estratégico para el impulso y el desarrollo de la e-administración.
- Participación de nuestro ayuntamiento en el proyecto de despliegue (distribución y uso) de los certificados electrónicos reconocidos.
- Sistema preparado para al despliegue del DNI electrónico



Criterios Adoptados Ayto Vitoria-Gasteiz

- La TEC no porta logos ni ningún tipo de identificación de la entidad
- La TEC es utilizada como tarjeta de empleado municipal
- Posibilidad de uso de cualquier tarjeta con certificado electrónico reconocido para acceso a servicios digitales, de modo que cuando se realice el despliegue del DNI todo el sistema concebido seguirá siendo válido .



Nuestros actuales proyectos

- Acceso y autenticación en el dominio de la red municipal mediante certificado electrónico reconocido
- Ampliación de los equipamientos públicos con posibilidad de acceso
- Infraestructura soporte SMS para consultas y difusión personalizada de comunicaciones

Nuestro futuro: Convergencia Digital

Muchas gracias.