



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Servicio de Atención
Ciudadana

Informe propositivo para un Servicio de Atención Ciudadana integral

Fecha: 07/03/2017

Índice

1.Introducción.....	5
1.1.Cambio relación ciudadanía / administración.....	5
1.2.Criterio de Mejora de la Atención Ciudadana.....	6
1.3.Modelo Generalizado.....	6
1.4.Nuevos derechos de información, e-administración.....	7
1.5.Experiencias implantadas en otras administraciones.....	8
1.5.1. Atención primaria/secundaria vs Atención Sectorial.....	8
1.5.2.Visión desde la ciudadanía.....	9
2.Análisis organizativo para la integración de la Atención ciudadana municipal.....	10
2.1.Metodología de Trabajo.....	10
2.1.1.Conceptos.....	10
2.1.2.Ámbito de estudio del informe.....	10
2.1.3.Análisis de procedimientos.....	11
2.1.4.Identificación de trámites a reestructurar (simplificar, unificar,...).....	13
2.1.5.Identificación de trámites finalistas (2-3 escalas de trámite) --> Atención Primaria.....	17
2.1.6.Listado de entrevistas por Departamentos y fechas.....	17
2.2.Listado de trámites finalistas que pueden integrarse en UDALINFO.....	20
2.3.Desarrollos tecnológicos asociados a la nueva situación de Atención Ciudadana Integrada.....	20
2.4.Puntos a tener en cuenta para facilitar el cambio.....	20
3.Propuesta de implantación del servicio integral de atención ciudadana.....	22
3.1.Principios para la implantación.....	25
3.2.Medidas necesarias.....	28
3.3.Conclusión y propuesta.....	29
3.4.Fases de implantación.....	29
4.Trámites a incorporar al servicio de Atención Ciudadana.....	32
4.1.Medio Ambiente.....	33
4.2.Educación y Promoción Social.....	34
4.3.Mantenimiento y Servicios Urbanos.....	35
4.4.Financiera.....	36
4.5.Personas.....	37
4.6.Presidencia.....	37
4.7.Urbanismo Sostenible.....	38
4.8.Movilidad.....	39
4.9.Acción Social.....	40
4.10.Guardia Municipal.....	40
4.11.Euskera.....	41
4.12.Dirección Jurídica.....	41
4.13.Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento.....	42
4.14.Participación ciudadana.....	42
4.15.Intervención y Contabilidad.....	43
4.16.Alcaldía y Grupos Políticos.....	43
4.17.Proyectos y Obras.....	44

5.Otros Trámites a mejorar fuera de Atención Ciudadana.....	45
5.1.Medio Ambiente.....	46
5.2.Educación y Promoción Social.....	47
5.3.Mantenimiento y Servicios Urbanos.....	47
5.4.Financiera.....	48
5.5.Personas.....	49
5.6.Presidencia.....	49
5.7.Urbanismo Sostenible.....	50
5.8.Movilidad.....	50
5.9.Acción Social.....	50
5.10.Guardia Municipal.....	51
5.11.Euskera.....	51
5.12.Dirección Jurídica.....	51
5.13.Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento.....	52
5.14.Participación Ciudadana.....	52
5.15.Intervención y Contabilidad.....	52
5.16.Alcaldía y Grupos Políticos.....	53
5.17.Proyectos y Obras.....	53
6.Cuadros con indicadores y tramites a revisar.....	54
6.1.Medio Ambiente.....	55
6.2.Educación y Promoción Social.....	61
6.3.Mantenimiento y Servicios Urbanos.....	66
6.4.Financiera.....	72
6.5.Personas.....	78
6.6.Presidencia.....	80
6.7.Urbanismo.....	84
6.8.Movilidad.....	90
6.9.Acción Social.....	98
6.10.Guardia Municipal.....	102
6.11.Euskera.....	105
6.12.Dirección Jurídica.....	108
6.13.Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento.....	110
6.14.Participación Ciudadana.....	113
6.15.Intervención y Contabilidad.....	116
6.16.Alcaldía y Grupos Políticos.....	118
6.17.Proyectos y Obras.....	120
7.Aplicaciones afectadas por las propuestas.....	122
8. RESUMEN.....	128

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe recoge una serie de propuestas dirigidas a la reorganización y adecuación del Servicio de Atención directa que se da a la Ciudadanía como respuesta a la resolución firmada por el Alcalde el 7 de noviembre de 2016.

El informe se realiza bajo la supervisión del Departamento de Presidencia tomando como base el análisis resultante del Manual de Trámites realizado por el personal del mismo en colaboración con Otxandio & Team Consulting S.L.

Dado el corto espacio de tiempo disponible para su elaboración, en comparación con el volumen de procesos a estudiar, el informe no pretende hacer un análisis exhaustivo de todos los procedimientos del Ayuntamiento, sino identificar aquellos trámites que bien en su modelo de gestión actual o con algunos ajustes de simplificación, podrían prestarse, sin la necesidad de una intervención especializada, directamente a la ciudadanía desde el Servicio de Atención Ciudadana integral.

La estructura y desarrollo del informe está basada en una serie de principios que se detallan a continuación.

Cambio relación ciudadanía / administración

Las nuevas tecnologías han supuesto un cambio de enfoque en la relación que la ciudadanía mantenía tradicionalmente con las administraciones. Cada vez con mayor frecuencia se demanda poder realizar los trámites desde casa, o incluso, desde dispositivos móviles.

En una sociedad en la que prácticamente todo se puede obtener a través de Internet no parece concebible que el ciudadano tenga que desplazarse físicamente a una o más oficinas para solicitar un servicio de la Administración.

En este sentido, la **ley 11/2007, del 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos** supuso un gran avance, tanto porque establecía la obligación de las administraciones de facilitar la tramitación por **vía telemática**, como porque proponía abordar simultáneamente una **simplificación** de los procedimientos administrativos.

La nueva **ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, que deroga la anterior, supone un impulso definitivo a la implantación de la administración electrónica proponiendo una administración en la que se elimine el papel, que se relacione e interopere con otras administraciones y que, en definitiva, simplifique los procedimientos agilizando su tramitación.

Asimismo, la **ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno** pretende aportar visibilidad a la información en poder de las administraciones y garantizar el derecho de acceso a la información pública de todas las personas.

Estas nuevas leyes obligan a las administraciones a realizar sus procesos de forma más ágil, transparente y eficiente y crean un nuevo marco de relación con la ciudadanía en el que se objetivan los derechos de ésta y, consecuentemente, gana más protagonismo en su relación con la Administración. No se trata de seguir haciendo lo mismo mediante sistemas informáticos, se trata de replantearse lo que se está haciendo, para quién se está haciendo y hacerlo de forma más garantista y ágil ayudándose de sistemas informáticos.

Del mismo modo, no podemos obviar que más de una quinta parte de la población de Donostia tiene más de 65 años y que es real la brecha digital en gran parte de este sector. Por tanto, debemos pensar en un Servicio de Atención que, además y tal y como se señala en el art. 12 de la Ley 39/2015, preste debida asistencia para garantizar que la ciudadanía se relacione con el Ayuntamiento a través de medios electrónicos.

Criterio de Mejora de la Atención Ciudadana

En este nuevo escenario, la Atención Ciudadana cobra una especial relevancia, ya que se debe facilitar al máximo la comunicación entre los usuarios y la Administración. La vía para lograr dicha comunicación es estructurar y reforzar los servicios de atención ciudadana, así como los servicios telemáticos, y enfocarlos a la consecución de los siguientes objetivos:

- **Un lugar identificable al que dirigirse. ENTRADA ÚNICA**

La ciudadanía debe tener **un único servicio reconocible de referencia en donde realizar todos sus trámites municipales**. En la actualidad tiene que conocer la estructura interna del Ayuntamiento y saber cuál es el Departamento que gestiona su necesidad para dirigirse a la oficina correspondiente. Además, en muchas ocasiones, se le obliga a dirigirse a otro departamento municipal para poder completar el procedimiento. Frecuentemente, esto supone desplazamientos a las diferentes oficinas municipales (Goikoa, c/ Urdaneta, c/ Aguirre Miramón, c/ Duque de Mandas, etc.).

Este servicio, además, debe garantizar la prestación directa y la diferida estructurada. Esto quiere decir que la ciudadanía debe poder obtener su información o tramitación simple de manera directa y, si exigiera de participación técnica (tramitación especializada) o jurídica (acceso particular como persona interesada), la ciudadanía debe disponer de una cadena de atención garantizada y objetivada.

- **Un servicio MULTICANAL**

- Presencial
- Telefónico
- Telemático

- **ECONOMÍA para la ciudadanía**

El realizar los trámites en distintos lugares supone un coste añadido, tanto para el ciudadano como para la administración. **El desplazamiento de personas y expedientes generan una pérdida de tiempo** que hoy en día, con los medios que hay a nuestro alcance, no es ni admisible ni comprensible. **La integración del servicio supone un ahorro de costes, esfuerzos y tiempo** para la ciudadanía y un mejor aprovechamiento de los recursos por parte de la Administración.

- **Garantía de un servicio COHERENTE**

La distribución de trámites y tareas similares en oficinas con distinta Dirección puede dar lugar a informaciones estancas y contradictorias. La ciudadanía tiene el **derecho a recibir la misma información y el mismo trato con independencia de qué servicio sea el que gestione el trámite** y sin influencia de cualquier otro factor gestionable. Una interlocución centralizada garantiza que toda la gestión sea supervisada por los mismos gestores, uniforme en todos los departamentos municipales y adaptada a las necesidades de la persona que la solicita.

Modelo Generalizado

En Mayo de 2015 EUDEL publicó el "*Modelo de gestión pública avanzada para los ayuntamientos vascos*" en el que se identifica la Atención Ciudadana como una función clave de las administraciones locales.

*“La atención a la ciudadanía conlleva el compromiso de acercar la Administración Municipal a las y los ciudadanos, ofreciéndoles **información, atención y asesoramiento** en materia administrativa, así como la **realización, de forma rápida, transparente y eficaz, de las gestiones y trámites de competencia municipal.**”*

EUDEL, asimismo y ante la solicitud de muchos ayuntamientos, publicó una *“Guía para la implantación de un Servicio de Atención Ciudadana”*. Este documento orientativo ha servido como modelo para la creciente generalización de una estructura de atención integral municipal en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En 2007 Donostia creó el servicio de UDALINFO como núcleo de este compromiso de acercamiento a la ciudadanía. En el momento de su creación se establecieron unos servicios a prestar por el nuevo departamento, sin embargo, el momento actual requiere volver a revisar dicha estructura y atribución de funciones junto con las que se están prestando sectorialmente desde los distintos Departamentos para abordar una reorganización integral.

En este sentido, muchos municipios como **Gasteiz, Irun, Ermua, etc.** han dado un paso más, centralizando sus Servicios de Atención a la Ciudadanía, **diferenciando** la Atención Primaria o general, que es prestada por los **Servicios de Atención Ciudadana**, de la **Atención Secundaria o especializada** que exige la aplicación de los conocimientos técnicos de cada Departamento.

Otras administraciones también han puesto al servicio de los ciudadanos oficinas de atención centralizada e integral dentro de un sistema multicanal de relación con la ciudadanía, como es el caso de ZUZENEAN del Gobierno Vasco.

Pero para poder ofrecer una buena atención ciudadana es indispensable que los procesos internos también estén bien estructurados y simplificados, lo que obliga a replantearse los itinerarios y sistemas de trabajo desde el punto de vista de la eficiencia, tanto hacia la ciudadanía (se recibe una información cierta, actualizada, ajustada a demanda, rápida, en el formato elegido, etc.) como hacia la propia administración (mejor aprovechamiento de los recursos). Tal y como indica EUDEL en la *“Guía para la puesta en marcha de la Simplificación de Procedimientos Administrativos”*.

La experiencia previa y contrastada de otras administraciones, así como las orientaciones que marcan las asociaciones de municipios (FEMP y EUDEL), determinan la necesidad de dos herramientas en la estructuración del Servicio de Atención Ciudadana:

- La aprobación de un Reglamento municipal
- La suscripción de convenios internos entre el SAC y cada Departamento para la solvencia de la información y tramitación que se presta.

Nuevos derechos de información, e-administración

Según se ha indicado en el punto 1.1 las leyes otorgan nuevos derechos a los ciudadanos y las administraciones están obligadas a ofrecer los servicios que los garanticen.

Las nuevas leyes están orientadas a hacer más razonable y garantista la relación entre la ciudadanía y la Administración, además de dar visibilidad al trabajo realizado por las instituciones, aportando transparencia a los procesos.

“Sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos” (Preámbulo de la ley 19/2013)

Sin embargo, en el cumplimiento de estas leyes, si los sistemas de obtención de información internos, tanto por problemas organizativos como de tecnología disponible, no son ágiles y los procesos no están optimizados, las solicitudes de información de los ciudadanos pueden llegar a colapsar la propia administración, por lo que es necesario de inicio, adaptarse, reorganizarse y simplificar los trámites en la

medida de lo posible. La clave está en visualizar que la administración debe servir a la ciudadanía y ésta no tiene porque entender de estructura administrativa ni verse afectada por sus ineficiencias.

Por otro lado, no solo se trata de qué se ofrece, sino de cómo se ofrece y en este sentido las nuevas leyes obligan a las Administraciones a habilitar medios electrónicos para esa comunicación, además de los medios tradicionales como el presencial o el telefónico.

Experiencias implantadas en otras administraciones

1.1.1. Atención primaria/secundaria vs Atención Sectorial

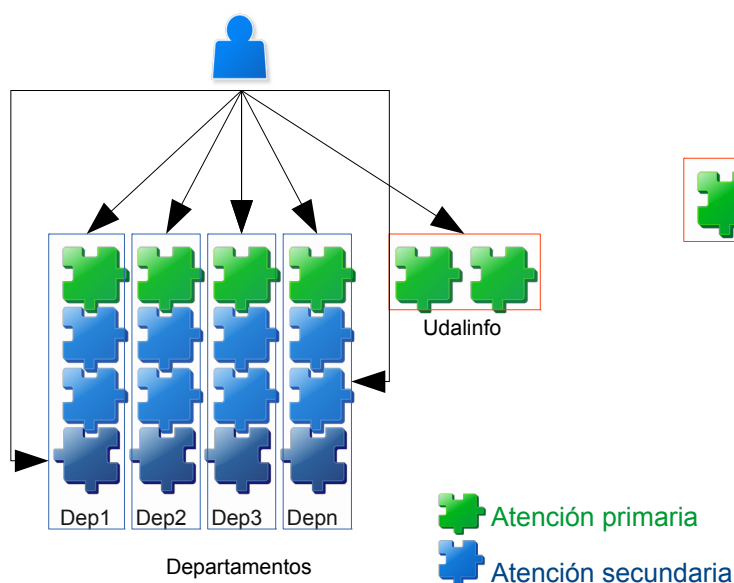
Hasta la fecha, la gestión municipal en Donostia ha sido realizada de forma mayoritaria en sentido vertical. Cada departamento gestiona sus procesos y es el ciudadano el que debe desplazarse de uno a otro para poder iniciar y finalizar sus trámites.

El modelo estructurado por niveles de atención, ya implantado en otras administraciones, resulta más beneficioso para la ciudadanía y a la larga para la propia administración. Es el mismo proceso que se sigue cuando se acude a Osakidetza. En Atención Primaria hay una serie de médicos, que son capaces de resolver o tratar una gran cantidad de casos en niveles básicos de atención y, cuando se requiere la actuación de un especialista, se pasa a un Segundo Nivel de atención.

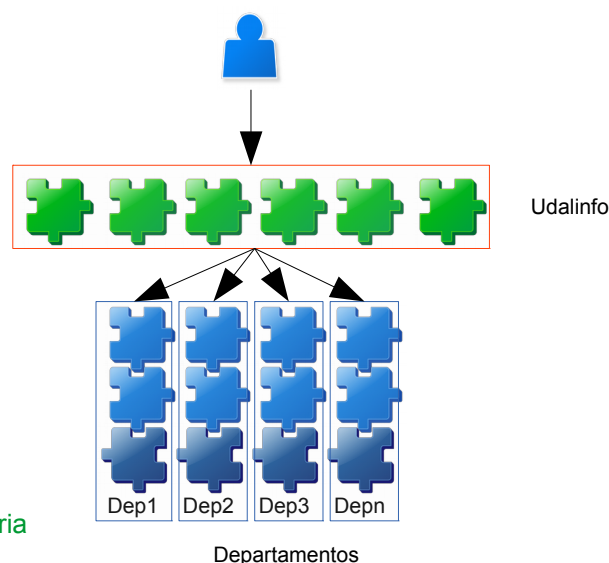
Tanto en Osakidetza, como en Zuzenean (Gobierno Vasco) u otros ayuntamientos como el Ayuntamiento de Gasteiz, los niveles de Atención Secundaria están, asimismo, perfectamente estructurados, de tal manera que la ciudadanía tiene la garantía de que va a ser atendida con igualdad y esto genera la percepción de que está siendo tratada según un modelo que está diseñado para la mayor eficiencia de los recursos públicos.

En la actualidad, el modelo vertical (segmentado por Departamentos) **provoca que procesos similares se realicen de forma totalmente distinta dependiendo del Departamento que los gestiona.** Esto exige múltiples desplazamientos a la ciudadanía y, en definitiva, más burocracia y consumo de recursos internos, además de un desconocimiento de la persona sobre el itinerario de solicitudes a realizar y si va a poder ser atendida, por quién y cuando.

Modelo actual



Modelo propuesto



1.1.2. Visión desde la ciudadanía

A continuación se muestran **dos ejemplos en los que se podría conseguir una mejora sustancial para la ciudadanía y las empresas.**

Las acciones que aparecen entre paréntesis son opcionales según el caso, pero en muchas ocasiones se cumplen todos los pasos y la ciudadanía y empresas tienen que realizar varias visitas a múltiples oficinas para poder completar sus procesos. Además, deben saber adónde dirigirse en cada caso, ya que el Ayuntamiento no funciona como un ente, sino como varios.

Compro un piso y vengo a vivir a Donostia ¿Qué tengo que hacer?	
Acción	Departamento
1-Modificar padrón de habitantes	Udal!nfo
2-Certificado de empadronamiento para Osakidetza	Udal!nfo
3-Modificar padrón fiscal	Financiera
4-Cambio aguas/basuras	Financiera
5-(Cambio dirección del vehículo)	Udal!nfo => DGT
6-(Solicitar la OTA)	Movilidad
7-(Necesito hacer obra Menor)	Mantenimiento Movilidad
8-(Solicitar tarjeta ciudadana)	Udal!nfo
9-(Solicitar tarjeta Joko Garbia)	Udal!nfo => Mantenimiento
10-(Solicitar tarjeta de Cultura)	Cultura
11-(Abono a deportes)	Patronado de Deportes

Quiero montar un negocio con cocina y terraza ¿Qué tengo que hacer?	
Acción	Departamento
1-Licencia de Actividad	Urbanismo
2-(Licencia de Obras)	Urbanismo
3-(Instalar contenedor)	Gune publikoa => Mantenimiento (si es en zona peatonal) Movilidad (si requiere reserva en zona aparcamiento)
4-(Permiso para descarga de materiales de distintos gremios)	Gune publikoa => Mantenimiento (si es zona peatonal) Movilidad (si es zona aparcamiento)
5-Comunicación previa de inicio de actividad	Urbanismo
6-Solicitud de ocupación de vía pública con terraza	Mantenimiento y Servicios Urbanos

En este segundo ejemplo, cada paso lleva su solicitud, informes y resolución individuales, lo que podría ser agilizado si el permiso inicial contemplara toda la casuística que se puede dar en una obra mediante una única resolución y se fijara unos plazos en los que el contratista debe comunicar o solicitar permisos puntuales, mucho más ágiles, para la instalación de los distintos elementos. Es un caso más complejo que el anterior, pero que debería ser abordado desde la perspectiva de un servicio integral hacia la ciudadanía y liberación de recursos internos.

2. ANÁLISIS ORGANIZATIVO PARA LA INTEGRACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA MUNICIPAL

Metodología de Trabajo

2.1.1. Conceptos

El trabajo realizado por Presidencia junto con Otxandio & Team Consulting, S.L. recoge una serie de servicios y trámites a publicar en la Web. Tomando como base dicho trabajo, se intenta describir el procedimiento a seguir para la obtención de cada servicio. Dado que es difícil encontrar un acuerdo para la denominación de los elementos con los que se ha trabajado, a continuación se realiza una breve descripción de los **conceptos utilizados para la elaboración de este informe**:

Servicio: Actividad realizada por la Administración Pública dirigida a la ciudadanía para satisfacer sus necesidades, derechos y obligaciones.

Ejemplo: [Cursos \(oferta de cursos de distintos departamentos\)](#)

Procedimiento: Conjunto de actuaciones que debe llevar a cabo la administración para la producción de sus actos. Pasos a seguir para la obtención de servicios.

Procedimiento: [Solicitud](#) → [Validación](#) → [Sorteo](#) → [Pago](#) → [Servicio](#)

Trámite o fase: Actividad o grupo de actividades relacionadas entre sí que tienen por objeto cumplir una misma función concreta dentro de cada procedimiento. Un trámite debe además contener un hito en el curso del procedimiento y aportar al procedimiento elementos para la formación o perfeccionamiento de la voluntad administrativa.

Trámite: [Solicitud \(registro, digitalización\)](#)

2.1.2. Ámbito de estudio del informe

El estudio está realizado tomando como base aquellos **trámites iniciados de forma externa** (ciudadanía, colectivos, empresas) cuya solicitud se presenta en un departamento del Ayuntamiento.

Quedan para una segunda fase de estudio los trámites iniciados de oficio y aquellos que se inician en los Patronatos o Sociedades Municipales.

Departamentos analizados (por orden cronológico de estudio):

- Medio Ambiente
- Educación y Promoción Social
- Mantenimiento y Servicios Urbanos
- Financiera
- Personas
- Presidencia

- Urbanismo Sostenible
- Movilidad
- Acción Social
- Guardia Municipal
- Euskera
- Dirección Jurídica
- Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento
- Participación Ciudadana
- Intervención y Contabilidad
- Alcaldía y Grupos Políticos
- Proyectos y Obras

2.1.3. Análisis de procedimientos

Definición de indicadores

Con el fin de poder evaluar el distinto peso de los procedimientos y tener una base para la comparación futura se han definido los siguientes indicadores:

CANT:	Cantidad. CUÁNTOS procedimientos de ese tipo se han realizado en el año 2015
TPO:	Tiempo (DÍAS). Tiempo medio de resolución del procedimiento
DOC:	Nº de DOCUMENTOS tiene que presentar el ciudadano
VISI:	Nº de VISITAS físicas que tiene que hacer el ciudadano
OFI:	Nº de OFICINAS DISTINTAS a las que tiene que acudir el ciudadano
TRA:	Número de pasos(trámites), sin contar la solicitud, en las que se finaliza el procedimiento
TRAMAN:	Nº de trámites que se realizan de forma manual.
TRAINF:	Nº de trámites informatizados.

(Los trámites realizados mediante ofimática se consideran como trámites manuales: Word, Excel, Access,...)

Mediante estos indicadores se podrá ver cuáles son los procesos más pesados, que mayor impacto tienen en el ciudadano o incluso en la propia Administración.

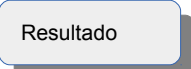
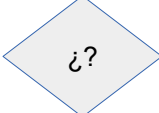
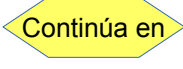





Traslado a flujogramas

Para poder obtener con más facilidad los indicadores y tener una primera imagen de los procedimientos, se ha realizado un flujo de cada uno de ellos elaborando la primera versión del Catálogo de Procedimientos que se presenta anexo a este informe.

Elementos para la interpretación de los flujos:



Cada trámite o fase del procedimiento se representa mediante una caja. En el centro de la caja se encuentra el tipo de trámite a realizar. Se ha intentado estandarizar lo máximo posible la nomenclatura de los mismos. En la parte superior de la caja se muestran las vías de presentación o de comunicación con la ciudadanía. En la parte inferior se muestra el medio por el que los trabajadores realizan dicho trámite.

	Resultado del trámite generado por el tramitador.
	Trámite que se gestiona de forma externa.
	Punto de bifurcación del proceso
	Fin del procedimiento
	Continúa en otro procedimiento o trámite.
Solicitante	
	Ciudadanía
	Colectivos, empresas
Vías de presentación/comunicación	
	Correo postal
	Correo electrónico
	On-line, vía Web
	Teléfono
	Presencial
Formas de tramitación	
	Manual
	Informatizada

2.1.4. Identificación de trámites a reestructurar (simplificar, unificar,...)

En el análisis de los flujogramas se han detectado una serie de **mejoras a aplicar** a ciertos procedimientos que se especifican **en el apartado 6** de este documento.

Además de las mejoras en procedimientos concretos, se han encontrado una serie de trámites y **procedimientos cuyo estudio debería realizarse a nivel global**, no departamental. Los elementos de estudio a nivel general son los siguientes:

Subvenciones

Las subvenciones se gestionan de distinta forma en los distintos departamentos o incluso dentro de ellos y ,en la mayoría de casos, de forma manual.

Por el impacto que tiene en la ciudadanía y en la gestión interna municipal es de gran importancia definir unos criterios similares para la tramitación de las solicitudes. La unificación de criterios hará más fácil el desarrollo y la implantación de una aplicación centralizada y facilitará el trabajo a las personas que deben gestionarlas. No se trata de que los documentos para la solicitud y los criterios para la justificación sean los mismos, pero sí los pasos del procedimiento a seguir.

Es necesario hacer un estudio global de las ayudas en aras de unificar al máximo posible su tramitación.

Ocupación de vía pública

La gestión de la vía pública es uno de los procesos que mayor impacto transversal tiene en el Ayuntamiento y que afecta de forma directa a gran parte de la ciudadanía.

En septiembre de 2014, previendo que el 2016 traería consigo un incremento considerable de dichas solicitudes, se creó el grupo para el análisis de "Actividades eventuales y espacio público".

Como resultado de aquel trabajo, en febrero de 2015 se publicó una memoria en la que se proponían 10 objetivos a desarrollar, de los cuales, a día de hoy, sólo alguno ha sido desarrollado parcialmente. Estos objetivos están estrechamente ligados con los procedimientos utilizados para la obtención de permisos, que podrían ser simplificados y agilizados.

Para poder centralizar la solicitud de permisos, en abril de 2015 se creó la Unidad de Uso del Espacio Público, que a día de hoy se encuentra saturada porque se creó sin realizar la simplificación de procedimientos necesaria para el correcto funcionamiento de la misma y con recursos insuficientes.

Se propone continuar con el trabajo iniciado en 2014 y simplificar los permisos de ocupación de vía pública, tomando las decisiones organizativas que sea necesario respecto de los siguientes puntos:

1. Direcciones vinculadas a los procesos
2. Órganos de gestión
3. Niveles de coordinación
4. Normativa
5. Criterios de actuación
6. Lugares de eventos
7. Interés municipal
8. Plazos: presentación y concesión
9. Procedimiento de autorizaciones
10. Control e inspección

También se propone **incorporar este servicio a Presidencia**, como una sección especializada de **UdalInfo**, dado que es un servicio de gestión transversal. La elaboración de informes y el establecimiento de criterios para el uso de la vía pública deberían llevarse a cabo por el departamento que sea competente, pero se considera interesante que la gestión del expediente y la comunicación con la ciudadanía se realice de forma centralizada desde los servicios de Atención Ciudadana.

Fianzas

En la actualidad hay más de 20 tipos de expedientes que requieren la tramitación y devolución de fianzas.

Los procesos que requieren la solicitud y devolución de dichas fianzas corresponden a los departamentos de Mantenimiento y Servicios Urbanos, Movilidad, Medio Ambiente, Urbanismo y Financiera (Patrimonio). Además de estos departamentos, el proceso de fianzas se gestiona en los departamentos de Contabilidad y Financiera, por lo que es un trámite con un impacto interno importante.

Estos expedientes **pueden ser agrupados** en las siguientes categorías:

- Permisos de ocupación de vía pública
- Obras (RDC)
- Expedientes sancionadores
- Daños en vía pública

Sería conveniente estudiar si las fianzas son obligatorias en todos los casos según la legislación vigente o si podrían ser sustituidas por un compromiso y liquidación posterior en caso de daños, ya que es un proceso en el que se involucra a bastantes trabajadores de distintos departamentos y genera molestias innecesarias a los ciudadanos.

Además, **no hay un modelo generalizado para su tramitación**, por lo que en cada caso se aplican sistemas y criterios diferentes. (Ver flujo P0051)

Se propone **estudiar cuántas fianzas han sido ejecutadas en los últimos años y el importe de las mismas** para ver si es comparable con el coste que supone a las arcas municipales la gestión de las mismas (tiempo del personal involucrado) y con el impacto negativo que tiene en los ciudadanos.

Notificaciones certificadas

Todas las notificaciones que se realizan mediante correo certificado deberían incorporarse al **Sistema Integrado de Notificaciones Certificadas (SINC)**. Este sistema automatiza la gestión de las notificaciones liberando muchos recursos utilizados en el control de las mismas y agilizando su tramitación.

Se propone hacer una relación de todas las notificaciones que se realizan en la actualidad y un plan para su integración en el SINC en un plazo no superior a dos años.

Firmas

Tradicionalmente los documentos en papel han sido firmados como forma de garantizar la autenticidad de los mismos e identificar a sus creadores o implicados. Sin embargo, esto sólo es así porque se establece **una relación de confianza entre la persona que firma y el receptor** de dicho documento, ya que la única forma de garantizar su autenticidad sería recurrir a un perito calígrafo y esto únicamente se realiza en ciertos procesos judiciales.

¿Si la firma no se realiza ante un funcionario o notario, quién garantiza que la persona que firma es la que dice ser? ¿Si alguien presenta en registro un documento que trae firmado de casa porqué se le da validez legal?

Cuando se comienza a digitalizar los expedientes, se pretende que lo que no se puede garantizar por medios manuales sí se haga por medios electrónicos y se equipara la firma manuscrita a la firma con certificado digital, Firma Electrónica Reconocida (FER).

Si bien es cierto que para ciertos expedientes o trámites habría que sustituir la firma manuscrita por la FER, también es cierto que otros muchos podrían ser realizados simplemente identificando de forma inequívoca a su tramitador, estableciendo esa relación de confianza con la ciudadanía y entre los propios funcionarios a un nivel más básico: Autenticación mediante contraseña, Firma electrónica básica (FEB) o Autenticación mediante sistemas tipo Juego de barcos, Firma electrónica avanzada (FEA).

Es decir, antes solo existía una forma de identificar de forma irrefutable al creador, que era la firma manuscrita, pero en la actualidad hay muchas formas de realizar esto y por lo tanto hay que actuar con mesura, aplicar la lógica en cada caso y no convertir en firmas digitales reconocidas todo lo que antes eran firmas manuscritas.

Tal y como recoge Alberto López Tallón en “El Manual Práctico de Supervivencia en la Administración Electrónica@”, *la idea clave sobre la administración electrónica es que no se trata simplemente de llevar las TIC a la actividad administrativa, sino que constituye un elemento fundamental en los procesos de modernización administrativa dentro de los cuales se enmarca que debe llegar a la mejora y simplificación de los servicios.*

Dicho de otra manera: se requiere menos burocracia, muchísimo menos, no una burocracia por Internet.

Esta idea constituye por tanto uno de los grandes ejes de la Ley 11/2007”

Tanto la ley 11/2007, como la 39/2015 que la deroga, persiguen agilizar la administración, no informatizar la burocracia ya existente.

En la misma dirección apunta la “Guía para la puesta en marcha de la simplificación de procedimientos administrativos” publicada por EUDEL en febrero de 2015 en la que se puede leer:

“La utilización del certificado digital supone asumir una alta exigencia, tanto a la hora de obtener y renovar el propio certificado, como a la hora de utilizarlo (instalación de software, instalación de lector de tarjetas, etc.). En la práctica, este nivel de exigencia ha actuado como una barrera de acceso a la administración electrónica. Ahora, y en función de los requerimientos jurídicos de cada actuación administrativa, será posible utilizar niveles de autenticación y de firma con un nivel más bajos que el que incorpora el certificado digital, lo cual hará más fácil y sencillo el uso de la tramitación electrónica”



Es necesario a nivel municipal definir mediante reglamento interno en aplicación de la ley 39/2015 cuáles son los medios válidos tanto para la identificación de funcionarios como de la ciudadanía teniendo en cuenta estas consideraciones, ya que lo fácil sería definir la FER para todos los casos en los que actualmente se solicita la firma manual, pero esto no sería operativo, dificultaría la tramitación a la ciudadanía y caminaría en dirección opuesta a los objetivos de la nueva ley.

Se propone estudiar el uso de la autenticación básica (usuario y contraseña) como medio de firma a nivel interno entre los trabajadores municipales, salvo para los casos en que se requiera firma electrónica reconocida, en cuyo caso se utilizará la **plataforma de firmas SADFE**, y trabajar cada procedimiento de forma individual definiendo el nivel de firma exigida para la ciudadanía.

Esto debería venir acompañado de una campaña de concienciación del uso de las claves personales de los trabajadores municipales, de forma que todos sepan qué supone dejar sus credenciales en manos de terceras personas.

Informes y Resoluciones

El proceso de **informes** también requeriría un análisis a nivel global, ya que **se realiza de forma masiva** en la mayoría de los procedimientos y no hay criterios comunes a nivel municipal de cuándo y cómo se deben realizar o si realmente son necesarios en el proceso en el que se están realizando.

En el pasado eran la única vía de comunicación entre departamentos o entre niveles dentro de un mismo departamento, pero **a medida que se vayan informatizando los procesos podrían ser sustituidos por vistos buenos, observaciones o controles.**

Respecto a las **resoluciones**, convendría unificar el modelo y adaptar las aplicaciones existentes generando un único contenedor de resoluciones centralizado. También sería conveniente que el acceso a dicho contenedor estuviera abierto a todos los trabajadores dentro del Ayuntamiento, ya que de lo contrario, cada departamento gestiona sus copias en la red sin control de acceso a dichos datos. Si el contenedor estuviera abierto se podrían registrar los accesos al mismo y de esta forma el personal no tendría la necesidad de guardar copias en sus carpetas de red.

Si se quiere fomentar la transparencia hacia la ciudadanía primero hay que crear la cultura a nivel interno.

Aplicaciones del catálogo de aplicaciones que contienen resoluciones actualmente:

Código	Aplicación	
UAP0009	Acuerdos de la Junta de Gobierno Local	Entrada y Procedimiento de todo tipo de documentos que son tratados en Junta de Gobierno Local
UAP0010	Acuerdos y Resoluciones del PMD. (Actos Administrativos)	Registro de los acuerdos de la Junta del Patronato ,del Pleno, resoluciones del Presidente y del Vicepresidente del PMD.
UAP0225	Organismos Públicos	Gestionar los acuerdos, resoluciones y actas de los Organismos Públicos
UAP0267	Registro de Resoluciones	Gestión del Registro de Resoluciones de Kultura
UAP0275	Resoluciones dictadas por Alcaldía	Resoluciones cuyo origen es Alcaldía
UAP0276 UAP0286 (Hist)	Resoluciones dictadas por delegación de la Junta de Gobierno	Resoluciones que se originan desde todas las áreas municipales
UAP0287 UAP0288(Hist)	Secretaría General de Pleno	Entrada de todo tipo de documentos, tramitación pleno y comisiones, audios y vídeos, solicitudes de información
UAP0307	Sociedades Municipales	Resoluciones y actas de los Sociedades Municipales

Terceros/ Callejero / Locales

La unión de los procesos con los repositorios centrales ofrece la posibilidad de obtener de forma más rápida y sencilla la información solicitada por la ciudadanía mediante "Solicitudes de acceso a la información pública". Al estructurar la reingeniería de los procedimientos e informatizarlos se debería fijar como obligatoria la integración con estos repositorios (en cada caso el/los que procedan). También se debería establecer una norma para la recogida y almacenamiento de los nombres en las aplicaciones de forma que se sepa si las búsquedas deben ser realizadas con partículas del apellido o sin las mismas.

2.1.5. Identificación de trámites finalistas (2-3 escalas de trámite) --> Atención Primaria

En cada procedimiento se ha dibujado un flujograma estableciendo una serie de pasos o trámites. Se han determinado como **procesos finalistas** aquellos cuyo procedimiento tiene una profundidad inferior a tres exceptuando el trámite de solicitud y que no requieran de un técnico especialista para su recepción. Además de los procedimientos que cumplen estos criterios, se han marcado como **posibles trámites finalistas** algunos que, teniendo una profundidad superior, se considera que pueden ser atendidos y resueltos en atención primaria.

La propuesta es que los trámites finalistas sean atendidos por servicios de Atención Primaria como Udal!Info y que para ello se adopten las medidas que sean necesarias.

2.1.6. Listado de entrevistas por Departamentos y fechas

Según se ha indicado en el paso 2.1.3 el análisis de los procedimientos se ha realizado mediante la obtención de una serie de indicadores y la creación de los flujogramas asociados. Para la obtención de los indicadores de cantidad y tiempo, así como para la comprobación y corrección de los flujogramas, se ha contactado con los responsables de los trámites o con alguno de sus colaboradores. En las siguientes tablas se muestran los responsables de los trámites y las personas con las que se ha realizado la entrevista en caso de no estar el titular.

Medio Ambiente		
2016/11/15	Presencial	Natalia Etxarri
2016/11/15	Presencial	Victoria Esnaola Herrero
2016/11/21	Presencial	Lourdes Rodrigo
2016/11/21	Presencial	Igor Rodriguez Portuburu
2016/11/21	Presencial	Alex Iturbe Castroviejo - Alaitz Iraola Garin
2016/11/21	Presencial	Izaskun Agirrezabal Mendizabal - Jasone Mendibil Leturia
2016/11/22	Teléfono	Joserra Gomez
2016/11/23	Teléfono	Iñaki Uranga Zuriarrain

Educación		
2016/11/24	Teléfono	JoseJuan Ijurco
2016/11/25	Presencial	Misabel Elgarresta Berastegi - Mertxe Artola
2016/11/25	Presencial	Gorka Goiatxe
2016/11/28	Presencial	Koro Jauregi Letemendia - Carol Adarraga
2016/11/28	Presencial	Elena Sanz Aizpurua

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

2016/11/28	Presencial	Kontxi Bollo Gonzalez - Coro Urcelay
2016/12/02	Presencial	Ana Garayalde Zubeldia
2016/12/12	Teléfono	Silvana Ostiza Goicoechea
2016/12/13	Correo	Aitor Oiarzabal

Mantenimiento y Servicios Urbanos

2016/12/2	Presencial	Ana Tellez - Aitor Basurto
2016/12/2	Presencial	Ibone Iturbe Garmendia - Aitor Basurto
2016/12/2	Presencial	Celia Villaverde - Aitor Basurto
2016/12/2	Presencial	Javier Carraminana - Pilar Fores - Aitor Basurto
2016/12/2	Presencial	Gurutze Mendizabal - Aitor Basurto
2016/12/7	Teléfono	Aitor Basurto

Financiera

2016/12/26	Presencial	Eukene Muñoa
2016/12/20	Presencial	Nekane Ruiz
2016/12/20	Presencial	Ana Alvarez
2016/12/20	Presencial	Jose Martin Letxundi – Izaskun Esnaola
2016/12/28	Presencial	Javier García – José María Azkoaga
2017/01/17	Presencial	Loreto Sola
2017/01/17	Presencial	Peio Artutxa
2017/02/08	Presencial	Koldo Elizalde

Personas

2017/01/30	Presencial	Coro Gorriti
2017/02/08	Presencial	Maribel Iñiguez

Presidencia

2017/02/03	Presencial	Lourdes Berasarte
2017/02/08	Presencial	Marijo Villoria
2017/02/14	Teléfono	Amaia Auzmendi
2017/02/27	Presencial	Eli Rezabal

Urbanismo

2017/01/27	Presencial	Iñaki Irurtia – Paul Aguirre
2017/01/27	Presencial	Lourdes Higos – Paul Aguirre
2017/01/31	Presencial	Marisa Irusta, Goretti Zugasti, Maria Billante – Paul Aguirre
2017/02/01	Presencial	Jon Mikel Garagarza – Paul Aguirre
2017/02/01	Presencial	Carlos Azkoaga – Isabel Vazquez – Paul Aguirre

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Movilidad		
2017/02/15	Presencial	Cristina Gonzalez de Garay – Nieves Toranzo
2017/02/17	Presencial	Cristina Gonzalez de Garay – Nieves Toranzo

Bienestar Social		
2017/01/17	Presencial	Marijo Villoria
2017/02/23	Correo	Mikel Esnal
2017/02/24	Presencial	Nico Carrascosa

Guardia Municipal		
2017/02/21	Presencial	Kontxi Bello

Euskera		
2017/02/23	Presencial	Amaia Bazan – Javier Aizpuru

Dirección Jurídica		
2017/02/28	Presencial	Iñaki Txintxurreta

Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento		
2017/03/01	Presencial	Txetxu Mendizabal

Participación Ciudadana		
2017/03/02	Presencial	Santxo Leizaola
2017/03/02	Presencial	Olatz Mujika
2017/03/02	Presencial	Elena Zaldua
2017/03/03	Presencial	Iñaki Otamendi
2017/03/03	Presencial	Olatz Mujika

Alcaldía		
2017/03/06	Teléfono	Nekane Mendarte – Elisa Romay – Elene Eizmendi

Intervención		
2017/03/06	Teléfono	Inés Pablos

Proyectos y Obras		
2017/03/06	Teléfono	Monica Baro

Listado de trámites finalistas que pueden integrarse en UDAL!NFO

En el apartado 4 de este documento se recoge una tabla por cada departamento con los posibles trámites finalistas a incorporar en Udal!nfo. En dichas tablas se indica muy brevemente la acción a realizar, la posible fecha de reestructuración de los trámites y una estimación de horas/año que se requieren para su gestión.

Para realizar el cálculo de las personas necesarias para la gestión de cada trámite se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$\text{Horas} = \text{Cant} * 0,5 + \text{TraMan} * 0,05 + \text{TraInf} * 0,25 + 0,1 * \text{Doc}$$

Atención de la solicitud: Se estima 30 minutos en recoger, escanear y validar toda la información de una solicitud con un impreso y el cambio de atención.

Registro del resto de documentos: 5-6 minutos por cada uno

Trámites realizados a mano: 30 minutos por trámite

Trámites informatizados: 15 minutos por trámite

El resultado en horas se ha dividido por 1.400 para obtener un número estimado de personas. Se trata de una fórmula aproximada, ya que en algunos casos se tardará más y en otros mucho menos, pero supone un primer cálculo sobre el que basar la estimación de personas necesarias, que siempre es algo difícil de argumentar.

Para la estimación de personas de registro se han tenido en cuenta los datos de QMATIC.

CODE	NAME	Nº Reg.	Min	Horas	/1400
101	UDALINFO ALTZA	547	5470	91,17	0,07
103	MUGIKORTASUNA-MOVILIDAD	7491	74910	1248,50	0,89
104	GAZTEDIA-JUVENTUD	288	2880	48,00	0,03
105	ZERGABILKETA-RECAUDACION	4170	41700	695,00	0,50
106	FINANTZA ZUZ.-DIR. FINANCIERA	1171	11710	195,17	0,14
107	GIZA BALIABIDEAK-RECURSOS HUMANO	763	7630	127,17	0,09
110	MANTENIMENDUA-MANTENIMIENTO	5603	56030	933,83	0,67
111	HIRIGINTZA-URBANISMO	5661	56610	943,50	0,67
112	UDALTZAINGOA-GUARDIA	1814	18140	302,33	0,22
113	PARTAIDETZA-PARTICIPACIÓN	175	1750	29,17	0,02
114	INGURUMENA-MEDIO AMBIENTE	532	5320	88,67	0,06
115	PROIEKTU OBRAK-PROYECTOS Y OBRAS	442	4420	73,67	0,05
117	UDALINFO GOIKOA	3261	32610	543,50	0,39
118	UDALINFO MORLANS	2143	21430	357,17	0,26
120	GIZARTE ONGIZATE-BIENESTAR SOCIA	1587	15870	264,50	0,19
121	GZZ.1 CSS.1	1603	16030	267,17	0,19
122	GZZ.2 CSS.2	6094	60940	1015,67	0,73
123	GZZ.3 CSS.3	3563	35630	593,83	0,42
124	GZZ.4 CSS.4	4720	47200	786,67	0,56
125	GZZ.5 CSS.5	2733	27330	455,50	0,33
127	GZZ.7 CSS.7	2104	21040	350,67	0,25
128	GZZ.8 CSS.8	1676	16760	279,33	0,20
129	ALKATETZA-ALCALDIA	143	1430	23,83	0,02
130	LEGE ZUZENDA.-DIRECCIÓN JURÍDICA	7	70	1,17	0,00
131	KONTUHARTZAILETZA-INTERVENCIÓN		0	0,00	0,00
133	ANTOLAKUNTZA-ORGANIZACIÓN		0	0,00	0,00
134	ARTXIBOA-ARCHIVO		0	0,00	0,00
135	SUHILTAILEAK-BOMBEROS		0	0,00	0,00
135	SUHILTAILEAK-BOMBEROS	10	100	1,67	0,00
199	UDALINFO ZENTRALA	27545	275450	4590,83	3,28
311	VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA-TEATRO	2824	28240	470,67	0,34
399	KULTURA - CULTURA	292	2920	48,67	0,03
499	UIZ-CIM	354	3540	59,00	0,04
599	KIROLAK-DEPORTES	3171	31710	528,50	0,38
699	ETXEGINTZA-VIVIENDA	7145	71450	1190,83	0,85
899	EUSKARA	1194	11940	199,00	0,14

Desarrollos tecnológicos asociados a la nueva situación de Atención Ciudadana Integrada

En el apartado 7 de este documento se especifican los cambios a analizar por parte del CIM para adaptar las aplicaciones existentes a los nuevos procesos.

Teniendo en cuenta que el CIM tiene otra serie de peticiones que provienen tanto de las áreas como de otros proyectos estratégicos, será necesario establecer un plan de acción conjunto para poder llevar a cabo las modificaciones en las fechas requeridas o solicitar apoyos externos en caso de que sea necesario.

La planificación de las fases se ha realizado sin hacer un análisis en profundidad de los cambios a realizar, por lo que es probable que ésta se vea afectada según se vayan detallando los cambios en las aplicaciones.

Puntos a tener en cuenta para facilitar el cambio

Catálogo de trámites

Dado que las modificaciones propuestas van a ser ejecutadas basándose en la nueva versión del catálogo de trámites, se propone como primer paso realizar una revisión del mismo. Para ello se deberían definir los criterios de publicación, agrupación y mantenimiento de cara a futuro como pueden ser: la nomenclatura, simplicidad en los textos, accesibilidad de la información, etc.

Se propone también revisar el formato de flujos planteado, mejorarlo y establecer los criterios de elaboración de los mismos. Utilizando estos flujos sería recomendable crear una nueva versión del manual de procedimientos que contemplara tanto los procedimientos iniciados por la ciudadanía como los iniciados de oficio. En alguno de los procedimientos, además del flujo simplificado realizado para este informe, existe un flujo detallado realizado por el departamento de Presidencia. Sería conveniente indicar en dicho manual qué procesos tienen ambos flujos dibujados.

Otro de los puntos a definir es la norma de nomenclatura interna para los procedimientos. En la actualidad hay multitud de formatos de nombres que convendría unificar: Actividades, Personas(RRHH), los definidos para este informe, los de registro,...

Antes de la implantación de la nueva aplicación de registro se debería estudiar este punto, de forma que se pueda identificar de forma inequívoca el proceso que se está realizando.

Asimismo, se debería relacionar el catálogo de trámites con el catálogo de procedimientos para que la aplicación de trámites se convierta en el núcleo principal de información, tanto para la ciudadanía como a nivel interno.

Sistema de información

Es necesario analizar el **sistema actual de información de Udal!nfo, mejorarlo e integrarlo con el manual de trámites**. Tener una única fuente de información es más simple y facilita el mantenimiento y la transparencia.

Sistema de evaluación de los trámites

Una de las premisas del cambio es que ningún proceso se debe realizar peor que antes, para ello es necesario establecer unos indicadores en cada procedimiento que permitan evaluar la mejora realizada. También sería recomendable abrir a la ciudadanía e internamente un **sistema de evaluación de los trámites que permita recoger comentarios sobre los mismos, proponer mejoras o realizar quejas relacionadas con cada uno de ellos**.

3. PROPUESTA DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Consideraciones previas

La razón de esta propuesta para reestructurar la Atención Ciudadana tiene unas bases tan sólidas, comprensibles y contrastadas que no pueden rebatirse fácilmente. Algunas ya han sido señaladas en este documento, pero conviene recordarlas:

- El cambio de la relación entre una **ciudadanía con más derechos** de acceso a los servicios públicos, a la información pública y una **mayor consciencia** de ese derecho es ya una realidad.
- Hace ya muchos años que **EUDEL ha impulsado la integralidad** de los Servicios de Atención Ciudadana. Ver *“Guía para la implantación de SAC”*.
- Dentro del entramado institucional local vasco, contar con esta integralidad de servicio se sitúa en el **nivel básico de la gestión municipal** tal y como se recoge en el Documento *“Modelo de Gestión Municipal: Acciones Básicas”*. En estos momentos EUDEL está realizando formación específica (próxima sesión el 09.03.2017) para la implantación de SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN CIUDADANA.
- La ciudadanía tiene **derecho** a que la provisión de los servicios **sea integral, económica y transparente**. La organización institucional debe estructurarse para garantizarlo.
- La ciudadanía **no tiene porqué saber de estructura institucional o normativa administrativa** para que pueda ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones. Y tampoco tiene porqué hacer **peregrinajes obligatorios** a la búsqueda de información o servicio.

Como en otras cuestiones de índole organizativa, en el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián **se mantiene una atención a la ciudadanía** producto del desarrollo **paralelo de servicios**; Los diversos Departamentos en su preocupación particular de dar la mejor atención posible se han centrado cada uno en su servicio. La creación paulatina de esta situación se ha basado en muchas buenas intenciones y en **propuestas de atención atomizadas**, desde una visión global de nuestro Ayuntamiento.

De igual forma que en otros elementos organizativos municipales, el salto que otras administraciones han dado y estamos obligados a dar es:

- La interacción (ciudadanía – servicios municipales) **NO puede basarse** en una **reflexión y decisión** técnico-administrativa **particular** de cada una de las **25 Unidades Administrativas municipales** que, con la mejor intención, generan **capsuladamente** servicios, aplicaciones, ventanas presenciales/telefónicas/telemáticas de relación, oficinas y criterios de atención, normativas, toma de decisiones, criterios de respuesta, etc. y otra serie de recursos lineales y particulares.
- Y NO puede basarse en esta atomización bienintencionada, **por dos razones**:
 - 1- Porque cada Unidad Administrativa de estas 25, ha desarrollado su modelo con los medios que ha dispuesto, con diferente fortuna o capacidad, según la importancia relativa y no contrastada que se le ha dado internamente a lo largo del tiempo, sin asumir la responsabilidad de que, frecuentemente, la atención que se presta es necesariamente concurrente con otras atenciones municipales para culminar en un servicio único y, por tanto, sin haber condicionado su modelo de atención a una **perspectiva integral**.
 - 2- Porque el modelo de buen servicio a la ciudadanía ya no se basa en la buena intención administrativa para mejorar, y menos si se hace paralelamente en 25 frentes incomunicados, sino **en la articulación de los servicios públicos en función de la necesidad de la ciudadanía: Servicios Integrales** (no parciales e incompletos), **Económicos** en tiempo

esfuerzo, complejidad documental, etc, y **Transparentes** (entendiendo que la ciudadanía no tiene porqué saber de trámites, resoluciones o estructura administrativa, sino de condiciones para el ejercicio de sus derechos, y tiene derecho de asistencia para comprenderlo y ejercerlo), prestados con **Celeridad y Garantía**.

En las capitales o aquellas ciudades vascas en las que funciona la Atención Ciudadana Integral, los criterios de definición de la nueva estructura son muy básicos:

- Los trámites que se han creado paralelamente, es muy probable que compartan **fases comunes**.
- Si comparten fases comunes, el personal asignado al trámite puede convertirse en **personal polivalente** de todos los trámites que tienen fases similares o iguales. De tal manera que si hay alguien de vacaciones, otra persona puede responsabilizarse.
- Este análisis de trámites, puede identificar aquellos que den **un 85% de servicio finalista a la ciudadanía y sean simples** (una o dos fases). O aquellos que con una rápida simplificación, pudieran ser finalistas.
- Este 85% de servicio se puede dar en tres formatos: **Presencial, telefónico y telemático**.
- Se puede ofrecer a la ciudadanía una marca y **un lugar reconocible al que acudir** ante cualquier duda o necesidad de relación con el Ayuntamiento.
- Porque, aún si la atención correspondiera al 15% (Secundaria), en ese lugar facilitan la cita, la documentación a entregar y el formato de atención que se debe esperar (expectativa).

Dificultades y propuestas de resolución para la creación del Servicio de Atención Ciudadana Integral

Las tareas de **implantación o transferencia** de trámites Primarios de un servicio de Atención Sectorial (departamental) a un UDALINFO integral van a tener una serie de **dificultades** previsibles:

- **Resistencias del propio Departamento.** El cambio que se propone es lógico/natural/eficiente pero supone una gran modificación de las funciones y los equipos actuales (pérdida de funciones, dificultad de gestionar el nuevo marco ante los/as propios/as trabajadores/as), que solo se entiende desde la visión organizativa global municipal y desde la perspectiva integral de la mejor atención a la ciudadanía. Y esto exige una elevación panorámica del análisis que no todo el mundo está dispuesto a hacer.
- **Falta de confianza** ante una nueva situación desconocida. Ahora se conoce y controla la atención que se hace desde el propio Departamento. Se desconoce si UDALINFO va a ser capaz de hacerlo bien, pero tampoco se le da la oportunidad de demostrarlo.
- **Falta de visión global, falta de visión ciudadana.** La dispersión geográfica de servicios municipales necesarios para una demanda ciudadana concreta (me cambio de domicilio), el desconocimiento por la ciudadanía de los trámites que debe hacer para ese cambio vital (se van descubriendo poco a poco), o la repetición paralela de trámites muy similares, es algo que afecta a la ciudadanía, no al Departamento ni a sus profesionales. Estos tienen el foco exclusivamente en su Equipo de atención y su(s) trámite(s).
- **Resistencias del personal que trabaja en atención sectorizada.** Pasar de una situación organizativa concreta, reconocible (el Departamento en cuestión), con las destrezas de gestión de un número de trámites o de información limitado y con unas referencias normativas muy concretas, a un nuevo escenario en el que la panorámica de atención se multiplica, es un salto que no agrada. El límite, la sectorización, da seguridad.
- Necesidad de **cambio de idea de servicio público**. En la relación administración – ciudadanía, personificada en “un/a trabajador/a público/a – ciudadano/a” ante una demanda concreta, aún prevalece la idea:

El/la trabajador/a público/a interpreta unos arcanos administrativos, solo en el perímetro de su responsabilidad (a más limitada, con más oportunidad de hacerla compleja queriendo hacerla más detallada), ante una demanda del/la ciudadano/a que no tiene conocimiento.

sobre la idea:

El/la ciudadano/a tiene una necesidad, luego nosotras/os como Administración única (no fragmentada) debemos estructurar la respuesta para darla con integridad, celeridad y garantía.

- Las **personas responsables de los servicios de atención sectorizada** tienen puestos de gestión, al menos parcialmente, justificados por las tareas de atención ciudadana. La quiebra de este modelo genera incertidumbres personales y profesionales.
- Problemas de gestión administrativa para incorporar equipos y personas de un Departamento a otro. Procesos de transferencia de puestos de un departamento a otro, ajustes funcionales de los puestos, etc.
- Existencia de **estrategias**, conscientes o no, para la **dilación del cambio o propuestas de progresividad infinitas**.

Frente a estas dificultades, es necesario disponer de **recursos para su resolución**:

- **Decisión política explicitada por Órgano de Gobierno municipal**
- **Recursos extraordinarios asignados:** Personal para gestionar el plan, acondicionamiento de espacios.
- Involucración activa de los **Departamentos de Personas y Dirección Jurídica** en la implantación.
- Caracterización específica del **puesto de trabajo de atención ciudadana**, reconociendo su complejidad, responsabilidad, entorno de prestación, etc.
- Aprobación de una **Norma municipal específica sobre la Atención Ciudadana** que responda a las obligaciones de la Ley de Procedimiento y Ley de Transparencia.
- Aprobación de una **Norma Interna** sobre el Sistema de Atención Ciudadana municipal que establezca la **asistencia de los Departamentos a la Atención Ciudadana Primaria** y se estructure el sistema de Atención Secundaria.

Resumen

- *El Ayuntamiento de Donostia está estructurado por Departamentos muy sólidos y con muchos años de desarrollo, que han sedimentado un **modelo de gestión por sectores/temas/perímetros funcionales**. Y lo hacen bien en su ámbito, sólo cada uno en su ámbito.*
- *Hay mejoras objetivas obligatorias de gestión que **exigen una visión global de la organización municipal**, y su aplicación exige que las decisiones a tomar tengan como base esa panorámica general.*
- *Los Departamentos **pueden ver o no esta dimensión global**. Pero esto no debe paralizar el reto.*
- *La mayoría de los Departamentos **son reticentes** a entrar en un escenario de incertidumbre.*
- ***Prevalece el derecho de la ciudadanía** a obtener servicios integrales, económicos, con garantía y celeridad.*
- *El Ayuntamiento de Donostia no dispone de ninguna autoridad administrativa que pueda tomar decisiones de beneficio global ante la dificultad de gestión sectorial, excepto la **Junta de Gobierno Local**.*

Principios para la implantación

3.1.1 Implantación progresiva

Ante las dos posibles alternativas para iniciar el cambio de estructura de servicio, la simultánea y la progresiva, la opción que se propone es la segunda. Esta tiene una serie de factores positivos:

- Se puede generar un modelo de asunción progresiva de trámites que se replique tantas veces como sea necesario.
- Cada una de las fases (cada Departamento) tiene una serie de especificidades que es necesario abordar una a una en la transferencia funcional.
 - Oportunidad de espacios a compartir.
 - Posibilidad de experimentar limitadamente atención secundaria
 - Simplificación previa de trámites
 - Formación previa necesaria
 - Etc.
- Se puede empezar con los Departamentos más sensibilizados o que están dispuestos a iniciar el cambio.
- Debemos tener en cuenta que el planteamiento de progresividad NO significa ni puede suponer el establecimiento de multiplicidad de fases en el abordaje de la Atención Ciudadana de cada Departamento, SINO la decisión inicial de trabajo con un Departamento, su gestión operativa de traslado a UDALINFO y Atención Secundaria, y la continuación con otro Departamento sucesivamente.

3.1.2 Integrar procedimientos en su diseño actual vs. simplificarlos previamente

No hay una respuesta única. En el presente informe se establece una clasificación:

- a) Trámites que deben incorporarse al Servicio de Atención Ciudadana Primario (SACP).
- b) Trámites que exigen una modificación para su incorporación al SACP.
- c) Trámites incluidos en los diferentes Servicios de Atención Ciudadana Secundarios (SACS)

En la implantación progresiva del sistema hay que analizar Departamento por Departamento aquellos trámites que podrían pasar a UDALINFO integral en función de su ajuste previo. Estas necesidades de ajuste deben evaluarse particularmente para tomar la decisión de una adaptación previa del trámite o no.

Es importante que **quienes son propietarios/as del trámite no tengan veto sobre su simplificabilidad.**

3.1.3. La asunción de funciones exige asunción de equipos/personas/locales

Las fases para la progresiva implantación deben incorporar medios para poder desarrollarse. En el grado actual de carga de trabajo del personal de UDALINFO, motivado por la adaptación a las nuevas funciones del Registro Municipal por la 39/2015, no puede asumir nuevas funciones sin mayor dotación de medios, tanto personales como tecnológicos, formativos o de ubicación. Esto exige una planificación muy estricta.

En relación con los locales, se deben tener en cuenta tres situaciones: (1) La ubicación definitiva en c/ Easo, (2) La transición de la situación actual a la definitiva, (3) La planificación de la descentralización.

En relación con las personas, los equipos que en estos momentos están prestando atención sectorizada no pueden transferirse directamente a UDALINFO, básicamente porque no se puede cuantificar la necesidad en

base a una hipótesis, porque el salto funcional es muy importante y porque las personas necesitan procesos transitorios, no decisiones repentinas que afectan a su futuro profesional en un marco de incertidumbre.

Por esto se plantea la **creación de un Equipo Específico de cuatro profesionales de Atención Ciudadana que vayan garantizando la implantación del nuevo Sistema de Atención en cada una de las fases.**

3.1.4 Ninguna fase intermedia debe empeorar el servicio a la ciudadanía prestado actualmente

En la progresiva implantación del nuevo Servicio de Atención Ciudadana Integral, no puede darse ni percibirse en ningún momento un peor servicio. Cada fase que se acometa, debe:

- Garantizar el Servicio de UDALINFO de Casa Consistorial-Goikoa en todo momento y hasta el asentamiento definitivo de UDALINFO central en el edificio de Easo.
- Garantizar la incorporación del Servicio Integral en todas las ubicaciones que vayan incorporándose a UDALINFO (c/ Urdaneta, c/ Easo-Guardia Municipal, etc.)
- Publicitar los cambios y las incorporaciones funcionales progresivas a UDALINFO.

Se debe garantizar una **política de comunicación** que oriente a la ciudadanía a los nuevos servicios.

La propuesta de cambio de servicio debe incorporar la propuesta de territorialización

La expansión de UDALINFO debe analizarse en función de dos parámetros:

- La Atención Ciudadana definida para las sedes de Distritos que se creen, y
- La posible Atención Básica que puede darse en equipamientos descentralizados existentes (básicamente, Centros Culturales)

3.1.5 La Formación inicial y permanente de los Departamentos a Udalinfo debe estar prevista

Cada asunción funcional de un nuevo servicio debe estar acompañado de tres garantías por parte del Departamento de referencia:

- Formación inicial
- Formación permanente
- Asistencia inmediata a consultas extraordinarias: campañas, eventualidades, etc.

3.1.6 Debe estructurarse una normativa de obligación de respuesta de los Departamentos a las demandas de UDALINFO

Relacionado con uno de los puntos anteriores, conviene **establecer una relación orgánica, garantizada, actualizada y no subordinada entre UDALINFO y los Departamentos municipales para que la información y tramitación Primaria que se ofrece, sea de calidad.**

El hecho de que en la actualidad las oficinas de UDALINFO tengan grandes dificultades para actualizar la información, encontrar referentes en los Departamentos para consultas inmediatas o no sean informados antes que la prensa para actuaciones municipales que tienen repercusión en la ciudadanía, solo puede explicarse con la concurrencia de varios factores:

- Actualmente los Departamentos municipales no piensan que UDALINFO pueda ayudarles en la comunicación con la ciudadanía

- Los Departamentos no consideran que UDALINFO es una referencia central ante la ciudadanía para la comunicación de los servicios municipales o sus incidencias.
- Los Departamentos municipales no tienen confianza en que UDALINFO pueda dar un buen servicio.
- Los Departamentos municipales consideran un trabajo añadido más tener que informar o responder a los requerimientos de UDALINFO.
- Los Departamentos municipales tienen dificultades organizativas internas para poder garantizar una información fiable y actualizada a UDALINFO y no tienen un sistema de atención telefónica establecido, ni interno para responder a UDALINFO, ni externo para atender a la ciudadanía.
- No hay un sistema estructurado de atención telefónica a la ciudadanía por parte de los Departamentos.

Para superar esta situación es necesario establecer los siguientes ejes de trabajo:

- **Trabajo personalizado con cada Departamento.**
- Construir con los Departamentos una **relación de confianza**, garantizado un servicio consensuado y respetuoso.
- Hacer una **presentación personalizada del Servicio UDALINFO Integral** a medida que se consensuan las transferencias funcionales de Atención Primaria.
- Aprobar una **Norma Interna** municipal para objetivar las obligaciones de todas las partes (Departamentos y UDALINFO).
- **Identificar y nombrar referentes fiables en cada Departamento.**
- **Detectar y corregir las ineficiencias** con evaluaciones sistemáticas.

3.1.7 La Atención Secundaria estructurada es parte de la Atención a la Ciudadanía

En estos momentos NO hay una diferencia clara entre la atención (tramitación e información) Primaria y Secundaria en cada Departamento. Cada uno de ellos se siente responsable de la Atención y ve con desconfianza o sorpresa que haya un servicio municipal como UDALINFO que pretenda tener un papel de atención sobre una función de servicio que el Departamento entiende como propia.

El cambio de paradigma de Atención Ciudadana Integral debe entenderse, debe asumirse, y esto **va a suponer**, asimismo, **una estructuración**, objetivación, **del Servicio de Atención Secundaria** que cada Departamento dará a la ciudadanía. Dos son los elementos de esta estructuración de la Atención Secundaria:

- La Agenda de la Atención Secundaria se dará, básicamente, desde Atención Primaria. La ciudadanía que acude al Servicio de UDALINFO, lo hace esperando la respuesta a su requerimiento sobre los servicios municipales. Esperamos garantizar esta atención en el 85% de los casos, pero siempre habrá una **necesaria interpretación técnica en el 15% restante**. En estos casos, en que la demanda ciudadana exige de análisis y respuestas especializadas, deben tenerse en cuenta elementos de información no pública o condicionada por la interpretación de normativas. Pero en **el objetivo de un Servicio de Atención Ciudadana Integrado debe estar la de ofrecer** sin otras orientaciones, otras visitas, otros requerimientos u otras demandas de atención en otras oficinas, **una cita del Servicio de Atención Secundaria** establecido. **Deben salir con la cita garantizada.**
- Además, debemos superar la situación actual en la que **la ciudadanía no sabe qué tipo de servicio puede esperar cuando solicita una consulta técnica**. Generalmente no sabe quién le va a atender, con cuánto tiempo puede contar para explicar su situación y recibir la información, no sabe si esa atención está estandarizada en una Carta de Servicio y, por tanto, si se le va a tratar con igual derecho que a cualquier otro/a ciudadano/a, no sabe si el modelo de atención depende de factores incontrolables como la disponibilidad de la

persona técnica que provea la información, de que no haya una polivalencia suficiente en los servicios de tal manera que esa información no dependa solo de una persona que puede estar de baja o de vacaciones, de que haya una priorización de otras tareas en ese momento o, por el contrario, que reciba una atención expansiva no proporcional si se analizaran todas las demandas, el tiempo disponible, el personal dedicado o la necesidad objetiva de información para responder a la necesidad ciudadana.

La superación de estas dos cuestiones, obligan a la **estructuración** de la **Atención Secundaria**, su **objetivación** y la **comunicación** a la ciudadanía sobre el nivel y el modelo de atención al que tiene derecho.

Medidas necesarias

La materialización de un **Plan progresivo de estas dimensiones y complejidad**, exige que la **determinación del Órgano de Gobierno sea firme y sostenida en el tiempo**. Asimismo, conviene que en los pasos que se den se puedan **identificar las dificultades** que se encuentran para poder **corregirlas de manera efectiva a tiempo**.

Muchas de las dificultades vendrán de las resistencias al cambio, pero algunas otras serán las propias de los calendarios de modificación de organigramas, creación de aplicaciones informáticas o disponibilidad de espacios de transición para poder garantizar en todo momento un buen servicio a la ciudadanía.

Tratando de encontrar la metodología más eficiente para poder ir aplicando este plan, que no puede prever todos los detalles de su implantación desde un inicio porque son muchos los factores que deberán tenerse en cuenta, parece oportuno establecer un **sistema de trabajo permanente** que,

- Analice con detalle cada fase (cada Departamento) uno a uno en todos los factores específicos que concurren.
- Detecte los problemas y plantee las tomas de decisión y alternativas que correspondan.
- Eleve a los órganos de gobierno los nudos de bloqueo para la toma rápida de decisiones.
- Aplique las medidas aprobadas.
- Pueda establecer una evaluación de resultados por fases.

A continuación, se relacionan las **herramientas necesarias** para disponer de esta metodología:

3.2.1. Aprobación en Órgano de Gobierno.

Determinación de “**Proyecto de Alcaldía**”. Rendición de cuentas directa al propio alcalde.

Puntos de resolución para aprobar por la Junta de Gobierno Local:

- Creación, progresiva, del Servicio de Atención Ciudadana Integral.
- Liberación de un/a técnico/a municipal como Responsable del Proyecto de SACI.
- Constitución nominal del Equipo de Gestión de la Implantación. Liberación funcional de sus tareas cuando sea necesario.
- Aprobación de un equipo de cuatro Administrativos/as de Atención durante cuatro años.
- Sistema periódico de rendición de cuentas a la Alcaldía.
- Decisiones ejecutivas sobre el proceso a través de Resoluciones de Alcaldía.

3.2.2. **Instrucción / Traslado PROGRESIVO** dirigido a los/as directores/as afectados informándoles de la decisión tomada e instándoles a aplicar las decisiones que se les transmitan para desarrollar el Servicio de Atención Ciudadana Integral a constituir por parte del Equipo de Gestión de la Implantación del SACI.

Este traslado se utilizará en la primera reunión a celebrar entre el **Equipo de Gestión de la Implantación** y la Dirección del Departamento que corresponda.

3.2.3. Identificación de **Responsable de Proyecto de SACI**

La persona responsable del Proyecto de Implantación será nombrada por el Alcalde y tendrá todas las atribuciones ejecutivas que se deriven de las aprobaciones de JGL o resoluciones dictadas en relación con la creación de un SACI municipal.

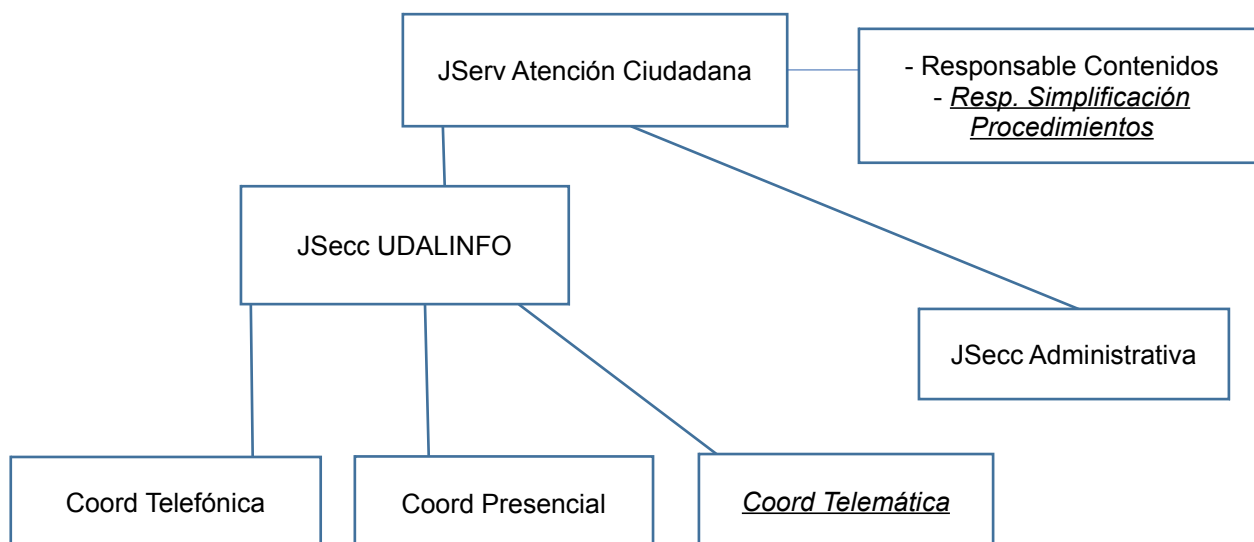
3.2.4. Creación del **Equipo de Gestión** que materialice las fases de implantación

- Jefa de Servicio de Atención Ciudadana
- Técnica/o de Organización y Calidad
- Técnica/o del CIM
- Técnica/o del Departamento de Personas
- Dirección Jurídica

Conclusión y propuesta

(Futura) estructura general de UDALINFO

Cursiva: Nuevos puestos de jefatura a incorporar en el proceso de transferencia de equipos



Fases de implantación

A partir de la aprobación de la propuesta por el Órgano de Gobierno, la aplicación debe ser progresiva. Los elementos a decidir para establecer el plan de implantación con cada Departamento son los siguientes:

- Identificación de la cartera de trámites a integrar.

- Identificación de adaptación de trámites para su posterior integración
- Formación al personal de Udal!nfo sobre los trámites incorporados.
- Identificación de nº puestos necesarios para asumir los trámites.
- Modificación de Organigrama de Presidencia y de los Departamentos correspondientes
- Adaptación de locales.
- Establecimiento de los criterios de atención secundaria con el Departamento de referencia.

Planificación

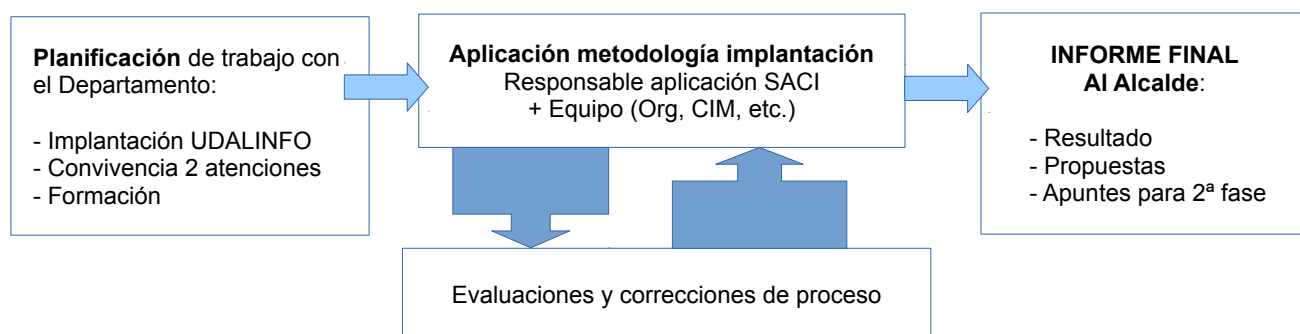
La implantación progresiva del plan de Atención Ciudadana Integral, exige un plan operativo y realista. De inicio, ningún Departamento con el que queramos abordar la transferencia de trámites de su propio servicio a UDAL!NFO integral, va a aceptar que haya una transferencia previa de parte de su personal a la plantilla de Udal!nfo. Y Udal!nfo tampoco puede asumir que personal que ha estado trabajando en unos trámites concretos, pase de repente a poder informar y tramitar sobre toda la Atención Municipal.

Es necesario contar con un **equipo de cuatro profesionales extra de UDAL!NFO** que se incorporen a trabajar con las personas de atención sectorial (de cada departamento en cada fase) y durante un periodo de tiempo se vayan compartiendo funciones de atención sectorial (Departamento) y general-primaria (UDAL!NFO), hasta que se estandarice la atención de todo el equipo y se pueda cuantificar finalmente la dotación necesaria y suficiente de personal de Atención Primaria.

Es esencial que esta gestión de adaptación progresiva y la determinación final del equipo necesario se realice desde el **Equipo de Gestión de la Implantación** de la Atención Primaria Integral. Con la colaboración del Departamento correspondiente, pero con la toma de decisión del Equipo de Gestión citado. En cada fase se redactará un informe sintético sobre el proceso y la propuesta de toma de decisión.

Una vez concluido esto con el primer Departamento se seguiría la misma metodología sucesivamente en las siguientes fases.

Implementación en cada fase



1º Fase- Unidad de Vía Pública y Mantenimiento y Servicios Urbanos

En junio de 2017 la Guardia Municipal abandonará parcial o totalmente el espacio de Atención de la c/ Easo. En ese momento se unirán los espacios de Vía Pública y Guardia Municipal para (1) **Crear un Registro Municipal para todos los Departamentos de Urdaneta 13** y (2) Constituir una **Oficina de UDAL!NFO** que realice los siguientes tipos de trabajo en los cinco primeros meses de funcionamiento:

- Dar en c/ Urdaneta un nuevo Servicio de Atención Ciudadana. De inicio, con el equipo extra de 4 profesionales.

- Planificar un aprendizaje mutuo y progresivo entre los dos equipos (Vía Pública y UDAL!NFO extra).
- Ejecutar la Formación y desarrollos tecnológicos necesarios.
- Ir extendiendo el Servicio de Atención Primaria de Vía Pública a todas las oficinas de UDAL!NFO.
- Ir evaluando las necesidades de personas para UDAL!NFO Urdaneta y determinar el sistema de Atención Secundaria. Para ello, experimentalmente, una persona de MySU se incorporará a la oficina para labores de Atención Secundaria
- Plantear el diseño final de UDAL!NFO Urdaneta.
- Redacción de informe final y propuestas de toma de decisión (Personal a adscribir, sistema de servicio de Atención Secundaria, etc.)
- Es necesaria la simplificación de los trámites, aclarando la obligatoriedad limitada de la resolución y su posible sustitución por otro acto que de validez en caso de cumplimiento de los requisitos establecidos.

Con lo anterior, muchos de los trámites se convertirían en finalistas y preparados para ser asumidos por UDAL!NFO.

2ª Fase (2º Departamento) → Replicación ajustada de la fase anterior y así sucesivamente.

Departamento	Fecha prevista reestructuración	Fecha prevista incorporación Udal!info	FASE
Mantenimiento – Espacio Público	2017 (03-06)	2017-06	FASE1
Mantenimiento - Resto	2017 (06-09)	2017-09	
Movilidad	2017 (06-12)	2018-01	FASE2
Guardia Municipal	2018 (01-03)	2018-04	
Medio Ambiente	2018 (01-03)	2018-04	FASE3
Bomberos	2018 (01-03)	2018-05	
Euskera	2018 (03-06)	2018-06	FASE4
Educación y Juventud	2018 (03-06)	2018-06	
Urbanismo	2018 (03-09)	2018-09	FASE5
Financiera	2018 (06-12)	2019-01	FASE6
Participación	2019 (01-02)	2019-03	FASE7
Alcaldía	2019 (01-02)	2019-03	
Proyectos y Obras	2019 (03-04)	2019-05	
Personas	2019 (03-04)	2019-05	
Bienestar Social	2019 (04-06)	2019-06	FASE8
Dirección Jurídica	2019 (04-06)	2019-06	
Intervención	2019 (06-07)	2019-07	

4. TRÁMITES A INCORPORAR AL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Medio Ambiente
2. Educación y Promoción Social
3. Mantenimiento y Servicios Urbanos
4. Financiera
5. Personas
6. Presidencia
7. Urbanismo Sostenible
8. Movilidad
9. Acción Social
10. Guardia Municipal
11. Euskera
12. Dirección Jurídica
13. Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento
14. Participación Ciudadana
15. Intervención y Contabilidad
16. Alcaldía
17. Proyectos y Obras

Medio Ambiente					
Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.1.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0013	CENTRALIZAR: Solicitud en Udalinfo y distribución por Medio Ambiente	2018 (01-03)	Aplicación gestión	7	
P0016	CENTRALIZAR: Solicitud y distribución por Udalinfo		Aplicación gestión	17	Almacén pañales
P0018	TRAZAR: Aportar visibilidad a trámites Artikutza		Aplicación gestión solicitudes Artikutza o distribución en aplicaciones existentes	19	
P0019	CENTRALIZAR: Inscripción en Udalinfo e inspección por Medio Ambiente		Definir sistema de comunicación de altas a Medio Ambiente - Acceso a aplicación KAP001 (Y98)	251	
P0020	CENTRALIZAR: Solicitud en Udalinfo y gestión de listas por Medio Ambiente		Gestión a través de Donostiatruk	602	
P0021	CENTRALIZAR: Definir criterios para dar aprobación inmediata o subsanar.		Formulario Web Definir criterios de cumplimiento con Medio Ambiente.	21	
P0031	CENTRALIZAR: Solicitud en Udalinfo		Analizar solicitudes Artikutza	116	
P0009	SIMPLIFICAR: Eliminar firma concejal AGILIZAR: Impresión de tarjetas desde Udalinfo		VB Secretaría Formación personal Udalinfo	57	Impresora tarjetas o impresión externa
P0010	SIMPLIFICAR: Eliminar firma concejal AGILIZAR: Impresión de tarjetas desde Udalinfo		VB Secretaría Formación personal Udalinfo	27	Impresora tarjetas o impresión externa
				TOTAL	1.117

Personal requerido trámites:	1
Personal requerido registro:	0
Fecha incorporación a UDALINFO	2018-04

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Educación y Promoción Social					
Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.2.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0035	UNIFICAR: Recoger todas las solicitudes a través de la aplicación	2018 (03-06)	CIM: Análisis y adaptación de aplicación	1.312	
P0041	CENTRALIZAR: Solicitud e información en Udalinfo		Traspaso conocimiento a Udalinfo	1	
P0037	CENTRALIZAR: Solicitud y emisión en Udalinfo		Acuerdo Gobierno Vasco	44	
P0042	CENTRALIZAR: Solicitud en Udalinfo además de Web			849	
			TOTAL	2.206	

Personal requerido trámites:	1
Personal requerido registro:	0
Fecha incorporación a UDALINFO	2018-06

Mantenimiento y Servicios Urbanos					
Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.3.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0052	CENTRALIZAR: Solicitud en Udalinfo y on-line	2017 (03-09)		73	
P0053	SIMPLIFICAR, UNIFICAR: Gestionar a través de aplicación BEP		CIM: Análisis y adaptación de aplicación	3	
P0057	CENTRALIZAR: Solicitud en Udalinfo			2.900	
P0047	UNIFICAR: Incorporar a aplicación Expedientes VP o Parasoles		CIM: Análisis y adaptación de aplicación	67	
P0048	SIMPLIFICAR: Detectar casos simples de resolución inmediata		Grupo: Simplificar procedimiento CIM: Análisis y adaptación de aplicación	919	
P0049	SIMPLIFICAR: Detectar casos simples de resolución inmediata		Grupo: Simplificar procedimiento CIM: Análisis y adaptación de aplicación	588	
P0050	SIMPLIFICAR: Detectar casos simples de resolución inmediata		Grupo: Simplificar procedimiento CIM: Análisis y adaptación de aplicación	907	
P0051	CENTRALIZAR: Solicitud en Udalinfo		Grupo: Estudio fianzas CIM: Análisis y adaptación de aplicación		
P0058	CENTRALIZAR, UNIFICAR: Información en Udalinfo		CIM: Análisis uso de tarjeta ciudadana	165	Espacio para ubicar material
				TOTAL	5.622

Personal requerido trámites:	4
Personal requerido registro:	1
Fecha incorporación a UDALINFO	2017 (06-09)

Financiera					
Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.4.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0067	SIMPLIFICAR: Estudiar en qué procedimientos se pueden eliminar	2018 (06-12)	Grupo: Análisis de fianzas	551	
P0070	CENTRALIZAR: Adecuar aplicaciones		CIM: Análisis y adaptación de aplicación	7.294	
P0074	CENTRALIZAR: Certificados de bienes y estar al corriente del pago		CIM: Análisis y adaptación de aplicación	2.002	
P0075	CENTRALIZAR: Duplicado de recibos		CIM: Análisis y adaptación de aplicación	0	
P0076	CENTRALIZAR, OPTIMIZAR: Analizar proceso		Presidencia: Análisis normativa	1	
P0077	CENTRALIZAR: Comunicación lecturas vía web		Aguas de Valencia: Habilitar vía Web	21	
P0083	CENTRALIZAR: Adecuar aplicaciones para vía Udalinfo/Web		CIM: Análisis y adaptación de aplicación	2.001	
P0084	CENTRALIZAR: Duplicado multas		CIM: Análisis y adaptación de aplicación	500	
P0071	CENTRALIZAR: Analizar proceso		CIM: Análisis	353	
				TOTAL	12.723

Personal requerido trámites:	9
Personal requerido registro:	0
Fecha incorporación a UDALINFO	2019-01

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Personas

Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.5.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0101	CENTRALIZAR: Incorporar a Udalinfo	2019 (03-04)	Acceso a aplicación UAP0280	31	
			TOTAL	31	

Personal requerido trámites:	0
Personal requerido registro:	0
Fecha incorporación a UDALINFO	2019-05

Presidencia

Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.6.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
			TOTAL		

Personal requerido trámites:	
Personal requerido registro:	
Fecha incorporación a UDALINFO	

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Urbanismo Sostenible					
Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.7.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0107	CENTRALIZAR: Incorporar verificaciones desde Udalinfo	2018 (03-09)	Acceso a aplicación UAP0005	346	
P0108	CENTRALIZAR: Incorporar verificaciones desde Udalinfo		Acceso a aplicación UAP0005	129	
P0127	CENTRALIZAR: Incorporar verificaciones desde Udalinfo		Acceso a aplicación UAP0005	0	
P0109	CENTRALIZAR: Reorganización del proceso		Técnico apoyo en Udalinfo	0	
P0126	CENTRALIZAR, SECURIZAR: solo se presta lo digitalizado		CIM: Análisis y adaptación de aplicación	2.104	Adaptación digitalización archivo
			TOTAL		2.579

Personal requerido trámites:	2
Personal requerido registro:	1
Fecha incorporación a UDALINFO	2018-09

Movilidad					
Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.8.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0131	SIMPLIFICAR: Delegación de firma CENTRALIZAR: Emisión desde Udalinfo	2017 (06-12)	Grupo: Estudio trámites CIM: Adaptación aplicación	16	
P0133	CENTRALIZAR: Solicitud en Web y Udalinfo		Grupo: Estudio del trámite CIM: Adaptación aplicación	92	
P0136	CENTRALIZAR: Solicitud en Udalinfo		Grupo: Estudio del trámite	452	
P0140	CENTRALIZAR: Emisión en Udalinfo				
P0141	CENTRALIZAR: Emisión en Udalinfo			2	
P0147	SIMPLIFICAR: Analizar proceso DFG AGILIZAR: Emisión desde Udalinfo		Grupo: Estudio del trámite CIM: Adaptación aplicación	17	
P0151	SIMPLIFICAR: Estudio de todo el proceso de Taxis		Grupo: Estudio trámites		
P0152	SIMPLIFICAR: Estudio de todo el proceso de Taxis		Grupo: Estudio trámites		
P0129	SIMPLIFICAR: Eliminar firma concejal AGILIZAR: Solicitud desde Udalinfo		Presidencia: Estudio del trámite CIM: Adaptación aplicación	84	
P0130	SIMPLIFICAR: Eliminar firma concejal AGILIZAR: Ver si se puede incorporar a la licencia de actividad		Presidencia: Estudio del trámite	3	
P0135	SIMPLIFICAR: Eliminar firma concejal		Presidencia: Estudio del trámite CIM: Adaptación aplicación	1.229	
P0137	OPTIMIZAR: Estudiar proceso tarjeta Europea y OTA CENTRALIZAR: Solicitud desde Udalinfo		Presidencia: Estudio del trámite CIM: Adaptación aplicación	51	
P0139	OPTIMIZAR: Estudiar proceso con Financiera y Movilidad CENTRALIZAR: Solicitud desde Udalinfo		Presidencia: Estudio del trámite CIM: Adaptación aplicación	361	
				TOTAL	2.307

Personal requerido trámites:	2
Personal requerido registro:	1
Fecha incorporación a UDALINFO	2018-01

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Acción Social

Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.9.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
Todos	CENTRALIZAR: Cita previa On-line y Udal!Info	2019 (04-06)	CIM: Adaptación aplicación		
			TOTAL		

Personal requerido trámites:	
Personal requerido registro:	3
Fecha incorporación a UDAL!INFO	2019-06

Guardia Municipal

Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.10.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0168	CENTRALIZAR: Gestionar entrega desde oficina Udal!Info	2018 (01-03)	CIM: Adaptación aplicación Grupo: Reajustar tareas gestión objetos	8.205	Lugar de depósito, fotografiado,..
P0170	CENTRALIZAR: Estudiar entrega desde oficina Udal!Info		Grupo: Analizar ubicación del trámite respecto a ubicación del DMV	1.366	Cercanía con DMV
			TOTAL	8.890	

Personal requerido trámites:	6
Personal requerido registro:	0
Fecha incorporación a UDAL!INFO	2018-04

Euskera

Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.11.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0160	CENTRALIZAR: Gestionar a través de Udal!nfo	2018 (03-06)	Refuerzo en campaña	459	
P0163	CENTRALIZAR: Registro inicial en Udal!nfo			51	
			TOTAL	510	

Personal requerido trámites:	0
Personal requerido registro:	0
Fecha incorporación a UDAL!NFO	2018-06

Dirección Jurídica

Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.12.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0173	CENTRALIZAR: Automatizar emisión de certificados	2019 (04-06)	VB Secretaría CIM: Adaptación aplicación	226	
			TOTAL	226	

Personal requerido trámites:	0
Personal requerido registro:	0
Fecha incorporación a UDAL!NFO	2019-06

Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento

Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.13.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0176	CENTRALIZAR: Registro de autorizados en Udal!nfo	2018 (01-03)	CIM: Análisis aplicaciones	349	
P0177	CENTRALIZAR: Gestionar solicitudes en Udal!nfo		CIM: Creación agenda	11	
			TOTAL	360	

Personal requerido trámites:	0
Personal requerido registro:	0
Fecha incorporación a UDAL!NFO	2018-05

Participación ciudadana

Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.14.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0179	CENTRALIZAR: Gestionar registro en Udal!nfo	2019 (01-02)	CIM: Adaptación aplicación	41	
P0181	CENTRALIZAR: Gestionar inscripciones en Udal!nfo y On-line		CIM: Adaptación aplicación	79	
			TOTAL	120	

Personal requerido trámites:	0
Personal requerido registro:	0
Fecha incorporación a UDAL!NFO	2019-03

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Intervención y Contabilidad

Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.15.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
P0191	Trámite a extinguir	2019 (06-07)	Grupo: Analizar necesidad de trámite		
			TOTAL		

Personal requerido trámites:	0
Personal requerido registro:	0
Fecha incorporación a UDAL!INFO	2019-07

Alcaldía y Grupos Políticos

Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.16.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
			TOTAL		

Personal requerido trámites:	
Personal requerido registro:	
Fecha incorporación a UDAL!INFO	2019-03

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Proyectos y Obras					
Trámite	Propuesta reestructuración (Ver detalle en apartado 6.17.)	Fecha reestruct.	Requerimientos	Estimación horas trámite	Condiciones local
				TOTAL	

Personal requerido trámites:	
Personal requerido registro:	
Fecha incorporación a UDAL!NFO	2019-05

5. OTROS TRÁMITES A MEJORAR FUERA DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Medio Ambiente
2. Educación y Promoción Social
3. Mantenimiento y Servicios Urbanos
4. Financiera
5. Personas
6. Presidencia
7. Urbanismo Sostenible
8. Movilidad
9. Acción Social
10. Guardia Municipal
11. Euskera
12. Dirección Jurídica
13. Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento
14. Participación Ciudadana
15. Intervención y Contabilidad
16. Alcaldía
17. Proyectos y Obras

Medio Ambiente		
Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0003	UNIFICAR	CIM: Analizar necesidades de cambio en aplicación UAP0167 .
P0005	OPTIMIZAR	Presidencia: Analizar trámite con Guardia Municipal y Medio Ambiente
P0006	UNIFICAR	Presidencia: Analizar trámite con Guardia Municipal y Medio Ambiente
P0007	UNIFICAR	Presidencia: Analizar trámite con Guardia Municipal y Medio Ambiente
P0008	CENTRALIZAR	Presidencia: Analizar trámite con Medio Ambiente para ver si podría ser canalizado a través de Udal!nfo
P0011	OPTIMIZAR	CIM: Establecer sistema de Cita Previa en OMIC.
P0017	UNIFICAR, OPTIMIZAR	CIM: Ver si se puede incorporar a aplicación UAP0231
P0027	UNIFICAR	CIM: Ver si se puede incorporar a aplicación UAP0273
P0030	UNIFICAR	CIM: Ver si se puede incorporar a aplicación UAP0048

Educación y Promoción Social

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0033	UNIFICAR	CIM: Analizar necesidades de cambio en aplicación UAP0070.
P0034	SIMPLIFICAR	Presidencia: Plan estratégico de subvenciones
P0040	UNIFICAR	Urbanismo y Juventud: Analizar relación entre los procedimientos para los locales de jóvenes
P0044	UNIFICAR	CIM: Analizar necesidades de cambio en aplicación UAP0070.
P0045	UNIFICAR	CIM: Analizar sistema de visualización de trámites en Web.

Mantenimiento y Servicios Urbanos

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0046	OPTIMIZAR	Financiera y Mantenimiento: Estudiar el realizar el trámite desde Financiera
P0055	SIMPLIFICAR	Mantenimiento: Ver si la solicitud puede realizarse como un trámite más de la organización de los grandes eventos.
P0060	OPTIMIZAR	CIM: analizar necesidades de cambio en aplicación UAP0070.

Financiera		
Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0046	OPTIMIZAR	Financiera: Mejorar utilización de aplicación UAP0129
P0062	OPTIMIZAR	Financiera: Mejorar utilización de aplicación UAP0340
P0073	ESTUDIAR	CIM: Analizar posibilidad de incorporar algún fraccionamiento o aplazamiento
P0079	OPTIMIZAR	Financiera: Realizar definiciones necesarias para incorporación en aplicación UAP0018
P0081	OPTIMIZAR	Presidencia: Analizar legislación vigente para ver si se pueden mejorar los trámites de cara a tener menos recursos.

Personas		
Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0102	OPTIMIZAR	CIM: Mejorar apartado Web de la OPe

Presidencia		
Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
-	-	-

Urbanismo Sostenible

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0105	UNIFICAR	Presidencia: Ver cuál sería el departamento que debería gestionar el trámite.
P0110	SECURIZAR	CIM: Analizar la gestión de anexos de la aplicación UAP0290
P0113	SIMPLIFICAR	Presidencia: Ver si es posible eliminar algún paso del procedimiento
P0114	SIMPLIFICAR	Presidencia: Revisar procedimiento
P0115	CENTRALIZAR, SIMPLIFICAR	Presidencia, CIM: Analizar la incorporación de los permisos de vía pública dependientes de Obras Mayores para simplificar el proceso de cara al ciudadano e internamente.
P0123	SIMPLIFICAR	Presidencia: Ver si los trámites pueden ser publicados en una única entrada

Movilidad

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0105	UNIFICAR	Presidencia: Ver cuál sería el departamento que debería gestionar el trámite.
P0110	SECURIZAR	CIM: Analizar la gestión de anexos de la aplicación UAP0290
P0113	SIMPLIFICAR	Presidencia: Ver si es posible eliminar algún paso del procedimiento

Acción Social

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0024	UNIFICAR	Presidencia: Ver cuál sería el departamento que debería gestionar el trámite.
TODOS	OPTIMIZAR	CIM: Estudiar la posibilidad de incorporar la Cita Previa On-line a la agenda

Guardia Municipal

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0167	SIMPLIFICAR	Guardia Municipal: Estudiar documentación necesaria y necesidad de preimpreso en tarjetas
P0171	OPTIMIZAR	CIM: Posibilidad de realizar solicitudes On-line

Euskera

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0164-166	SIMPLIFICAR	Presidencia: Plan estratégico de subvenciones

Dirección Jurídica

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
-	-	-

Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0175	UNIFICAR	CIM: Posibilidad de incorporar el trámite a aplicación UAP0172 – Informes GM

Participación Ciudadana

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0178	UNIFICAR	Presidencia: Plan estratégico de subvenciones
P0184	SIMPLIFICAR	CIM: Posibilidad de incorporar el trámite a aplicación UAP0176 – Inscripciones a cursos

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Intervención y Contabilidad

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
-	-	-

Alcaldía y Grupos Políticos

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0188	ANALIZAR	Presidencia: Analizar con Alcaldía si se quiere dar visibilidad a este trámite o no

Proyectos y Obras

Trámite	Propuesta reestructuración	Requerimientos
P0192	UNIFICAR	Presidencia: Ver cuál sería el departamento que debería gestionar el trámite.

6. CUADROS CON INDICADORES Y TRAMITES A REVISAR

1. Medio Ambiente
2. Educación y Promoción Social
3. Mantenimiento y Servicios Urbanos
4. Financiera
5. Personas
6. Presidencia
7. Urbanismo Sostenible
8. Movilidad
9. Acción Social
10. Guardia Municipal
11. Euskera
12. Dirección Jurídica
13. Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento
14. Participación Ciudadana
15. Intervención y Contabilidad
16. Alcaldía
17. Proyectos y Obras

Medio Ambiente

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0001-E		Denuncia por mal estado de un alimento	10	90	3	1	1	4	2	2
P0002-E		Denuncia por toxiinfección alimentaria	1	60	1	1	1	4	2	2
P0003-S		Aviso de ratas, cucarachas y otros insectos en vía pública	600	5	0	0	0	3	0	3
P0003-S		Recogida de perros abandonados o encontrados en vía pública	328	1	0	0	0	3	0	3
P0003-S		Avisos para la retirada de nidos de avispa asiática	222	5	0	0	0	3	1	2
P0003-S		Control de la población de palomas	27	60	0	0	0	3	3	0
P0003-S		Recogida de gatos callejeros	250	60	0	0	0	3	3	0
P0004-S-I		Identificación de insectos y/o plagas urbanas	50	3	2	1	1	1	1	0
P0005-E		Solicitud de inspección en establecimientos alimentarios	10	60	1	0	0	4	2	2
P0006-E		Denuncia por mordedura de perro	25	60	0	2	2	3	2	1
P0007-E		Denuncia por insalubridad y/o plagas en vivienda	50	60	1	1	1	3	3	0
P0007-E		Denuncia por maltrato animal	20	60	1	1	1	3	3	0
P0007-E		Denuncia por molestias en vecindario ocasionadas por animales de compañía	54	60	1	1	1	3	3	0
P0008-S-I		Consulta y asesoramiento de proyectos técnicos de establecimientos alimentarios	110	7	0	1	1	3	2	1
P0009-E	M	Licencia para la tenencia de perros potencialmente peligrosos	112	5	7	2	1	3	0	3
P0010-E	M	Registro de perros potencialmente peligrosos	51	5	8	2	1	3	0	3
P0011-E		Reclamación en la Oficina Municipal de Información a la persona consumidora	707	30	3	1	1	3	1	2
P0012-E		Queja ante situaciones de contaminación acústica y/o malos olores y establecimiento de medidas correctoras.	80	180	2	0	0	5	3	2
P0013-S	F	Solicitud de jarras para Hostelería	12	10	0	0	0	1	1	0
P0014-E		Inscripción en el registro municipal de compostaje: compostaje doméstico o autocompostaje	50	365	2	1	0	4	1	3
P0015-E		Inscripción en el registro municipal de compostaje comunitario	10	7	2	0	0	3	2	1
P0016-S	F	Solicitud de pañales reutilizables	30	3	1	1	1	3	3	0
P0017-E		Solicitud de huerta pública	220	150	2	1	1	3	3	0
P0018-S	F	Artikutza: Inscripción en la Escuela de Naturaleza	35	10	1	0	0	2	2	0
P0019-E-EJ	F	Inscripción en el Registro sanitario	500	3	4	1	1	1	0	1
P0020-S	M	Solicitud de puesto en el Mercado de segunda mano: Donostiatruk	1200	3	1	0	0	3	3	0

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

P0021-E	F	Autorización para reapertura de piscinas en verano	40	5	1	0	0	1	1	0
P0027-S		Artikutza: reserva de albergue	50	7	2	1	1	4	4	0
P0028-S		Visitas guiadas a la finca de Artikutza	314	1	0	0	0	1	0	1
P0029-S		Uso de instalaciones de la Finca Artikutza	8	7	0	0	0	3	3	0
P0030-S		Solicitud puesto en Artikutza para la fiesta de San Agustín	15	15	2	0	0	3	3	0
P0031-S	F	Artikutza: Permiso de entrada de vehículo motorizado	230	1	0	0	0	2	0	2
SUD-I		Consulta en la Oficina Municipal de Información a la persona consumidora (OMIC)	2311	2	0	0	0	1	1	1
SUD-I		Formación a la persona consumidora: charlas a colectivos, entrevistas en medios, etc	6	15	0	0	0	1	0	1

TRAMITES A REVISAR

P0003 Animales en Vía Pública (UNIFICAR)

Unificar tratamiento utilizando en todos los casos la aplicación de Incidencias VP (UAP0167) con el fin de poder obtener estadísticas unificadas y una gestión trazada.

Analizar con el área si requieren alguna modificación en la aplicación que facilite dicha gestión.

P0005 Solicitud de inspección en establecimientos alimentarios (OPTIMIZAR)

El área ha observado que muchas denuncias de esta tipología van asociadas a riñas más que al objeto de la denuncia en sí. Por ello se considera interesante advertir y cobrar el costo del servicio cuando se descubra que la denuncia es infundada.

P0006 Denuncia por mordedura de perro

P0007 Denuncias por plagas, molestias vecindario y maltrato animal (UNIFICAR)

Analizar el proceso que siguen estas denuncias junto con la Guardia Municipal para ver si se puede establecer un cauce único de tramitación de las mismas.

P0008 Consulta y asesoramiento de proyectos técnicos de establecimientos alimentarios

Valorar la posibilidad de quitar el trámite y canalizar todas las consultas para apertura de locales a través de Udalinfo, incorporando la posibilidad de que un único referente técnico pueda informar sobre todas ellas.

P0009 Licencia para la tenencia de perros potencialmente peligrosos (SIMPLIFICAR)

Posible trámite finalista. Analizar la posibilidad de eliminar la firma del concejal en la resolución para agilizar el trámite.

En una segunda fase se podría estudiar junto con la Guardia Municipal la sustitución de la tarjeta física por algún otro sistema de identificación vía móvil con tarjeta ciudadana.

P0010 Registro de perros potencialmente peligrosos (SIMPLIFICAR)

Posible trámite finalista. Analizar la posibilidad de eliminar la firma del concejal en la resolución para agilizar el trámite.
En una segunda fase se podría estudiar junto con la Guardia Municipal la sustitución de la tarjeta física por algún otro sistema de identificación vía móvil con tarjeta ciudadana.

P0011 Reclamación en la Oficina Municipal de Información a la persona consumidora (OPTIMIZAR)

Establecer un sistema de cita previa ágil gestionado por Udalinfo para las personas que quieran poner una reclamación en la OMIC.

P0013 Solicitud de jarras para Hostelería (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. Incorporar el trámite a la aplicación de Inscripciones Web o crear una aplicación para la distribución de objetos.

P0016 Solicitud de pañales reutilizables (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. Incorporar el trámite a la aplicación de Inscripciones Web o crear una aplicación para la distribución de objetos.

P0017 - Solicitud de Huerta Pública (UNIFICAR, OPTIMIZAR)

Por su similitud con la asignación de sombrillas en la playa, sería conveniente ver si se puede adaptar la aplicación UAP0231 - Parasoles para dar cabida a este tipo de solicitudes con el fin de agilizar la tramitación y aportar transparencia al trámite.

P0018 Inscripción en la escuela de la Naturaleza. (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

P0019 Inscripción en el registro Sanitario (OPTIMIZAR)

Posible trámite finalista. Acordar junto con Medio Ambiente el procedimiento de nuevas altas para que puedan realizar la inspección en los casos necesarios. Estudiar en qué paso del procedimiento de licencia de actividades hay que realizar este trámite para que todos los pasos formen parte de un único flujo y evitar vueltas innecesarias a la ciudadanía.
Cambiar logo GV por logo municipal y eliminar de los impresos las copias de DNI.

P0020 Solicitud de puesto en el mercado de segunda mano “Donostiatruk” (OPTIMIZAR)

Posible trámite finalista. En la actualidad la aplicación UAP0099 – Donostiatruk solo se utiliza para recoger las solicitudes de Internet. Dicha información se completa con la información recogida telefónicamente y se guarda en una hoja Excel. Con el fin de aportar trazabilidad al trámite, sería necesario que el CIM revisara junto con los usuarios las funcionalidades actuales de la aplicación y recogiera las modificaciones que fueran necesarias para que todo el trámite se realice en dicho sistema.

P0021 Autorización para reapertura de piscinas en verano (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.
Dar posibilidad de poder realizar la comunicación previa a través de un formulario on-line en vez de por correo electrónico.

P0027 Artikutza: Reserva de albergue (UNIFICAR)

Incorporar el trámite a la aplicación UAP0273 Reservas Albergues para poder realizar la tramitación on-line de la reserva.

P0030 Artikutza: Solicitud de puesto para la fiesta de San Agustín (UNIFICAR)

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Estudiar la incorporación del trámite a la aplicación UAP0045 para la gestión de los expedientes de ocupación de vía pública.

P0031 Artikutza: Permiso de entrada de vehículo motorizado (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

Educación y Promoción Social

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0032-S		Reserva de sala Gandhi del Palacio de Aiete	80	7	1	0	0	3	2	1
P0033-S-OSE		Inscripción a conciertos escolares	95	45	1	0	0	5	5	0
P0034-E		2016 - Subvención para centros educativos y asociaciones vinculadas a la enseñanza	84	180	3	2	1	7	5	2
P0035-S	F	Formar parte del jurado joven del Festival de Cine Fantástico y de Terror	200	1	0	0	0	3	0	3
P0035-S	F	Inscripción para la realización de actividades dirigidas a la Juventud	414	1	0	0	0	3	0	3
P0035-S	F	Inscripción para participar en actividades relacionadas con Igualdad y Casa de las Mujeres		1	0	0	0	2	2	0
P0035-S	F	Intercambios juveniles internacionales "Elkartrukea"			0	0	0	3	0	3
P0035-S	F	Participación en el Programa de Radio "Gure Kabuz"			0	0	0	3	0	3
P0035-S	F	Participación en la Muestra de jóvenes DJ's			0	0	0	3	0	3
P0035-S	F	Participación en la Muestra de Teatro Joven			0	0	0	3	0	3
P0035_1-S		Inscripción en talleres y cursos relacionados con Cooperación	0	1	0	0	0	2	2	0
P0035_2-S		Inscripción en los Talleres Gastronómicos de diferentes culturas: Sukaldanitza	270	1	0	0	0	2	2	0
P0035_2-S		Visitas guiadas a exposiciones relacionadas con la Diversidad Cultural	2	1	0	0	0	2	2	0
P0035_4-S		Inscripción en actividades relacionadas con los Derechos Humanos	1498	45	0	0	0	2	2	0
P0035_5-S		Inscripción para el Jurado Joven del Festival de Cine y Derechos Humanos	224	2	1	0	0	4	2	2
P0036-S		Inscripción en Gaztelekus y Haurtxokos	3323	1	1	1	1	2	2	0
P0037-S	M	Solicitud de Carnés Internacionales: Alberguista, Estudiante, Profesor, Carné Internacional Joven (GO-25)	87	1	2	1	1	2	1	1
P0038-S		Cesión de salas para jóvenes en los centros Kontadores y Etxarriene	3732	1	1	1	1	4	4	0
P0039-S		Solicitud de publicación de actividades en la Agenda solidaria: Donostia Entremundos	6	12	1	0	0	3	3	0
P0040-E		Subvención para la realización de la comunicación previa de actividad de los locales de jóvenes	8	1	5	1	1	4	4	0
P0041-S	F	Locales de jóvenes: Comunicación de representante	1	1	1	1	1	1	1	0
P0042-S	M	Reservas online para albergues municipales	1697	1	2	0	0	2	0	2
P0043-E		Acogimiento familiar temporal de menores saharauis en verano	30	90	5	5	1	7	7	0
P0044-S		Inscripción en las sesiones matinales para centros educativos del Festival de Cine y Derechos Humanos de San Sebastián	49	2	2	0	0	4	4	0
P0045-S		Participación en el certamen infantil y juvenil de Arte y Derechos Humanos	52	45	2	0	0	5	5	0

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

P0045-S	Votación de los trabajos del certamen infantil y juvenil de Arte y Derechos Humanos	975	30	2	0	0	5	5	0
---------	---	-----	----	---	---	---	---	---	---

TRAMITES A REVISAR

P0033 Inscripción a conciertos escolares de la OSE (UNIFICAR)

Utilizar la aplicación UAP0070 Centros Escolares para obtener los datos de los centros en lugar de guardarlos en la red. Estudiar los procesos que se realizan con los centros escolares desde los distintos departamentos e incorporar los procesos a esta aplicación o alguna otra similar.
Departamentos: Educación, Guardia Municipal, Bomberos, Medio Ambiente (Artikutza), Euskera.

P0034 Subvención para centros educativos y asociaciones vinculadas a la enseñanza (SIMPLIFICAR)

Estudio del procedimiento para simplificarlo en la medida de lo posible e incorporarlo al proceso general de subvenciones.

P0035 Inscripciones a talleres, cursos a (UNIFICAR)

Posible trámite Finalista.

En la actualidad la gestión de algunos cursos se realiza mediante correo electrónico, mientras que otros se gestionan mediante la aplicación UAP0176 para Inscripciones Web.

Analizar si todos los cursos citados a continuación podrían gestionarse por la misma vía. Incorporar en todos ellos la posibilidad de realizar sorteo en el caso de que las solicitudes superen las plazas.

Solicitado por el área el incluir en el formulario Web la opción de indicar si se tienen necesidades específicas o se requiere una atención especial.

OF 138 => SUKALDANITZA: Talleres Gastronómicos de diferentes culturas

OF 138 => DIVERSIDAD CULTURAL: Visitas guiadas a exposiciones relacionadas con la Diversidad Cultural

OF 138 => COOPERACIÓN: Talleres y cursos relacionados con cooperación

OF 138 => DERECHOS HUMANOS: Inscripción en actividades relacionadas con Derechos Humanos

OF 138 => IGUALDAD: Inscripción en actividades relacionadas con Igualdad y casa de las Mujeres

OF 104 => JUVENTUD: Inscripción en actividades dirigidas a la Juventud

OF 104 => JUVENTUD: Formar parte del jurado joven del Festival de Cine Fantástico y de Terror

OF 104 => JUVENTUD: Intercambios juveniles internacionales "Elkartrukea"

OF 104 => JUVENTUD: Participación en programa de radio "Gure Kabuz"

OF 104 => JUVENTUD: Participación en la Muestra de Jóvenes DJ's

OF 104 => JUVENTUD: Participación en la Muestra de Teatro Joven

P0037 Solicitud de Carnés Internacionales: Alberguista, Estudiante, Profesor, Carné Internacional Joven (CENTRALIZAR)

Posible trámite Finalista.

Si bien el trámite es de profundidad 2, se trata de un trámite que se realiza a través del Gobierno Vasco y en su Web se dirige a los jóvenes al departamento de Juventud del Ayuntamiento correspondiente para la recogida de las tarjetas. Se podría centralizar este trámite en las oficinas de Udalinfo si se llegara a un acuerdo con el Gobierno Vasco para la actualización su página Web.

P0040 Subvención para la realización de la comunicación previa de actividad de los locales de Jóvenes (UNIFICAR)

En la documentación se pide copia de la comunicación previa, que es un impreso de Urbanismo. Para no tener la necesidad de pedir esta documentación, Juventud necesita que Actividades asigne un código específico en el momento que una persona promotora formalice la comunicación para poder buscarlo directamente en la aplicación de Actividades.

Juventud lo ha comentado con Actividades que se pondrá en contacto con el CIM para solicitar el cambio en la aplicación.

P0041 Locales de jóvenes: Comunicación de representante (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. Ofrecer al ciudadano la posibilidad de hacer el trámite en una ubicación centralizada. Sería necesario ver qué información y orientación se da al ciudadano para incorporarlo a una base de conocimiento común.

P0044 Inscripción en sesiones matinales del Festival de Cine y Derechos Humanos (UNIFICAR)

Utilizar la aplicación UAP0070 Centros Escolares para obtener los datos de los centros en lugar de guardarlos en la red.

P0045 Participación en el certamen infantil y juvenil de Arte y Derechos Humanos (UNIFICAR)

En el catálogo de trámites se ha separado el proceso del certamen del de la votación. Deberían formar parte de un único procedimiento, aunque sean trámites diferentes. Habría que estudiar cómo visualizar en la Web este tipo de trámites.

Mantenimiento y Servicios Urbanos

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0046-E		Reclamación de Daños por Responsabilidad Patrimonial del Ayuntamiento en el ámbito competencial de Mantenimiento y Servicios Urbanos cuando el importe es superior a 6.000€	18	180	2	1	1	5	3	2
P0047-E	M	Adjudicación y renovación de puestos libres en venta ambulante	130	7	3	3	1	3	3	0
P0048-E	M	Acceso y ocupación puntual de la vía pública con vehículo	1836	4	2	1	1	4	0	4
P0049-E	M	Instalación de medios auxiliares de obra: vallados, andamios, zanjas, etc.	1170	15	2	2	1	5	5	0
P0050-E	M	Autorización de uso del espacio público para actividades	1812	15	3	1	1	4	0	4
P0051-E	M	Devolución de fianza o aval en la ocupación de vía pública	515	90	1			3		
P0052-E	F	Autorización para acometidas de agua	143	5	3	2	1	2	2	0
P0053-E	F	Autorización para acometida de saneamiento	4	2	2	2	2	1	1	0
P0054-S		Solicitud de lectura individual de contadores de agua	9	3	3	1	1	3	3	0
P0055-S		Solicitud de cabinas colectivas en la playa y utilización de servicios de las playas (sillas, tumbonas...)	7	7	3	2	1	6	6	0
P0056-E		Autorización y renovación de puestos para venta de productos del país en la Bretxa	3	4	5	1	1	5	5	0
P0057-S	F	Solicitud de Tarjeta Joko Garbia para uso de contenedor de residuos orgánicos: altas, bajas y duplicados	5797	7	3	0	0	3	1	2
P0058-S	M	Solicitud de tarjeta residuos orgánicos (Joko Garbia) para actividades económicas: altas, bajas	327	7	6	1	1	3	1	2
P0059-E		Permiso para recogida de algas en la playa	2	3	5	1	1	4	3	1
P0060-S		Adjudicación de toldos, carpas y sombrillas en las playas	1729	30	2	0	0	5	0	5
P0061-E		Autorización para eventos de interés turístico en playas	10	60	3	1	1	5	5	0

TRAMITES A REVISAR

P0046 Reclamación de daños por Responsabilidad Patrimonial del Ayuntamiento (UNIFICAR)

En la actualidad este trámite se realiza tanto por el departamento de Mantenimiento y Servicios Urbanos como por Financiera, dependiendo del importe. Se debería centralizar en el área Financiera, ya que la gran mayoría de las reclamaciones son atendidas allí: 192 solicitudes frente a 18.

P0047 Adjudicación y renovación de puestos libres en venta ambulante (UNIFICAR)

Posible trámite finalista.

Simplificar procedimiento y ver si se puede hacer a través de UAP0045 - BEP- Expedientes de VP o tipo UAP0231-Parasoles.

P0048 Acceso y ocupación puntual de la vía pública con vehículo (SIMPLIFICAR)

Recoger la casuística del procedimiento P0048 para ver en qué casos es posible generar un expediente exprés (sin informe ni resolución) de vehículos en la aplicación UAP0045 - BEP- Expedientes de VP.

Comentarios aportados por el área:

- **Estudiar la posibilidad de simplificar el procedimiento de gestión de ocupaciones "simples"** (de poca afección y complejidad): reservas de aparcamiento para mudanzas, acceso con vehículos menores de 3.500 kg en zonas peatonales,...
- **Intensificar la labor de vigilancia y toma de decisiones en el momento** (la principal carencia se detecta en ocupaciones con vehículos que están realizando labores de obra o izado de elementos)
- **Revisar la actual distribución de competencias** (los repartos de ámbito de responsabilidad entre los departamentos no son a veces claros y algunos son cuando menos "raros")
- **Establecer una coordinación y conjunción de actuación entre los departamentos afectados** (principalmente MySU y Movilidad, pero también Urbanismo) para la tramitación, pero también para labores previas de asesoría.
- **Revisar el importe de las tasas** a cobrar: en accesos periódicos los importes son desorbitados. Estudiar la posibilidad de aplicar tarifas especiales para ocupaciones por obra (reservas de aparcamiento para descarga de andamios,...)

- **Revisar el tema de fianzas:** Estudiar hasta qué punto es necesaria la solicitud de fianzas. Nunca se ha ejecutado ninguna y en alguna ocasión en la que se han producido desperfectos, por carecer de pruebas, no ha sido posible su ejecución
- **Unificar criterios de cobro de tasas** (se está trabajando en ello)
- **Canal para tramitar solicitudes online.**

P0049 Instalación de medios auxiliares de obra: vallados, andamios, zanjas, etc. (SIMPLIFICAR)

Facilitar la tramitación de los contenedores que no requieren reserva de aparcamiento convirtiendo el trámite en exprés. Vallados, andamios, zanjas => hacer análisis para incluir en nueva aplicación BEP.

Aportaciones realizadas por el área:

- Valorar la posibilidad de** integrar este trámite dentro del procedimiento de solicitud de Licencia de Obras.
- No solicitar dos ejemplares de la documentación, pedir sólo uno y/o ir **solicitando la documentación en soporte digital.**
- Habrá que cuantificar **cuántos expedientes se tramitan de cada medio auxiliar** para valorar los medios técnicos y humanos que sería necesario articular.
- Unificar el trámite** de autorización de contenedores y andamios con la reserva necesaria para su instalación en zona de aparcamiento, así como las zanjas que discurren por la calzada. Además **unificar el cobro de tasas** por ambos conceptos.
- Coordinar las autorizaciones** relacionadas con obras.
- Eliminación de las fianzas** para las autorizaciones de contenedores en zona peatonal y andamios, salvo en los casos en que la ocupación sea prolongada y la afección a la vía pública sea importante (por ej. obras mayores).

P0050 Autorización de uso del espacio público para actividades (SIMPLIFICAR)

Estudiar el caso de las mudanzas, solicitudes de firmas de ONG's y elevadores de tijera y articulados para ver si es posible agilizar dichos trámites. Incluir en el procedimiento la devolución de oficio de las fianzas. Otras aportaciones realizadas por el área:

- **Dotar de un equipo cualificado para la gestión de expedientes complejos** (son expedientes que requieren de mayor dedicación, pero debido al ritmo frenético diario es imposible dedicarles el tiempo necesario, incluso se deberían realizar reuniones con los propios organizadores)
- **Intensificar la labor de vigilancia y toma de decisiones en el momento.**
- **Salvo para casos excepcionales que se deberían determinar previamente, estipular plazos máximos de aceptación de solicitudes e incluso modificaciones de expedientes en trámite o tramitados.**

- **Salvo para casos excepcionales que se deberían determinar previamente, estipular plazos máximos previo al día del evento para notificación de autorizaciones:** de este modo, se limitaría la posibilidad de realizar cambios de último momento, la Unidad de Uso del Espacio Público contaría con mayor tiempo para realizar los últimos trámites de gestión (solicitud de firma del concejal, solicitud de fianza, notificación...) y la Guardia Municipal tendría constancia con la suficiente antelación de las condiciones en las que se autorizan definitivamente los eventos.
- **Revisar el importe de las tasas** a cobrar: en eventos importantes las tasas a cobrar son muy elevadas, por lo que suele obstaculizar la organización de los mismos e incluso se intenta eximir del abono de las mismas. Se debería estudiar detenidamente en qué casos se debe cobrar e incluso establecer una tabla cuyos importes sean razonables, de modo que el Ayuntamiento genere ingresos pero sin ser disuasivos.
- **Canal para tramitar solicitudes online.**

P0051 Devolución de fianza o aval en la ocupación de vía pública (UNIFICAR)

La devolución de la fianza no debería publicarse como un trámite a solicitar por el ciudadano ya que es algo que debería hacerse de oficio una vez se haya comprobado que no hay razón para la no devolución de la misma. Este trámite forma parte de los procedimientos P0048, P0049 y P0050, aunque el ciudadano debe solicitarla de forma independiente.

Se propone eliminar el trámite P0051 del catálogo de trámites e incluir la devolución de oficio en los procedimientos que sea necesario con el fin de evitar desplazamientos al ciudadano y burocracia innecesaria.

P0052 Autorización para acometidas de agua (CENTRALIZAR)

Estudiar el trámite para ver si la solicitud puede ser convertida en un trámite finalista. Posibilidad de realizar el trámite on-line.

P0053 - Autorización para acometida de saneamiento (SIMPLIFICAR, UNIFICAR)

En el propio impreso de solicitud pone "Nota: deberá solicitar y obtener en el Servicio de Vías Públicas (Urdaneta, 13) autorización para la zanja". Unificar procesos para que la ciudadanía no deba desplazarse a dos oficinas distintas para realizar un mismo procedimiento. Gestionar a través de aplicación UAP0045 BEP-Expedientes de vías públicas.

P0055 - Solicitud de cabinas colectivas en la playa y utilización de servicios de las playas (sillas, tumbonas...) (SIMPLIFICAR)

La solicitud para la utilización de cabinas colectivas suele realizarse habitualmente en grandes eventos. Dichos eventos tienen un expediente en la aplicación de Expedientes de vías públicas, por lo que se debería estudiar si este trámite puede formar parte de dicho expediente.

Si no fuera posible, se debería estudiar el trámite para facilitar la tramitación del mismo, especialmente en relación al tema financiero.

P0057 Solicitud de Tarjeta Joko Garbia para uso de contenedor de residuos orgánicos: altas, bajas y duplicados (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

Estudiar la incorporación de este proceso a la tarjeta ciudadana para unificar dispositivos.

P0058 Solicitud de Tarjeta Joko Garbia para uso de contenedor de residuos orgánicos: altas, bajas y duplicados (UNIFICAR, CENTRALIZAR)

En la actualidad la solicitud se realiza de oficio por el departamento de Urbanismo. Se debería estudiar su conexión con la nueva aplicación de locales. Estudiar la incorporación de este proceso a la tarjeta ciudadana para unificar dispositivos.

P0060 Adjudicación de toldos, carpas y sombrillas en las playas (OPTIMIZAR)

Se proponen como mejoras por parte del área:

- **"Campaña de comunicación** a los ciudadanos que solicitaron parasol para informar de la apertura de la venta libre de parasoles".
- **Integración de los datos de contacto** de la aplicación de parasoles con los datos de "contacto de terceros".
- Implantación de **datáfonos** para la campaña del 2018 .

Financiera

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0046-E		Reclamación de daños por responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento	192	180	2	1	1	5	3	2
P0062-E		Reclamación ante el Tribunal Económico-Administrativo (TEAM)	486	180	1	2	1	4	3	1
P0063-E		Solicitud de baja en el padrón de terrazas para hostelería y de devolución de la fianza	67	15	3	1	1	3	0	3
P0064-E		Ocupación de la vía pública con terrazas para hostelería	258	15	1	1	1	3	0	3
P0065-S		Cesión de uso de locales municipales	0	180	1	1	1	4	2	2
P0067-E	F	Depósito de fianza o garantía	1102	1	1	2	2	1	0	1
P0068-E		Devolución de fianza o garantía	1356	7	1	2	2	5	2	3
P0069-E		Devolución ingresos indebidos	2372	30	2	1	1	3	1	2
P0070-S	F	Altas y modificación de datos de las personas contribuyentes	14586	1	1	1	1	2	0	2
P0071-S	M	Alta, baja y liquidación del impuesto sobre vehículos	704	30	1	1	1	2	0	2
P0072-E		Bonificaciones en el Impuesto para vehículos	48	30	1	1	1	4	3	1
P0072-E		Bonificaciones en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)	1202	60	1	1	1	4	3	1
P0072-E		Bonificaciones y exenciones en la prestación del servicio de recogida de basuras	30	30	1	1	1	4	3	1
P0072-E		Exención en el pago del Impuesto sobre Vehículos para personas con discapacidad	1107	30	1	1	1	4	3	1
P0073-E		Aplazamientos y fraccionamientos de pago	2000		1	1	1	3	3	0
P0074-S	F	Certificado de bienes (inmuebles y vehículos)	2000	1	1	1	1	2	2	0
P0074-S	F	Certificado de estar al corriente en el pago	2000	1	1	1	1	2	2	0
P0075-S	F	Duplicado de recibos	0	1	0	0	0	1	0	1
P0076-S	F	Cambio de titularidad de tasas e impuestos por transmisión de bienes inmuebles	0	0	2	1	1	2	0	2
P0077-S	F	Comunicación de lectura de contador de agua	40	1	3	0	0	1	0	1
P0078-E		Exención de recargo en la cuota del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) por no constituir residencia habitual	298	90	1	1	1	3	0	3
P0079-E		Recursos de reposición en materia tributaria	659	90	1	1	1	3	3	0
P0080-E		Plusvalías-Liquidación del Impuesto por Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana por transmisión de inmuebles	4218	60	1	1	1	2	0	2
P0081-E		Recursos contra la aplicación de tasas/impuestos	847	90	2	1	1	3	3	0
P0082-E		Expedientes de Civismo. Alegaciones	100	60	1	1	1	3	3	0

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

P0082-E		Multas de tráfico. Alegaciones	5000	15	1	1	1	3	1	2
P0083-E	F	Multas de tráfico. Identificación de la persona conductora	4000	15	1	1	1	2	0	2
P0084-S	F	Multas de tráfico. Obtención de cartas de pago (Duplicados)	1000	1	0	1	1	1	0	1
P0085-E		Multas de tráfico. Recursos de reposición a la sanción	1000	30	1	1	1	3	0	3
P0086-E		Presentación de ofertas para contratación administrativa	65	120	3	4	1	7	4	3
SUD		Pago online								
SUD-I		Calendario Fiscal para el pago de tasas e impuestos								

TRAMITES A REVISAR

P0046 Reclamación de daños por responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento (OPTIMIZAR)

En la actualidad la documentación del expediente se guarda en carpetas de red. Incorporar la documentación que está en dichas carpetas a la aplicación para aportar seguridad y trazabilidad al procedimiento. (UAP0129)

En este trámite hay un incumplimiento de plazos que da lugar a nuevas reclamaciones y quejas. Analizar el motivo de dicho retraso y ver si la tramitación podría ser agilizada para que sea completada antes de 6 meses.

P0062 Reclamación ante el Tribunal Económico-Administrativo – TEAM. (OPTIMIZAR)

Existe una aplicación para las reclamaciones ante el T.E.A.M (UAP0340), pero solo se utiliza para el registro de las fechas. Por seguridad y accesibilidad, sería conveniente que toda la documentación que está en red estuviera recogida en dicha aplicación. Realizar mismo análisis de plazos que en el caso anterior.

P0067 Depósito de fianza o garantía y P0068 Devolución de fianza o garantía (SIMPLIFICAR)

Posible trámite finalista.

Tanto el depósito como la devolución de la fianza son parte de otros procedimientos.

Estudiar en qué procedimientos se dan para ver si pueden ser eliminados, sustituidos por algún otro sistema o, por lo menos, realizar la devolución de oficio dentro del procedimiento para que el ciudadano no tenga que solicitarla.

P0070 Altas y modificación de datos de las personas contribuyentes (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. En la actualidad la actualización de datos de contribuyentes se realiza mediante solicitud a Base de Datos y se actualiza directamente en el Host. Sería conveniente habilitar esta funcionalidad en la aplicación UAP0229 – Padrones Fiscales Intranet para que pueda ser realizada directamente por personal de Udalinfo o habilitar un botón desde el Padrón de Habitantes que llame al servicio de alta/modificación de datos de contribuyentes y realizarlo de forma automática. Se debería estudiar los impresos de alta/modificación en Padrón para ver si puede ser recogida la autorización para modificación de datos como contribuyente.

P0071 Altas, baja y liquidación del impuesto sobre vehículos (OPTIMIZAR, CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. Aunque el procedimiento es de dos pasos, habría que estudiar el automatizar la carga de los movimientos enviados por la DGT antes de poder gestionar las solicitudes de este proceso desde Udalinfo.

P0073 Aplazamientos y Fraccionamientos (OPTIMIZAR)

En la actualidad se realizan fraccionamientos tanto de deudas en voluntaria como de deudas en ejecutiva. El cálculo de los importes y el fraccionamiento parece más complicado en el caso de las deudas en ejecutiva.

Se plantea el estudiar si se podría habilitar el fraccionamiento para las deudas en voluntaria (único concepto) para aligerar la carga de trabajo actual del departamento de Recaudación.

P0074 Certificados de bienes (inmuebles y vehículos) y Certificado de estar al corriente del pago (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. En la actualidad se desconoce cuántos certificados emite la oficina de recaudación, aunque se piensa que rondan los 4000. Habría que establecer un medio por el que contabilizar al menos los certificados expedidos y a nombre de quién se han realizado.

Si bien el trámite no puede ser automatizado al 100%, si hay muchos casos en los que se podría facilitar la emisión de certificados desde la aplicación UAP0229 – Padrones Fiscales Intranet.

Certificado de bienes inmuebles y vehículos: En el caso de existir contribuyente, se podría buscar de forma automática si dispone de inmuebles o vehículos y generar automáticamente el certificado. En los casos negativos, habría que ver como operar.

Certificado de estar al corriente del pago: De acuerdo con el área se propone automatizar la generación del certificado para los siguientes casos: No hay deudas suspendidas, no hay recibos pendientes y no hay multas de tráfico pendientes. Los que no tengan deudas suspendidas y tengan alguna deuda pendiente, se les certificará éstas. El resto de certificados se continuará redactando de forma manual, si bien sería interesante poder contabilizar la emisión de los mismos desde la aplicación.

P0075 Duplicado de recibos (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. En la actualidad la impresión de más de un recibo de hace desde la aplicación UAP0228 Padrones Fiscales (Host) y se vuelven a escanear para su envío. Está en marcha una modificación de la aplicación UAP0229 Padrones Fiscales INTRANET para poder seleccionar más de un recibo para su impresión y envío automáticos. Se desconoce el número de duplicados emitidos en 2015 dado que no se contabiliza dicho dato.

P0076 Cambio de titularidad de tasas e impuestos por transmisión de bienes inmuebles (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. En la actualidad este trámite se realiza de forma automática al realizar el procedimiento P0080- Plusvalías, aunque los retrasos en las comunicaciones de algunas notarías provocan problemas posteriores de recursos. Habría que ver si hay alguna posibilidad de efectuar este trámite de forma más ágil o por lo menos habilitar la modificación para aquellos casos en los que se presenten las escrituras. (Ver P0081)

P0077 Comunicación de lectura de contador de agua (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. Solicitada modificación para realizar comunicación on-line a través de la aplicación de aguas.

P0079 Recursos de reposición en materia tributaria (OPTIMIZAR)

Toda la tramitación se realiza de forma manual y se controla a través de una hoja de Excel. Sería conveniente incorporar este procedimiento a la aplicación UAP0018 Alegaciones y Recursos Financiera. Ya solicitado por el área, pero pendiente de que Financiera haga una definición de parámetros para que el CIM pueda incorporar el tratamiento a la aplicación.

P0081 Recursos contra la aplicación de tasas/impuestos (OPTIMIZAR)

Conviene estudiar los trámites P0076 y P0080 para ver si hay alguna forma de agilizarlos, dado que el procedimiento P0081 es, en gran parte, consecuencia del retraso en los anteriores. Evitando la causa es posible que se minimice el trabajo para el Ayuntamiento y las molestias generadas en los contribuyentes.

En el caso del agua se podría mejorar el número de recursos si se adaptara el "Reglamento de Suministro de Agua" junto con la "Ordenanza de Agua" de forma que se estableciera como fecha de cambio del contrato la fecha en la que el Ayuntamiento tiene constancia del cambio de titularidad a través del registro, no la fecha que consta en las escrituras. Se debería estudiar este cambio en las normas para evitar o minimizar recursos en esta materia.

Por otro lado, tanto el procedimiento P0079 como el procedimiento P0081 son recursos en materia tributaria de cara al ciudadano. Convendría centralizarlos en un único trámite y aplicación.

P0083 Multas de tráfico. Identificación de persona conductora (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

Personas

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0101-S	F	Certificado de servicios prestados en el Ayuntamiento de San Sebastián (Anexo I)	60	1	1	1	1	2	1	1
P0102-E		Participación en procesos selectivos para el acceso a puestos de trabajo definitivos (Oferta Pública de Empleo) o temporales (Bolsas de Trabajo).	8	220	1	3	1	7	5	2
P0103-E		Permutas de personal entre Administraciones	1	30	1	1	1	3	3	0
P0104-E		Prácticas de Estudiantes	41	180	0	1	1	3	3	0
SUD		Gestión de Bolsas de Trabajo Temporal								

TRAMITES A REVISAR

P0101 Certificado de servicios prestados (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

Si el trámite es obtenido directamente desde la aplicación de RRHH (UAP0280) se podría pensar en habilitar un acceso a Udalinfo para la emisión de estos certificados.

P0102 Participación en procesos selectivos (OPTIMIZAR)

Mejoras propuestas por el área:

- Revisar la aplicación OPE de Web: dificultades al añadir información interesante.
- Abrir la posibilidad de realizar informáticamente la autoconsulta de las bolsas.

Presidencia

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0087-E		Acceso a la información pública	29	13	1	0	1	3	2	1
P0088-S		Atención: Consultas, Quejas, sugerencias presentadas a través del buzón de la ciudadanía	10710	30	1	1	1	2	0	2
P0089-S		Atención: Solicitud de cambio de domicilio en Tráfico, para permisos de conducir y permisos de circulación	2017	15	1	1	1	3	1	2
P0090-S		Bodas: Reservar fecha para celebrar un matrimonio civil o una unión no matrimonial	318	180	2	1	1	3	1	2
P0090-S		Bodas: Solicitud de celebración de un matrimonio civil en la Casa Consistorial	245	180	2	1	1	3	1	2
P0090-S		Bodas: Solicitud de celebración de una unión no matrimonial en la Casa Consistorial (parejas de hecho)	0	180	2	1	1	3	1	2
P0091-S		Consulta de documentos del Archivo Municipal	9389	1	1	1	1	3	3	0
P0091-S		Solicitud de copias de documentos del Archivo Municipal		1	1	1	1	3	3	0
P0092-S		Elecciones: Consulta del Censo Electoral								
P0092-S		Elecciones: Reclamación al Censo Electoral	36	1	1	1	1	2	1	0
P0093-S		Inscripción: Entradas para el Festival de Cine para personas en situación de desempleo	309	1	1	1	1	1	0	1
P0094-S		Inscripción: Sorteo para ver la izada o la arriada de bandera desde el edificio de la plaza de la Constitución.	1745	20	1	3	1	5	1	4
P0094-S		Inscripción: Sorteo para ver la Tamborrada Infantil desde el Ayuntamiento	372	20	1	3	1	5	1	4
P0095-E		Padrón: Alta en el Padrón Municipal de Habitantes	7600	1	2	1	1	2	0	2
P0095-E		Padrón: Alta en el Padrón Municipal de Habitantes por nacimiento	1476	1	2	1	1	2	0	1
P0095-E		Padrón: Cambio de domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes (dentro de San Sebastián)	9982	1	1	1	1	2	0	2
P0095-E		Padrón: Modificación de datos personales en el Padrón Municipal de Habitantes	13210	1	1	1	1	2	0	2
P0096-E		Padrón: Baja de personas empadronadas en un domicilio donde no residen	1323	90	1	1	1	5	1	4
P0096-E		Padrón: Baja del Padrón Municipal de Habitantes en el caso de personas extranjeras que cambian de residencia a su país de origen o a otro país	63	1	1	1	1	2	0	2
P0097-S		Padrón: Certificado de empadronamiento	130336	1	1	0	0	1	0	1
P0098-E		Padrón: Confirmación de residencia de personas extranjeras comunitarias o no comunitarias con residencia permanente	395	1	1	1	1	4	0	4
P0098-E		Padrón: Renovación de inscripción de personas extranjeras no comunitarias	1871	1	1	1	1	4	0	4
P0099-E		Solicitud de autorización para la publicación de documentos del Archivo Municipal	1		1	1	1	3	3	0

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

PInterno	Elecciones: Designación de miembros de mesa electoral	3480								
SUD	Atención. Fé de vida para el cobro de pensiones del extranjero.									
SUD	Atención: Compulsa de documentos		1							
SUD	Atención: Encuesta de satisfacción del Buzón de la Ciudadanía									
SUD	Atención: Información y orientación a la ciudadanía	14183	1							
SUD	Suscripción a avisos mediante SMS o email									
	Reciclaje: Solicitud de cuenta bancaria para Joko Garbia									
	Registro: Instancia general									
	Solicitud de Tarjeta Ciudadana									
	Solicitud general de acceso de datos personales									
	Solicitud general de cancelación de datos personales									
	Solicitud general de oposición de datos personales									
	Solicitud general de rectificación de datos personales									

TRAMITES A REVISAR

P0090 - Bodas: Solicitud de Reserva

En el procedimiento actual hay una laguna si la persona no confirma la solicitud ni presenta la anulación de la reserva. Se propone que las reservas sean anuladas automáticamente al mes del envío de la confirmación si no se presenta la solicitud cumplimentada por registro. El área también ha presentado una reorganización del procedimiento que lleva tiempo sin ser aprobada, sería conveniente saber el porqué.

Unificar todos los procedimientos con código P0090.

P0095 Alta en Padrón municipal de habitantes

Unificar todos los trámites con el mismo código de procedimiento

P0087 Acceso a la información pública

Solicitado por el área la incorporación de estas consultas en el buzón de la ciudadanía.

P0091 Consulta y copiar de Archivo

La solicitud de este trámite se podría realizar desde Udalinfo si se dan una serie de cambios en el procedimiento. Se propone que ningún expediente sea entregado físicamente y sustituir las fotocopias por enlaces a documentos digitalizados.

Si la consulta se hace en la propia oficina de Udalinfo habría que habilitar algún PC para consultas. Las copias de expedientes se deberían enviar a través de correo electrónico, salvo que el ciudadano solicite copias en papel.

Solo se deberían poder consultar en el momento los documentos que ya estén digitalizados, el resto deberían ser solicitados al archivo y escaneados antes de su préstamo. Los expedientes físicos no deberían salir del archivo para garantizar su seguridad e integridad.

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

P0099 Solicitud de autorizacion para la publicación de documentos del Archivo Municipal

Estudiar la posibilidad de quitar la resolución del concejal para la realización del trámite. Ver si se puede delegar la firma o realizarla mediante procedimiento automatizado.

Urbanismo

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0105-E		Autorización de obras y trabajos en horario nocturno	0	7	2	1	1	3	1	2
P0106-E		BAJA de ejercicio de actividad clasificada	84	7	2	1	1	4	0	4
P0107-E	F	Comunicacion previa de actividad clasificada	685	1	4	1	1	1	0	1
P0107-E	F	Comunicación previa de actividad para local de ocio y reunión de jóvenes	5	1	4	1	1	1	0	1
P0108-E	F	Comunicación transmisión de la titularidad de la actividad clasificada	258	1	1	1	1	1	0	1
P0109-I	M	Consultas de actividades	88	30	2	2	1	2	1	1
P0109-I	M	Consultas y certificados urbanísticos	258	30	2	2	1	2	1	1
P0110-E		Convenio urbanístico	3	210	2	2	1	5	4	1
P0111-E		Ejecución urbanística: Programa de actuación urbanizadora	1	240	6	1	1	6	2	4
P0112-E		Ejecución urbanística: Proyecto de urbanización	1	240	5	1	1	6	2	4
P0113-E		Expropiación de espacios para colocar ascensores	3	540	6	3	2	9	6	3
P0114-E		Club social cannabis: licencia de actividad clasificada y/u obras	3	90	5	3	1	6	0	6
P0114-E		Licencia de actividad clasificada y/u Obras en locales	31	90	4	3	1	6	0	6
P0115-E		Licencia de obra mayor	113	120	4	3	1	7	0	7
P0116-E		Licencia de obra menor en edificios residenciales	595	30	6	2	1	5	0	5
P0116-E		Licencia de obra menor exprés en vivienda	1469	1	4	1	1	5	0	5
P0117-E		Solicitud de declaración de ruina de edificios	0	90	1	1	1	6	1	5
P0118-E		Licencia de primera utilización	79	90	4	2	1	4	1	3
P0119-E		Licencia de OBRAS en locales	522	30	4	1	1	4	0	4
P0120-E		Ejecución urbanística: Convenio de Concertación	1	180	2	1	1	6	2	4
P0121-E		Ejecución urbanística: Proyecto de reparcelación	3	180	12	1	2	7	3	4
P0122-E		Denuncias Actividades	87	1	1	1	1	3	1	2
P0123-E		Planeamiento Urbanístico: Plan Especial	0	300	10	1	1	6	2	4
P0123-E		Planeamiento urbanístico: Plan Especial de Ordenación Urbana	10	300	10	1	1	6	2	4
P0123-E		Planeamiento urbanístico: Plan Especial en suelo no urbanizable	0	360	10	1	1	6	2	4
P0123-E		Planeamiento Urbanístico: Plan Parcial	1	300	10	1	1	6	2	4
P0124-E		Planeamiento urbanístico: Estudio de detalle	5	180	4	2	1	6	3	3

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

P0125-E		Licencias de parcelación y segregación de terrenos	8	30	5	2	2	5	4	1
P0126-I	M	Consulta y préstamo de expedientes de Urbanismo	4206	2	1	2	1	3	2	1
P0127-E	F	Comunicación previa para inicio del ejercicio de la actividad clasificada sujeta a licencia	0	1	2	1	1	1	0	1
P0128-E		Comunicación previa de obras en comercio minorista y/o de servicios	64	1	4	1	1	2	0	2
		Ejecución urbanística: Junta de concertación	1							
		Autorización para realizar fiestas, cotillones, etc.. en locales públicos								

TRAMITES A REVISAR

P0105 Autorización de obras y trabajos en horario nocturno y festivos (UNIFICAR)

Este mismo trámite se realiza en el departamento de Proyectos y Obras (P0192) pero gestionado de otro modo. Sería necesario analizar por qué se da la misma autorización desde dos departamentos distintos y si el trámite podría ser unificado.

P0107 Comunicación previa Actividad - AK06 (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. Las comprobaciones de entrega de documentación se podrían hacer en Udal!Info siguiendo los criterios del departamento de Urbanismo.

Por otro lado, en la actualidad se crea un fichero Excel indicando la superficie, la calle y si tiene bonificación o no. Este fichero se pasa al área financiera que crea las liquidaciones correspondientes. Sería conveniente la puesta al día de esta información para que las liquidaciones se hicieran visualizando los datos a partir de la aplicación UAP0005 y UAP0313.

P0108 Comunicación de la transmisión de la titularidad de Actividad – AK05 (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. Ver posibilidad de que Udal!Info pueda realizar el trámite sobre la aplicación UAP0005.

P0109 Consultas urbanísticas y de actividades (CENTRALIZAR, REORGANIZAR)

Posible trámite finalista. Dado que normalmente las dudas no se resuelven en el momento se podría pensar en pasar el trámite de la solicitud al área de Udal!Info y que la respuesta sea enviada al ciudadano en la forma que solicite: presencial, correo-e, correo postal. Lo mejor sería fomentar la vía correo-e para ahorro de costes y tiempo. En la actualidad se envían por correo certificado o se entregan en persona.

Además, el área solicita las siguientes mejoras en la aplicación UAP0079:

- Que todos los técnicos estén incorporados a la misma.
- Una vista independiente con las solicitudes pendientes de resolución por fecha
- Añadir un contador a la vista por estado.
- Analizar el estado "Pendiente de fin de obra" porque en consultas no debería aparecer.

A la hora de publicar en la Web sería más claro que las consultas fueran un único trámite.

P0110 - Convenio urbanístico (SECURIZAR)

Los impresos se generan en Word y no se guardan en la aplicación UAP0290. Sería conveniente que se puedan incluir en la misma. Modificación ya solicitada por el área.

P0113 - Expropiación de espacios para colocar ascensores (SIMPLIFICAR)

Dado que es un procedimiento muy largo, estudiar el proceso para ver si podría ser simplificado antes de informatizar todo el expediente.

P0114 - Licencia de actividad y/u obras en locales (SIMPLIFICAR)

Aunque se han realizado los flujos con la división actual del catálogo de trámites se considera conveniente revisar los procedimientos P0114, P0119 y P0127 para ver cuál es la mejor representación de los mismos de cara al ciudadano y hacia el interior.

Unificar el trámite de "Locales de cannabis" con el trámite de Licencia de actividad y/u obras especificando cuál es la diferencia entre ambos trámites dentro del texto.

P0115 - Licencia de Obra Mayor (SIMPLIFICAR, CENTRALIZAR)

La solicitud de este tipo de licencias requiere multitud de trámites e impresos. Es cierto que es un proceso complicado y que se dilata en el tiempo, pero habría que estudiar la posibilidad de evitar resoluciones adicionales en la colocación de elementos para la ejecución de la obra.

En el impreso de solicitud de solicitud se añade el siguiente texto:

"La autorización para instalación de medios auxiliares de ejecución de las obras (vallados, andamios, contenedores) se debe solicitar en el impreso correspondiente."

Sería conveniente agilizar las solicitudes de estos elementos haciendo referencia a la resolución de autorización de la obra, en lugar de tratarlas como solicitudes y resoluciones independientes.

P0123 Planeamiento Urbanístico (SIMPLIFICAR)

Estudiar los trámites para ver que diferencia hay entre ellos y si podrían ser publicados en una única entrada con un único procedimiento.

P0126 Consulta y préstamo de expedientes de Urbanismo (SECURIZAR, CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

En la actualidad es un trámite que resulta costoso por la dificultad de recuperación de ciertos expedientes e inseguro para la integridad de los mismos.

La solicitud de este trámite se podría realizar en Udal!Info si se dan una serie de cambios en el procedimiento. Se propone que ningún expediente sea entregado físicamente y sustituir las fotocopias por enlaces a documentos digitalizados. Si la consulta se hace en la propia oficina de Udal!Info habría que habilitar algún PC para consultas. Las copias de expedientes se deberían enviar a través de correo electrónico, salvo que el ciudadano solicite copias en papel.

Solo se deberían poder consultar en el momento los documentos que ya estén digitalizados, el resto deberían ser solicitados al archivo y escaneados antes de su préstamo. Los expedientes físicos no deberían salir del archivo para garantizar su seguridad e integridad.

Por otro lado, no debería haber expedientes físicos ya finalizados en los departamentos, todos deberían ser llevados al archivo y realizar la consulta vía telemática. Para ello, sería conveniente redactar un procedimiento general de consulta de expedientes de archivo indicando los plazos según la accesibilidad de los documentos.

P0127 Comunicación previa inicio Actividad (Parte AK01) (CENTRALIZAR)

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, I - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Posible trámite finalista. Ver posibilidad de que UdalInfo pueda realizar el trámite sobre la aplicación UAP0005.

Movilidad

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0129-E	M	Acceso a zona restringida al tráfico: Parte Vieja	165	10	2	1	1	3	1	2
P0130-E	M	Autoescuelas: permiso para circular	4	30	1	1	1	3	1	2
P0131-S	F	Certificado de distancia	30	7	1	1	1	3	1	2
P0132-E		Descarga de gasóleo	1	15	1	1	1	4	2	2
P0133-E	F	Inscripción en el registro de bicicletas	182	2	1	0	1	2	1	1
P0134-E		Ordenación del tráfico y señalización	31	60	1	0	1	3	2	1
P0135-E	M	OTA - Distintivo de aparcamiento para residentes	2200	7	1	1	1	4	3	1
P0135-E	M	OTA - Distintivo de aparcamiento para veraneantes	250	7	1	1	1	4	3	1
P0136-E		OTA - Cambio de distintivo de aparcamiento para residentes	900	1	2	1	1	4	3	1
P0137-E	M	OTA - Distintivo de aparcamiento para personas con movilidad reducida	100	7	2	1	1	3	2	1
P0138-E		OTA - Distintivo de aparcamiento para vehículos adscritos a Actividades Económicas	16	7	2	1	1	3	2	1
P0139-E	M	OTA - Solicitud de baja	720	1	2	1	1	2	1	1
P0140-E	F	Tarjeta europea de estacionamiento para personas con discapacidad: nueva y renovación		2	4	2	1	2	2	0
P0141-E	F	Tarjeta de estacionamiento provisional para personas con movilidad reducida	2	1	2	2	1	2	2	0
P0142-E		Plaza de aparcamiento pública para personas con movilidad reducida	43		2	1	1	3	2	1
P0143-E		Reserva de aparcamiento en la vía pública: hotel, hospital,.....	4	60	1	1	1	5	2	3
P0143-E		Reserva de plaza de estacionamiento cercana al domicilio para personas con movilidad reducida	17	60	6	1	1	5	2	3
P0143-E		Vado por obra	3		3	1	1	5	2	3
P0144-S		Valoración de plaza de garaje de titularidad municipal (nuevo)								
P0145-E		Solicitud de plaza de garaje de concesión municipal	279	20	1	3	1	6	3	3
P0146-E		Solicitudes relacionadas con el transporte público y discrecional			1	1	1	4	2	2
P0147-E	F	Tarjeta de estacionamiento destinada exclusivamente al transporte colectivo de personas con movilidad reducida	30	60	7	1	103	2	2	0
P0148-E		Transporte especial: acceso a la ciudad	28	5	2	1	1	5	2	3
P0149-S		Vado - cambio de placas por deterioro o robo (nuevo)								
P0150-E		Taxi 1 Solicitud para ser taxista		30	1	1	2	5	2	3
P0151-E	F	Taxi 2 Autorización para la transmisión de una licencia de taxi			1	1	1	2	1	1

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

P0152-E		Taxi 3 Solicitud de transmisión de licencia de taxi a nuevo titular			2	2	2	4	3	1
P0153-E		Taxi 4 Puesta en servicio del taxi: autorización provisional para conducir y salir del término municipal de Donostia			2	2	2	3	2	1
P0153-E		Taxi 5 Licencia definitiva taxi			7	2	1	3	2	1
P0154-E		Taxi 6 Autorización provisional para conducir el vehículo-taxi una persona asalariada			4	2	2	3	2	1
P0155-E	F	Taxi 7 Comunicación de renuncia o baja voluntaria a licencia taxi			1	1	1	1	0	1
P0156-E		Taxi 8 Subvención a taxis adaptados para personas con movilidad reducida			2	1	1	5	4	1
P0157-E		Transmisión de plaza de garaje de concesión municipal			1	2	1	5	4	1
P0158-E		Transporte regular de uso especial - TRUE	148	15	1	2	1	3	2	1
P0159-E		Vado - Reserva de la vía pública para acceso de vehículos: altas y bajas	34	30	1	2	1	4	2	2
Udaltz.		Comunicación de denuncia por robo de bicicleta								

TRAMITES A REVISAR

P0129 Acceso a zona restringida al tráfico: Parte Vieja (SIMPLIFICAR)

Posible trámite finalista.

Por la Web todas las solicitudes entran en la aplicación UAP0128 Expedientes de Movilidad. Las solicitudes de tipo "Accesos puntuales" deberían ser dirigidas directamente a la aplicación UAP0045 BEP-Expedientes de vías públicas, dado que se pierde tiempo en la redistribución y son permisos con corto margen.

Ver si sería posible eliminar la firma del concejal y convertirlo en trámite finalista mediante la aportación de la documentación necesaria para su validación.

P0130 Autoescuelas: Permiso para realizar prácticas (SIMPLIFICAR, CENTRALIZAR)

Estudiar cuáles son los requerimientos que hacen necesario el informe y resolución para ver si podrían ser sustituidos por una declaración responsable y convertir así el trámite en finalista. Ver si la tramitación propia de Movilidad podría ser incorporada al expediente de actividad como un informe más. No parece que tenga mucho sentido permitir abrir una autoescuela y que no se permita realizar prácticas a los vehículos.

P0131 Certificados de Movilidad (SIMPLIFICAR, CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

Estudiar si se podría delegar la firma de los certificados en Movilidad tal y como se hace con los certificados de Financiera y de Padrón para agilizar el trámite.

Ver si el certificado de titularidad de plaza de garaje puede ser obtenido directamente desde la aplicación de expedientes de Movilidad UAP0128.

Ver si el certificado de distancia podría ser emitido directamente por la UMI, dado que dispone de nuevas herramientas cartográficas de gran precisión.

P0133 - Inscripción en el registro de bicicletas (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. Estudiar la posibilidad de realizar el trámite vía Web sin identificar comprobando la información de forma interna con el padrón de Habitantes. De este modo se registrarían muchas más bicicletas, lo que facilitaría la gestión en casos de pérdida, robo o abandono. Conveniente hacer una campaña publicitaria para que se registre el mayor número de bicicletas posible.

P0135 OTA - Distintivo aparcamiento (SIMPLIFICAR)

El proceso en la actualidad se realiza sobre dos aplicaciones además de utilizar la ofimática. Sería conveniente analizar qué funcionalidades están por incorporar a la nueva aplicación Java para poder completar el flujo electrónico. Algunas, como la resolución negativa, ya han sido solicitadas al CIM, pero no han podido ser abordadas por falta de recursos o tiempo. Estudiar si en los casos de concesión por cumplir los requisitos es necesaria la resolución firmada por el concejal o la emisión del dispositivo ya daría respuesta al trámite solicitado por el ciudadano.

P0136 OTA - Cambio de distintivo de aparcamiento para residentes (CENTRALIZAR)

La emisión del distintivo provisional podría considerarse trámite finalista.

P0137 OTA Distintivo de aparcamiento para personas con movilidad reducida (OPTIMIZAR, CENTRALIZAR)

Evaluar si es necesario este trámite existiendo la tarjeta europea y el distintivo de OTA normal. La única diferencia en la actualidad es el aparcamiento en zona de residentes. Aun sin tener conocimiento de datos exactos, no parece que personas de fuera de Donostia vayan a hacer un uso excesivo de este servicio y la tramitación del distintivo es un añadido burocrático más a las personas de movilidad reducida.

Por otro lado, los autorizados a utilizar la Tarifa2 se podrían enviar en modo de lista a los terminales de OTA de la misma forma que se envían los listados de vehículos sustraídos y abandonados. Así, además de un control visual se podría hacer un control informático y detectar fraudes.

P0138 - OTA Distintivo de aparcamiento para Actividades económicas (CENTRALIZAR)

Incluir en la aplicación UAP0313 OTA. Solicitud ya realizada por el área.

P0139 OTA Solicitud de baja (OPTIMIZAR, CENTRALIZAR)

Automatizar la gestión de bajas, tanto en el envío a Financiera como en la gestión de devoluciones.
Sería conveniente señalar en la aplicación los expedientes con el recibo devuelto por el titular para saber que hay que girar un nuevo recibo por el 50%.
Si se automatiza el envío de bajas a Financiera el trámite sería finalista.

P0140 Tarjeta europea de estacionamiento para personas con discapacidad (OPTIMIZAR)

Posible trámite finalista.
En el impreso pone lo siguiente:
"AUTORIZO expresamente al Ayuntamiento a recabar en mi nombre el Dictamen del Servicio de Valoración y Orientación de la Diputación Foral y a trasladar los datos de esta solicitud a las entidades relacionadas con la gestión del mismo.
Con la nueva ley ninguno de los otros documentos de Administraciones que se solicitan deberían solicitarse. Habrá que estudiar cómo realizar la comunicación con la Seguridad Social y con Osakidetza vía interoperabilidad.

P0141 Tarjeta de estacionamiento provisional para personas con movilidad reducida (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

P0142 Plaza de aparcamiento pública para personas con movilidad reducida (ELIMINAR)

No publicar como trámite.
Este trámite debería ser realizado a través de sugerencias dado que tramita de forma similar al resto de sugerencias o peticiones relacionadas con la Movilidad realizadas por los ciudadanos. Se analiza la necesidad y si es correcta se modifica la señalización.

P0143 Reserva de plaza de estacionamiento (SIMPLIFICAR)

Analizar por qué se solicita tanta documentación en el caso de personas con movilidad reducida. Estudiar si podría ser suficiente con el DNI del solicitante, el permiso de circulación del vehículo y el certificado de minusvalía.

UAP0145 Solicitud de plaza de garaje de concesión municipal (OPTIMIZAR)

Mejorar aplicación UAP0232 Parkings ya que prácticamente solo utilizan el campo Observaciones porque los campos actuales no se ajustan a las necesidades. Gestión de tipo censo.

La valoración de la plaza de parking, que ha sido introducida como un comentario dentro del trámite, convendría publicarla como trámite independiente.

P0146 Solicitudes relacionadas con el transporte público y discrecional (ELIMINAR)

No publicar como trámite.

Este trámite debería ser realizado a través de sugerencias dado que no es un trámite concreto sino un reflejo de una organización interna que no debería ser trasladada a la ciudadanía.

El único caso en el que se sigue un procedimiento es el cambio de líneas, que no se hace a instancia de la ciudadanía sino como resultado de análisis internos.

P0147 Tarjeta de estacionamiento de transporte colectivo de personas con movilidad reducida (CENTRALIZAR, SIMPLIFICAR)

Posible trámite finalista.

Estudiar el trámite para ver si toda la documentación a aportar es necesaria para la realización del mismo o se podría eliminar algo.

Ver si el informe que realiza la Diputación es estrictamente necesario o podría ser resuelto mediante alguna consulta vía interoperabilidad.

Analizar si el trámite podría ser incluido en la aplicación UAP0045 – BEP Expedientes de vía pública.

P0150-P0151-P0152-P0153-P0154-P0155-P0156 TAXIS (SIMPLIFICAR)

Analizar sistema de adjudicación de licencias de taxis en su globalidad para ver si puede ser simplificado, tanto para los ciudadanos como para la propia administración.

Dado que en la actualidad parece no haber lista de espera, se propone estudiar si los trámites podrían ser reducidos o unificados de la siguiente forma:

- Taxi: Solicitud de licencia / Transmisión
- Taxi: Cambio de vehículo
- Taxi: Subvención a vehículos adaptados

P0159 Vados (CENTRALIZAR)

Estudiar este trámite junto con los trámites **P0132 y P0143** para ver si se puede dar una solución integral a las reservas de aparcamiento descritas en el capítulo III de la Ordenanza de Circulación de Vehículos y Peatones y facilitar la labor tanto del departamento de Movilidad como del de Financiera.

Comprobar que la nueva aplicación que se está desarrollando recoge las necesidades funcionales de ambas áreas.

Analizar la casuística que se puede dar entre señalización del Vado y del Paso de Acera y la implicación que ello tiene en el cálculo de tasas.

- Vado + Paso Acera
- Solo Vado (acceso directo desde carretera)
- Solo Paso Acera (calles peatonales)

Expedientes de Movilidad (OPTIMIZAR)

Los procedimientos P0129, P0130, P0132, P0134 siguen un mismo flujo marcado por la aplicación de Expedientes de Movilidad. En una segunda revisión del catálogo de procedimientos sería conveniente unificar todos los flujos en uno.

Por otro lado, dado que la gestión está muy centralizada, sería conveniente unir la aplicación con SADFE y SINC para conseguir el expediente electrónico total.

Acción Social

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0022-E		Alojamiento de urgencia para familias con menores	39	1	2	4	1	7	4	3
P0022-E		Alojamiento de urgencia para personas mayores frágiles y dependientes	12	1	2	4	1	7	4	3
P0022-E		Alojamiento para personas mayores autónomas	69	60	2	4	1	7	4	3
P0022-E		Ayudas de apoyo al Plan de Trabajo Compartido	827	21	2	4	1	7	4	3
P0022-E		Ayudas de emergencia social (AES)	2709	60	2	4	1	7	4	3
P0022-E		Pisos de emergencia municipales para mujeres víctimas de violencia machista	6	1	2	4	1	7	4	3
P0022-E		Pisos de emergencia social	42	1	2	4	1	7	4	3
P0022-E		Servicio de atención diurna para personas mayores frágiles y de grado 1 de dependencia (Goizaldiak)	39	5	2	4	1	7	4	3
P0022-E		Servicio de ayuda a domicilio (SAD)	538	2	2	4	1	7	4	3
P0023-E		Acompañamiento a mujeres víctimas de violencia machista	10	1	2	3	1	3	2	1
P0023-E		Ayuda económica de urgencia para mujeres víctimas de violencia machista	19	2	2	3	1	3	2	1
P0023-E		Programa de acompañamiento y promoción social	114	30	2	3	1	3	2	1
P0023-E		Programas basados en la Evidencia	68		2	3	1	3	2	1
P0023-E		Servicio de apoyo a la gestión familiar	96	75	2	3	1	3	2	1
P0024-E		Subvenciones, apoyo técnico y cesión de locales a Asociaciones de personas mayores jubiladas y prejubiladas: Actuaciones de apoyo a la autoorganización de sus asociaciones			2	3	1	3	2	1
P0025-E		Apoyo psicológico a mujeres víctimas de violencia machista	65	30	2	3	1	3	2	1
P0025-E		Asistencia jurídica a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales	3	15	2	3	1	3	2	1
P0025-E		Ayudas económicas para favorecer la vida independiente	0	180	2	3	1	3	2	1
P0025-E		Ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia machista	8	2	2	3	1	3	2	1
P0025-E		Ayudas para eliminación de barreras y concesión de productos de apoyo a personas con discapacidad y/o dependencia	988	180	2	3	1	3	2	1
P0025-E		Centros de acogida forales para mujeres víctimas de violencia machista	9	1	2	3	1	3	2	1
P0025-E		Centros de día para atender necesidades de inclusión social	37	60	2	3	1	3	2	1
P0025-E		Centros de Día para personas con discapacidad	34	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E		Centros de Día para personas con enfermedad mental	0	90	2	3	1	3	2	1

P0025-E	Centros de Día para personas mayores dependientes	218	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Centros residenciales para personas en situación de exclusión y marginación	142	60	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Complemento de Vivienda de la Prestación No Contributiva (PNC)	0	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Fondo de Bienestar Social (FBS)	34	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Prestación económica de asistencia personal (PEAP)	675	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECE)	894	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Prestación económica vinculada al servicio (PEVS)	94	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Prestación No Contributiva (PNC)	151	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Programa de Apoyo a Personas Cuidadoras (Sendian)	109	180	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Residencias permanentes o temporales para personas con discapacidad	66	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Residencias permanentes o temporales para personas con enfermedad mental	0	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Residencias permanentes o temporales para personas mayores en situación de dependencia	779	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Subsidio de movilidad y compensación de gastos de transporte (Ley integración personas minusválidas (LISMI))	0	180	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Teleasistencia	1114	60	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Unidades residenciales socio-sanitarias	22	30	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Valoración de dependencia	4413	90	2	3	1	3	2	1
P0025-E	Valoración de la discapacidad	1624	90	2	3	1	3	2	1
P0026-S	Medidas Alternativas a las Sanciones de Menores por Tenencia o Consumo de Sustancias	0		3	1	1	2	2	0
P0026-S	Programa Riesgo de Alcohol	442		3	1	1	2	2	0
P0026-S	Topalekua: equipamiento a disposición de la participación activa de las personas mayores	681	7	3	1	1	2	2	0
SUD	Atención de urgencia ante emergencias sociales	4	1						
SUD	Formación y sensibilización en dispensación responsable	26							
SUD	Inscripción en el Programa de ocio y tiempo libre para personas mayores (+ 55)								
SUD	Inscripción a actividades en entidades que fomentan el voluntariado de personas mayores y el desarrollo de iniciativas en favor de las personas mayores y/o con discapacidad (Convenios de Colaboración)								
SUD	Intervención con mujeres víctimas de violencia machista	148	1						
SUD	Intervención precoz en situaciones de posible desprotección de menores	583	1						
SUD	Programa de reducción de riesgos en el uso de nuevas tecnologías por parte de menores	0							
SUD	Programa de visitas a personas mayores sin contacto previo con Servicios Sociales	130	7						
SUD	Programa menores y alcohol en fiestas	278							

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

SUD	Programa Testing	283							
SUD	Programas de información y formación en "locales de jóvenes"	147							
SUD	Servicio de atención socioeducativa y psicosocial	520	24						
SUD	Valoración e Intervención con menores en situación de desprotección	226	1	1		1	0	0	0
SUD-CENTROS	Centro de día para personas en situación de exclusión social (HESTIA)	311	1						
SUD-CENTROS	Centro municipal de acogida social (CMAS)	2035	1						
SUD-CENTROS	Centros de Servicios Sociales: Información, valoración, diagnóstico y orientación a personas/familias residentes en Donostia	23722	14						
SUD-CENTROS	Servicio de Acogida Nocturna "Gaueko Aterpea"	158	1						
SUD-CENTROS	Servicio de puertas abiertas	252	1						
SUD-CENTROS	Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS): Información, valoración, diagnóstico y orientación a personas en situación de urgencia y personas no empadronadas		1						

TRAMITES A REVISAR

P0024 Subvenciones de Bienestar Social (UNIFICAR)

Estudio del procedimiento para simplificarlo en la medida de lo posible e incorporarlo al proceso general de subvenciones.

P0022, P0023, P0025 y P0026

En todos los procedimientos el primer paso es la cita previa con el trabajador o trabajadora que realiza la evaluación del caso. Sería conveniente que la solicitud de esa cita previa pudiera ser realizada On-line y en Udalinfo además de en los CSS.

Guardia Municipal

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0167-E		Licencia de tarjeta de armas de 4ª categoría	35	2	6	2	1	3	1	2
P0168-S	F	Objetos perdidos	16408	1	1	1	1	2	0	2
P0169-E		Presentación de denuncias en la Guardia Municipal	7383	1	1	1	1	1	0	1
P0170-E	F	Recuperación de bicicletas del Depósito Municipal	736	1	1	2	2	2	0	2
P0170-E	F	Recuperación de vehículos del Depósito Municipal	630	1	1	2	2	2	0	2
P0171-S		Solicitud de informes de intervención de la Guardia Municipal	1768	3	1	1	1	3	1	2

TRAMITES A REVISAR

P0167 - Licencia armas 4ª categoría (SIMPLIFICAR)

Analizar la documentación necesaria para el permiso de armas para ver si se puede simplificar.
Volver a ver si se podría evitar el preimpreso, ya que ocasiona muchos problemas para las impresiones múltiples.

P0168 - Objetos Perdidos (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. Sería necesario estudiar cómo gestionar el fotografiado y custodia de los objetos y aclarar con Guardia Municipal si las documentaciones extraviadas pueden estar en manos de Udalinfo o deben ser entregadas por algún agente.

P0170 – Recuperación de vehículos y bicicletas del depósito municipal (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista. Estudiar junto con Guardia Municipal y Movilidad la gestión del depósito municipal de vehículos para ver si merece la pena que Udalinfo pueda realizar este trámite. Estudiar el impacto en la ciudadanía dado que el actual depósito está más cerca de Morlans que de Easo.

P0171 - Solicitud de informes de intervención de la Guardia Municipal (OPTIMIZAR)

Hacer formulario on-line para la aplicación UAP0172-InformesGM e ir fomentando que las gestorías, empresas y particulares que actualmente utilizan el fax o el e-mail para solicitar informes utilicen la nueva vía.

Incluir posibilidad de pago on-line de la tasa.

Euskera

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0160-E	F	Colonias abiertas 'Oporretan Euskaraz'	916	20	1	1	1	3	1	2
P0161-E		Concurso literario 'Koldo Mitxelena'	860	90	2	1	1	3	2	1
P0162-S		Cursos de euskera dirigidos a profesionales del comercio y la hostelería	70	15	1	1	1	2	2	0
P0163-S	F	Servicio gratuito de consulta, corrección y traducción de textos breves.	100	7	2	0	0	1	1	0
P0164-E		Subvenciones a Euskaltegis para impartir clases de euskera gratis a personas desempleadas	10	120	6	3	1	7	7	0
P0164-E		Subvenciones a euskaltegis para impartir cursos específicos y desarrollar proyectos para el uso del euskera	63	180	10	3	1	10	10	0
P0165-E		Subvenciones para la rotulación exterior en euskera o en euskera y castellano de los establecimientos	12	15	4	1	1	5	5	0
P0166-E		Subvenciones por el aprendizaje del euskera durante el curso 2016-2017	1511	365	2	1	1	6	4	2

TRAMITES A REVISAR

P0160 Colonias abiertas “Oporretan Euskaraz” (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

Es un trámite de tipo campaña que se gestiona a través de una empresa externa. La mayoría de las solicitudes se reciben vía Web. Ver si las solicitudes presenciales podrían ser gestionada desde Udalinfo.

P0162 Cursos de euskera dirigidos a profesionales del comercio y la hostelería

Aunque es un trámite de profundidad 2 no parece que pueda ser considerado como trámite finalista, ya que es un trámite impulsado por el departamento de Euskera. Siendo un trámite que debería ser realizado en los Euskaltegis se realiza desde el Ayuntamiento con el fin de fomentar el uso del euskera en los comercios y la hostelería.

Se debería estudiar cómo recoger las solicitudes vía Web de otra forma. Lo que se introduce en la actualidad en la página creada por una empresa externa llega a través de correo electrónico al departamento, que copia la información a una hoja Excel.

P0163 Servicio gratuito de consulta, corrección y traducción de textos breves (CENTRALIZAR)

Este es un trámite que se realiza vía e-mail aunque para darse de alta en el sistema la primera vez se rellena una ficha cuyos datos son recogidos en una hoja Excel. El registro inicial podría ser realizado por Udalinfo si los datos se almacenaran en algún otro sistema.

P0164, P0165, P0166 Subvenciones

Estudio de los procedimientos para simplificarlos en la medida de lo posible e incorporarlos al proceso general de subvenciones.

En general, se propone estudiar el uso del Whatsapp (versión profesional) para la comunicación con la ciudadanía.

Dirección Jurídica

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0172-E		Aportaciones y alegaciones a la elaboración y aprobación de ordenanzas y reglamentos municipales	0	300	0	3	1	7	3	7
P0173-S		Solicitud de certificados municipales	450	1	1	1	1	3	1	2
P0174-S		Turno de ruegos y preguntas ciudadanas en las Comisiones de Pleno y en los Plenos Municipales	1		1	2	1	3		

TRAMITES A REVISAR

P0173 Solicitud de certificados municipales (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

En la actualidad existen certificados emitidos a petición de la ciudadanía y certificados internos. Sería conveniente realizar un estudio del destino que tienen los certificados emitidos internamente y si éstos podrían ser delegados en el área que los genera. También sería conveniente realizar las siguientes modificaciones a la aplicación UAP0072-Certificado para agilizar el trámite y poder emitir los certificados en formato electrónico.

Modificaciones:

- Tipificar el motivo del certificado (certificado de distancia, certificado de bienes, certificado de prácticas,...)
- Tipificar el solicitante: Interno/externo
- Selección de Unidad desde la aplicación de Unidades central
- Crear vista agrupada por años y motivos con totalizadores
- Generar el impreso en PDF e Incluir el flujo de firma en SADFE. Estudiar si al ser firma electrónica sería suficiente con la firma de Secretaría.

Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0175-S		Solicitud de informes de Intervención del Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento	48	7	1	1	1	3	3	0
P0176-S	F	Autorización de quema controlada	696	1	1	1	1	2	2	0
P0177-S	F	Visitas de grupos de escolares al Parque de Bomberos	20	7	1	2	1	2	2	0

TRAMITES A REVISAR

P0175 Solicitud de informes de Intervención del Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (UNIFICAR)

En la actualidad los informes se realizan de forma manual mediante ofimática. Adaptar la aplicación UAP0172 – Informes GM para la creación de informes por parte de Bomberos y Agentes de Movilidad con el fin de unificar procesos.

P0176 Autorización de quema controlada (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

El registro de los autorizados para realizar quemas podría ser realizado desde las oficinas de Udalinfo. Las autorizaciones de quemas deberían continuar realizándose por parte de Bomberos.

Las solicitudes de Hogueras de San Juan deberían realizarse a través de expedientes de vías públicas pero hay que volcar o visualizar la información automáticamente en Quemadas Controladas para que no se produzca duplicidad de la información.

Además el área solicita las siguientes modificaciones en la aplicación UAP0259 Quema Controlada:

- Publicación en Web de las quemadas autorizadas. Podría realizarse a través de “Donostia kalean”.
- Proceso para dar de baja de forma automática a los solicitantes que no tengan movimientos desde hace más de dos años.
- Acceso al histórico de solicitantes para Administradores.

Analizar la posibilidad de que todas las quemadas controladas se incorporen a la nueva aplicación UAP0045 BEP - Expedientes de Vías Públicas, generando en la misma un apartado de personas o empresas autorizadas a realizar ciertos procesos con unos compromisos previos adquiridos.

P0177 Visitas de escolares al parque de Bomberos (CENTRALIZAR)

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

Posible trámite finalista.

La solicitud podría ser gestionada desde Udalinfo si se crea una agenda para las mismas.

Participación Ciudadana

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0178-E		2017 - Justificación de subvención a entidades sin ánimo de lucro	447	120	4	3	2	7	5	2
P0178-E		2017 - Solicitud de subvención a entidades sin ánimo de lucro	558	150	4	2	1	7	5	2
P0179-E	F	Inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas	79	7	6	1	1	2	1	1
P0180-E		Propuesta de Medalla al mérito ciudadano	22	45	2	1	1	5	4	1
P0181-S	F	Curso de gestión de subvenciones	156	15	1	0	0	2	1	1
P0182-E		Solicitud de consulta ciudadana	0		2	2	1	7	6	1
P0183-E		Solicitud de consulta popular	0		2	2	1	7	5	2
P0184-E		Participar en los Consejos Sectoriales	147	90	1	1	1	4	4	0
P0185-E		Propuesta de adopción de acuerdo y/o proyecto normativo	0		2	1	1	7	5	2
P0186-E		Solicitud de audiencia pública	0		3	1	1	2	1	1

TRAMITES A REVISAR

P0178 Subvenciones a entidades sin ánimo de lucro (UNIFICAR, CENTRALIZAR)

Las subvenciones se gestionan de distinta forma en los distintos departamentos o incluso dentro de ellos y ,en la mayoría de casos, de forma manual.

Por el impacto que tiene en la ciudadanía y en la gestión interna municipal es de gran importancia definir unos criterios similares para la tramitación de las solicitudes.

El objetivo tiene que ser tener una única aplicación donde centralizar la gestión de todas las subvenciones, pero entre tanto, se debería mejorar el sistema de introducción de información vía web. En la actualidad la limitación en la cumplimentación de ficheros PDF hace que en ocasiones se obligue a las asociaciones a descargarse el Libre Office.

Por otro lado, se debería estudiar el dotar a los representantes de las asociaciones de una tarjeta ciudadana para la introducción de solicitudes de forma identificada, ya que el actual sistema de envío de firma escaneada no aporta valor.

Peticiones realizadas por parte del área para este trámite:

- Firma electrónica
- Aplicación de gestión
- Tramitación anticipada de subvenciones

En la publicación del trámite unir la solicitud con la justificación, ya que en el resto de subvenciones está en una única entrada del catálogo.

P0179 Inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

Modificar aplicación UAP0265-Registro de asociaciones para obtención del impreso de forma inmediata desde la aplicación con firma electrónica SADFE.

P0181 Curso de gestión de subvenciones (CENTRALIZAR)

Posible trámite finalista.

Estudiar la posibilidad de incorporar el trámite a la aplicación UAP0176 – Inscripciones Web que tiene incorporada la funcionalidad de gestionar listas de admitidos, envío de e-mail,...

P0184 Participar en los Consejos Sectoriales (SIMPLIFICAR)

Estudiar los distintos impresos para ver si podrían ser simplificados o unificados de alguna forma.

Analizar la posibilidad de gestionar las solicitudes de participación desde la aplicación UAP0176 – Inscripciones a cursos o crear una nueva aplicación.

Intervención y Contabilidad

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0189-S		Confirmación de datos de facturación	100	15	2	0	1	1	1	0
P0190-E		Envío de factura electrónica	25674	30	1	0	0	3	0	3
P0191-S		Solicitud del modelo 10T por prestación de servicios	0		0	0	0	1	1	0

TRAMITES A REVISAR

P0189 Confirmación de datos de facturación

Aunque por el número de pasos puede parecer un trámite finalista requiere del conocimiento técnico del área.

P0191 Solicitud de modelo 10T por prestación de servicios (EXTINGUIR)

El departamento de Hacienda de la Diputación ya tiene esta información en su poder, por lo que no parece necesario imprimir el 10T de todos los trabajadores. Por ahorro de papel y gestión, se propone eliminar la impresión masiva y, en una segunda fase, el trámite de la Web.

Alcaldía y Grupos Políticos

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0187		Cita previa con Alcaldía, concejalías y grupos políticos	0		0	0	0	1	1	0
P0188		Reserva del Salón de Plenos	313		1	0	0	1	1	0

TRAMITES A REVISAR

P0188 Reserva del Salón de Plenos

No publicar en el catálogo de trámites, ya que es un trámite que se quiere ir minimizando por no disponer de los elementos necesarios para la correcta gestión del mismo.

Proyectos y Obras

CódProc	Final	Nombre Trámite	Cant	Tpo	Doc	Visi	Ofi	Tra	Man	Inf
P0192-E		Autorización de obras y trabajos en horario nocturno y festivos	20	3	2	1	1	3	3	0

TRAMITES A REVISAR

P0192 Autorización de obras y trabajos en horario nocturno y festivos (UNIFICAR)

Este mismo trámite se realiza en el departamento de Urbanismo (P0105) pero gestionado de otro modo. Sería necesario analizar por qué se da la misma autorización desde dos departamentos distintos y si el trámite podría ser unificado.

7. APLICACIONES AFECTADAS POR LAS PROPUESTAS

- UAP0005** Actividades
- UAP0010** Acuerdos y Resoluciones del PMD. (Actos Administrativos)
- UAP0018** Alegaciones y Recursos Financiera
- UAP0026** Inscripción Artikutza
- UAP0045** BEP - Expedientes de Vías Públicas
- UAP0070** Centros escolares
- UAP0079** Consultas de Urbanismo
- UAP0099** Donostiatruk
- UAP0129** Expedientes de RRP
- UAP0152** Gestion de Expedientes PAC
- UAP0167** Incidencias VP
- UAP0172** Informes GM
- UAP0176** Inscripciones Web
- UAP0186** Joko Garbia
- UAP0205** Natur Eskola
- UAP0225** Organismos Públicos
- UAP0229** Padrones Fiscales INTRANET
- UAP0231** Parasoles
- UAP0238** Permisos de Entrada en Artikutza
- UAP0259** Quema controlada
- UAP0265** Registro de Asociaciones
- UAP0267** Registro de Resoluciones
- UAP0273** Reservas Albergues para Grupos
- UAP0275** Resoluciones dictadas por Alcaldía
- UAP0276** Resoluciones dictadas por delegación de la Junta de Gobierno
- UAP0280** RRHH
- UAP0286** Secretaría CG
- UAP0287** Secretaría General de Pleno
- UAP0288** Secretaría Pleno
- UAP0290** Seguimiento de planeamiento
- UAP0307** Sociedades Municipales
- UAP0309** Solicitud de Archivo
- UAP0313** Solicitudes a Liquidaciones
- UAP0340** T.E.A.M.

SOLICITUDES INFORMÁTICAS

Cód Apli	Cód Proc	Observaciones
UAP0005	P0107 P0108 P0127	Ver posibilidad de incorporar a Udalinfo como ejecutor de las comunicaciones.
UAP0018	P0079	En la actualidad toda la tramitación se realiza de forma manual y se controla a través de una hoja de Excel. Sería conveniente incorporar este procedimiento a la aplicación UAP0018 Alegaciones y Recursos Financiera.
UAP0026 UAP0205 UAP0238	P0018 P0027 P0028 P0029 P0030	Artikutza: Estudiar si es mejor una gestión unificada de Artikutza mediante una aplicación o llevar cada trámite a la aplicación que le corresponde. P0027 => UAP0273 P0030 => UAP0045
UAP0045	P0030	Artikutza: Estudiar la incorporación del trámite para solicitud de puesto en San Agustín en la aplicación de expedientes de vías públicas.
UAP0045	P0047	Simplificar procedimiento junto con P0030–Solicitud de puesto para la fiesta de San Agustín y ver si se puede hacer a través de UAP0045 - Permisos VP o tipo UAP0231-Parasoles unificando procesos.
UAP0045	P0048	Recoger la casuística del procedimiento P0048 para ver en qué casos es posible generar un expediente exprés de vehículos en la aplicación UAP0045 - BEP- Expedientes de VP.
UAP0045	P0049 P0051	Facilitar la tramitación de los contenedores que no requieren reserva de aparcamiento convirtiendo el trámite en exprés. Vallados, andamios, zanjias => hacer análisis para incluir en nueva aplicación BEP
UAP0045	P0050	Estudiar el caso de las mudanzas, solicitudes de firmas de ONG's y elevadores de tijera y articulados para ver si es posible agilizar dichos trámites. Incluir en el procedimiento la devolución de oficio de las fianzas.
UAP0045	P0053	En el propio impreso de solicitud pone "Nota: deberá solicitar y obtener en el Servicio de Vías Públicas (Urdaneta, 13) autorización para la zanja". Unificar procesos para que la ciudadanía no deba desplazarse a dos oficinas distintas para realizar un mismo procedimiento. Gestionar a través de aplicación UAP0045 BEP- Expedientes de vías públicas.
UAP0045	P0055	La solicitud para la utilización de cabinas colectivas suele realizarse habitualmente en grandes eventos. Dichos eventos tienen un expediente en la aplicación de Expedientes de

		<p>vías públicas, por lo que se debería estudiar si este trámite puede formar parte de dicho expediente.</p> <p>Si no fuera posible, se debería estudiar el trámite para facilitar la tramitación del mismo, especialmente en relación al tema financiero.</p>
UAP0045	P0176	<p>Las solicitudes de Hogueras de San Juan deberían realizarse a través de expedientes de vías públicas pero hay que volcar o visualizar la información automáticamente en Quemadas Controladas para que no se produzca duplicidad de la información.</p> <p>Analizar la posibilidad de que todas las quemadas controladas se incorporen a la nueva aplicación UAP0045 BEP - Expedientes de Vías Públicas, generando en la misma un apartado de personas o empresas autorizadas a realizar ciertos procesos con unos compromisos previos adquiridos.</p>
UAP0045	P0147	Analizar si la Tarjeta de estacionamiento de transporte colectivo de personas con movilidad reducida podría ser tramitada como una autorización BEP
UAP0070	P0033 P0034 P0044 P0045 P0160 P0177	<p>Se mantienen listas de Excel con datos de colegios en distintos departamentos. Sería conveniente crear campos de contacto por temas en la aplicación de centros escolares para que todo pudiera estar unificado.</p> <p>Estudiar los procesos que se realizan con los centros escolares desde los distintos departamentos e incorporar los procesos a esta aplicación o alguna otra similar.</p> <p>Departamentos: Educación, Guardia Municipal, Bomberos, Medio Ambiente (Artikutza), Euskera.</p>
UAP0079	P0109	<ul style="list-style-type: none"> - Que todos los técnicos estén incorporados a la misma. - Una vista independiente con las solicitudes pendientes de resolución por fecha - Añadir un contador a la vista por estado. - Analizar el estado "Pendiente de fin de obra" porque en consultas no debería aparecer.
UAP0099	P0020	En la actualidad la aplicación UAP0099 solo se utiliza para recoger las solicitudes de Internet. Dicha información se completa con la información recogida telefónicamente y se guarda en una hoja Excel. Con el fin de aportar trazabilidad al trámite, sería necesario que el CIM revisara junto con los usuarios las funcionalidades actuales de la aplicación y recogiera las modificaciones que fueran necesarias para que todo el trámite se realice en dicho sistema.
UAP0129	P0046	De cara a aportar trazabilidad, se propone incorporar la documentación dispersa de la red en la aplicación. Ver problemas de almacenamiento.
UAP0152	Varios	<p>Todos los expedientes que en la actualidad se realizan de forma manual se deberían incorporar a la aplicación UAP0152 para poder realizar un estudio de los mismos de cara a una reingeniería de la aplicación en entorno Java.</p> <p>Este proceso en dos fases garantizaría que en 2017 se pudiera contar con expediente electrónico en la mayoría de los procesos y aportaría datos de cara a la planificación de 2018.</p> <p>Se debería enlazar la entrada vía web de estos expedientes con el sistema que se defina en el punto anterior.</p>
UAP0167	P0003	<p>Vista de etiquetas: Categorizar por años</p> <p>Permitir modificar las observaciones y añadir fotos en las incidencias ya resueltas.</p> <p>Analizar con Medio Ambiente si requieren alguna otra modificación para tramitar todas las incidencias de animales mediante la aplicación.</p>
UAP0172	P0007	Analizar el proceso de denuncias para incorporar todos los informes que realiza UCOM al respecto a la aplicación de informes de Guardia Municipal

UAP0172	P0175	Adaptar la aplicación Informes GM para la creación de informes por parte de Bomberos y Agentes de Movilidad con el fin de unificar procesos.
UAP0172	P0171	Hacer formulario on-line para la aplicación UAP0172-InformesGM e ir fomentando que las gestorías, empresas y particulares que actualmente utilizan el fax o el e-mail para solicitar informes utilicen la nueva vía. Incluir posibilidad de pago on-line de la tasa.
UAP0176	P0013 P0016	Incorporar el trámite a la aplicación de Inscripciones Web o crear una aplicación para la distribución de objetos.
UAP0176	P0035	<p>Analizar si todos los cursos citados a continuación podrían gestionarse por la misma vía:</p> <p>OF 138 => SUKALDANITZA: Talleres Gastronómicos de diferentes culturas</p> <p>OF 138 => DIVERSIDAD CULTURAL: Visitas guiadas a exposiciones relacionadas con la Diversidad Cultural</p> <p>OF 138 => COOPERACIÓN: Talleres y cursos relacionados con cooperación</p> <p>OF 138 => DERECHOS HUMANOS: Inscripción en actividades relacionadas con Derechos Humanos</p> <p>OF 138 => IGUALDAD: Inscripción en actividades relacionadas con Igualdad y casa de las Mujeres</p> <p>OF 104 => JUVENTUD: Inscripción en actividades dirigidas a la Juventud (</p> <p>OF 104 => JUVENTUD: Formar parte del jurado joven del Festival de Cine Fantástico y de Terror</p> <p>OF 104 => JUVENTUD: Intercambios juveniles internacionales "Elkartrukea"</p> <p>OF 104 => JUVENTUD: Participación en programa de radio "Gure Kabuz"</p> <p>OF 104 => JUVENTUD: Participación en la Muestra de Jóvenes DJ's</p> <p>OF 104 => JUVENTUD: Participación en la Muestra de Teatro Joven</p> <p>Incorporar la posibilidad de emitir diplomas personalizados a los participantes. Actualmente se emiten en la inscripción para el Jurado Joven de Cine y Derechos Humanos. (Incorporar la posibilidad de emitir certificados de asistencia. ¿Ya existe esta opción?)</p>
UAP0176	P0162	Analizar si las solicitudes de euskera para profesionales y hostelería podrían ser tramitadas a través de esta aplicación o alguna similar.
UAP0176	P0184	Estudiar la posibilidad de utilizar la plantilla de esta aplicación para la gestión de las solicitudes de participación en consejos, listas de espera, etc o crear una nueva aplicación.
UAP0176	P0181	Incorporar la tramitación de cursos de subvenciones a esta aplicación.
UAP0186	P0058	En la actualidad la solicitud se realiza de oficio por el departamento de Urbanismo. Se debería estudiar su conexión con la nueva aplicación de locales.
UAP0229	P0070	En la actualidad la actualización de datos de contribuyentes se realiza mediante solicitud a Base de Datos y se actualiza directamente en el Host. Sería conveniente habilitar esta funcionalidad en la Intranet para que pueda ser realizada directamente por personal de Udalinfo.
UAP0229	P0074	Sacar a la vista un icono si se cumplen las condiciones de estar al corriente del pago y poner un botón para emisión directa del certificado.

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, I - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

UAP0231	P0017	Por su similitud con la asignación de sombrillas en la playa, sería conveniente ver si se puede adaptar la aplicación UAP0231 - Parasoles para dar cabida a las solicitudes de Huerta pública con el fin de agilizar la tramitación y aportar transparencia al trámite.
UAP0231	P0060	- "Campaña de comunicación a los ciudadanos que solicitaron parasol para informar de la apertura de la venta libre de parasoles". - Integración de los datos de contacto de la aplicación de parasoles con los datos de "contacto de terceros". - Implantación de datáfonos para la campaña del 2018 .
UAP0259	P0176	Estudiar si merece la pena hacer modificaciones en la aplicación Notes o incorporar el trámite a la aplicación UAP0045 . Publicación en Web de las quemas autorizadas. Podría realizarse a través de "Donostia kalean". Proceso para dar de baja de forma automática a los solicitantes que no tengan movimientos desde hace más de dos años. Acceso al histórico de solicitantes para Administradores.
UAP0265	P0179	Modificar aplicación UAP0265-Registro de asociaciones para obtención del impreso de forma inmediata desde la aplicación con firma electrónica SADF
UAP0273	P0027	Artikutza: Estudiar si incorporar el trámite a la aplicación de Reservas on-line de albergues
UAP0280	P0104	El área va a aprobar una normativa para regular las prácticas de estudiantes. En la actualidad no hay ninguna aplicación para la gestión de esta información. Sería conveniente analizar las necesidades y ver si podría tener encaje en la aplicación de RRHH UAP0280 o en alguna otra de las existentes.
UAP0290	P0110	Permitir guardar los informes en la propia aplicación, como anexos o creándolos sobre la misma.
UAP0309	P0126	Estudiar cómo pasar la solicitud desde Udalinfo al archivo y devolver el vínculo al documento digitalizado. Los expedientes no deberían salir físicamente del archivo por su seguridad. Plantear sistema general de consultas al archivo
UAP0313	P0107	-Incorporar el proceso de liquidación desde Actividades al realizar la comunicación previa
UAP0313	P0135	Estudiar las liquidaciones de los siguientes procesos para ver si podrían ser incorporadas de forma automática a la aplicación P0135 - OTA ¿Ya está? P0136 - OTA ¿Ya está? P0132 - Descarga de Gasoleo P0143 - Reservas de aparcamiento en la vía pública P0145 - Plazas de garaje P0150 - Taxis
UAP0313	P0138	Incorporar el proceso de vehículos adscritos a actividades económicas a la nueva aplicación OTA- Java
UAP0340	P0062	De cara a aportar trazabilidad, se propone incorporar los anexos que están en red a la aplicación. Comprobar que existe la posibilidad y ver problemas de almacenamiento.

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

WEB		Cooperación está haciendo su propia aplicación con TipoGrafico para solicitudes de publicación de "Donostia Entremundos". Analizar por qué.
WEB	P0129	Por la Web todas las solicitudes entran en la aplicación UAP0128 Expedientes de Movilidad. Las solicitudes de tipo "Accesos puntuales" deberían ser dirigidas directamente a la aplicación UAP0045 BEP-Expedientes de vías públicas, dado que se pierde tiempo en la redistribución y son permisos con corto margen.
WEB	Trámites On -line	Crear un sistema de gestión de agendas para los técnicos municipales. Este sistema debe permitir la recepción de citas centralizada desde Udalinfo

Desarrollos generales	
Agenda	Crear una agenda para la gestión centralizada por parte de Udalinfo de visitas a técnicos municipales. Crear posibilidad de Cita Previa On-line para Bienestar Social.
Subvenciones	La mayoría de los procesos de subvenciones se gestiona de forma totalmente manual. Sería conveniente estudiar los distintos procedimientos y crear una aplicación única. Como la aplicación única es posible que se demore en el tiempo porque hay muchas decisiones organizativas que tomar, sería necesario construirla por fases: Una primera fase muy sencilla debería permitir realizar la solicitud on-line y asociar toda la documentación que ahora guardan en carpetas de red a un expediente de subvención. De esta forma se garantizaría la seguridad de la información. Estudiar junto con sistemas la problemática de almacenamiento de ficheros y su tamaño (vídeos, música,...)
SINC	Analizar y unir con SINC todos los procedimientos que requieran Notificación Certificada
SADFE	Analizar y unir con SADFE todos los procedimientos que requieran firma digital
Informes	La elaboración de informes es uno de los trámites más habituales en los procedimientos. Hay muchas aplicaciones que ya cuentan con su propio sistema de informes, pero habría que habilitar algún medio para centralizar aquellos informes que en la actualidad quedan desperdigados por la red por no tener aplicación. Inicialmente se debería unir los procedimientos mediante la aplicación UAP0152 para ver el volumen y tipología de los informes.
Resoluciones	UAP0010 UAP0225 UAP0267 UAP0275 UAP0276 UAP0286

Lehendakaritza Zuzendaritza
Dirección de Presidencia

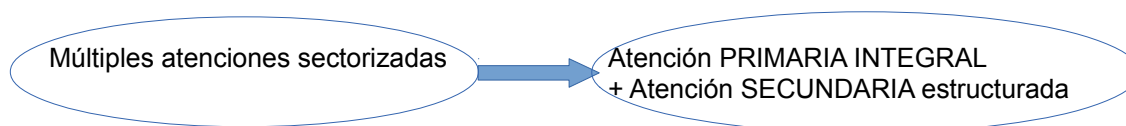
Mari, 1 - Tel. 010 - 943481000 - www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

	<p>UAP0287 UAP0288 UAP0307</p> <p>Estudiar si se podría crear un único contenedor de resoluciones y acuerdos por niveles de aprobación (Concejal, JGL, Pleno) en los que todos los departamentos puedan depositar las propuestas y el órgano competente los apruebe. Incorporar firma a través de SADFE y notificaciones vía SINC.</p>
<p>Catálogo de trámites</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el catálogo de trámites habría que estudiar como visualizar los trámites que forman parte de un mismo proceso: Ej. Concursos y sus votaciones. • Unir Trámite-Impreso-Registro : Definir nomenclatura definitiva • Unir catálogo de trámites con catálogo de procedimientos y Argi • Modificar el formulario para poder saber qué campos se visualizarán en Web y cuáles son internos • Sistema de evaluación (ciudadano, Interno) para objetivar sensaciones • Hacer un cuadro de mando (B)I público para todo el Ayuntamiento sobre la gestión de trámites • Revisar todas las liquidaciones, pagos.. y aclarar cómo se hacen <p>Vistas de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vista de importes: Botón de cambio de importes • Vista de "Más datos": Ver qué hay y no mostrar en Web • Hacer vista de trámites por impreso: (Cotejar con Hipseo) • Sacar a esquema vista por aplicaciones • Sacar a esquema vista por nivel de informatización • Hacer vista según estado On-line: (Formulario, aplicación especial,...)

8. RESUMEN

De dónde a dónde queremos ir

- La **Atención Ciudadana Municipal actual en Donostia está sectorizada** por múltiples pequeños Servicios de Atención departamentales que conviven con UDAL!NFO.
- Estos Servicios de Atención sectorizados son producto de desarrollos paralelos de cada Departamento en su preocupación por dar un mejor servicio.
- PERO SE DEBE APLICAR LA **PERSPECTIVA CIUDADANA**, no la lógica Administrativa.
- La Ciudadanía tiene intereses, dudas, derechos y obligaciones y TIENE DERECHO a que se le provean **SOLUCIONES** integrales, con economía de tiempo y esfuerzo, sin atomización de trámites diversos para cada necesidad y sin necesidad de aprender la estructura municipal ni tener que intuir las complejidades de los trámites para ir resolviéndolos uno a uno.
- Cada Departamento, cada profesional, tiende a proteger su buen hacer actual, pero **debe asumirse la LÓGICA GLOBAL e INTEGRAL**, invisible para las perspectivas sectorizadas.



- **Este modelo está implantado** en la mayoría de los Ayuntamientos vascos, también en las capitales, y cuenta con múltiples guías, documentos, formación para su implantación. Especialmente de **EUDEL**.

Qué trabajo se ha hecho para este informe

- En cuatro meses (7 de noviembre 2016 – 7 de marzo 2017), **se han analizado, Departamento por Departamento y uno a uno, todos los trámites que pudieran ser prestados a la ciudadanía en un Servicio de Atención Ciudadana Integral**.
- Este análisis de trámites, ha identificado tres tipos:
 - Trámites que **pueden incorporarse directamente** al SACI
 - Trámites que **pueden simplificarse para incorporarse** al SACI
 - Trámites reservados a la **Atención Ciudadana Secundaria**
- Este trabajo tan pormenorizado ha exigido un contacto muy preciso con los Departamentos y nos ha aportado una visión sobre los **criterios que debemos seguir para el proceso de implantación**.
- **Criterios:**

- Implantación progresiva
- Simplificación de trámites durante el proceso
- Incorporación de trámites supone también funciones, personas y locales.
- Garantía de mejor servicio en cada fase del proceso
- 1º Integración +Estructuración, 2º Descentralización
- Formación permanente de los equipos de trabajo.

- Relación de información Departamentos – UDAL!NFO, NO subordinada y normativizada.
- No olvidar que la Atención Secundaria también es Atención y debe estructurarse.

Hitos de trabajo que se proponen

- **Presentación** del presente informe **al Alcalde**.
- Asunción del proyecto y remisión a aprobación en **Junta de Gobierno Local**

Contenido de la aprobación de JGL

- **Aprobación del proyecto** y de su implantación progresiva.
 - Determinación de **Responsable del proceso y aprobación del Equipo de Implantación**.
 - Aprobación de una **dotación extraordinaria de cuatro administrativas/os** de Atención durante **cuatro años**.
 - Sistema periódico de rendición de cuentas al Alcalde (por Fases)
 - Decisiones ejecutivas del proceso a través de Resoluciones de Alcaldía.
- **Traslado a las Direcciones** municipales de los acuerdos tomados.
 - **Rendición de cuentas** a Alcaldía por Fases de Implantación