

Ayuntamiento de Valladolid

Área de Hacienda, Personal y Modernización
administrativa

PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 2024-2027



Departamento de Tecnologías de la Información y las
Comunicaciones

Servicio de Información y Administración Electrónica



**Ayuntamiento de
Valladolid**



1.	Introducción	2
2.	Objetivos estratégicos.....	3
3.	Estructura del Plan.....	4
4.	Contenido del Plan.....	12
4.1.	Eje de actuación “1. Planificación estratégica de las TIC”	12
4.2.	Eje de actuación “2. Transformación digital de las áreas sectoriales”	18
4.3.	Eje de actuación “3. Mantenimiento y evolución de sistemas horizontales”	24
4.4.	Eje de actuación “4. Atención y servicios digitales a los ciudadanos”	28
4.5.	Eje de actuación “5. Administración electrónica”	32
4.6.	Eje de actuación “6. Inteligencia artificial y automatización”	36
4.7.	Eje de actuación “7. Infraestructuras y ciberseguridad”	40
4.8.	Eje de actuación “8. Apoyo a la innovación”	47
4.9.	Eje de actuación “9. Gestión del cambio digital y CAU”	51



I. Introducción

El presente Plan de Transformación Digital del Ayuntamiento de Valladolid permite, con un carácter integral, enmarcar y dar un sentido único y coherente a todas las acciones vinculadas con esta materia que se puedan desarrollar operativamente desde el Área de Hacienda, Personal y Modernización administrativa, concretamente desde el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Departamento TIC, en adelante) y desde el Servicio de Información y Administración electrónica (SIAE, en adelante).

Además del marco normativo vigente en materia de administración electrónica, sustanciado fundamentalmente en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, el referido Plan tiene presente diferentes estrategias y planes en materia de transformación digital adoptados a nivel nacional y europeo, destacando entre ellos la Agenda España Digital 2026¹, el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021 -2025², el programa europeo Década Digital 2030 de la Comisión Europea³, así como el propio Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia ⁴ del Gobierno de España y los fondos europeos Next Generation.

En consecuencia, el presente Plan de Transformación Digital persigue el impulso de la transformación digital de las áreas municipales y el despliegue de

*El **Plan de Transformación Digital 2023-2027** integra las distintas **acciones y proyectos de digitalización** que el Área de Hacienda, Personal y Modernización Administrativa propone llevar a cabo, en colaboración con cada una de las áreas del Ayuntamiento.*

un conjunto de proyectos clave en el ámbito de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, con **establecimiento de ejes de trabajo específicos y diferentes niveles de intensidad, colaboración y financiación**, en función de la situación y los recursos existentes.

Tal y como se analizará en el siguiente apartado, para estructurar sus acciones el Plan parte de las **tres dimensiones** vinculadas con la transformación digital (*tecnología, procesos y personas*) y define hasta **nueve ejes de actuación** enmarcados en las

¹ <https://espanadigital.gob.es/>

² https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/ficheros/210127_plan_digitalizacion_administraciones_publicas.pdf

³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/node/157/printable/pdf>

⁴ <https://planderecuperacion.gob.es/>



anteriores. Dichos ejes, a su vez, agrupan un total de **40 medidas** concretas, que se persiguen poner en marcha durante la vigencia del Plan de Transformación Digital.

- **Horizonte temporal del Plan:** 2024-2027
- **Desarrollo:** Planes anuales de trabajo internos.
- **Financiación:** en función de la disponibilidad presupuestaria de cada ejercicio (Dpto. TIC/SIAE/AHPMA y otras áreas).

El Plan parte de los resultados obtenidos tras la ejecución del Plan operativo de Digitalización 2020-2023, así como del diagnóstico del estado de implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito del Ayuntamiento a fecha actual.

El **horizonte temporal** del Plan de Transformación Digital es el actual mandato corporativo y se desarrollará con **planes**

anuales de trabajo -internos- del Departamento TIC y/o SIAE, que integrarán objetivos, acciones y financiación en función de las disponibilidades presupuestarias vigentes en cada año (bien por el Departamento TIC/SIAE/Área de Hacienda, Personal y Modernización Administrativa, o bien por el Área/Departamento afectado).

2. Objetivos estratégicos

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

- Establecer una estrategia en el ámbito TIC que parta de un diagnóstico de la situación de las áreas municipales y permita, entre otros, uniformizar los portales y sistemas web del Ayuntamiento, así como mejorar el acceso a los servicios en movilidad.
- Impulsar la transformación digital de las diferentes áreas de gestión y ayudar en la consecución de sus objetivos sectoriales, a través del despliegue de diversos sistemas de información que permitan optimizar su gestión y sus relaciones con los ciudadanos.
- Modernizar las herramientas horizontales y aumentar la uniformidad de los sistemas corporativos, para facilitar así su gestión y mantenimiento.
- Mejorar e impulsar nuevos servicios de atención ciudadana que permitan reducir la brecha digital y aprovechar todas las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías, tales como la inteligencia artificial, potenciando a su vez los sistemas con mayor penetración e impacto en el ciudadano (010, Quejas y Sugerencias).
- Apoyar la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento, impulsando la adopción de la nueva plataforma AVANTE con el resto de servicios implicados (ej. Archivo municipal) y colaborar en la gestión del cambio.

- Fortalecer la ciberseguridad del Ayuntamiento y renovar sus infraestructuras obsoletas, sentando las bases para conseguir la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad.
- Apoyar e impulsar proyectos de innovación en el Ayuntamiento, en colaboración con las diferentes áreas de gestión y con otros servicios tractores, así como la aplicación de tecnologías innovadoras, especialmente en ámbitos como la inteligencia artificial.
- Conseguir una mayor eficiencia de costes y una disminución del presupuesto requerido para gastos corrientes, como consecuencia de los proyectos de digitalización implementados.
- Avanzar en la transición hacia una administración 100% digital, que garantice la disposición de los medios suficientes para desempeñar las tareas, funciones y responsabilidades en el nuevo contexto, incluyendo la capacitación digital del empleado.

3. Estructura del Plan

El Plan de Transformación Digital se estructura en 9 ejes de actuación, los cuales giran en torno a las tres dimensiones que se deben tener en cuenta en cualquier proceso de transformación digital dentro de una organización con las características del Ayuntamiento de Valladolid.

Estas dimensiones son: los **procesos**, la **tecnología** y las **personas** y permiten abordar los objetivos del Plan desde una perspectiva que va más allá de la meramente tecnológica, teniendo muy presente los cambios en los procesos internos y en la cultura organizativa.

Los siguientes esquemas reflejan tanto las dimensiones como los ejes de actuación en las que se estructura el Plan:





DIMENSIONES

Ejes y medidas vinculadas con la transformación de la organización, los procesos y los sistemas de gestión de las áreas municipales, a través de herramientas de carácter horizontal y/o sectorial

Ejes y medidas vinculadas con el cambio cultural que debe acompañar a la digitalización y con el acompañamiento de las personas en dicho proceso.



Ejes y medidas que tienen la tecnología como principal componente, así como la adopción de innovaciones tecnológicas en la administración municipal



EJES DE ACTUACIÓN

EJES DE ACTUACIÓN



1. PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA DE
LAS TIC



2. TRANSFORMACIÓN
DIGITAL DE LAS
ÁREAS SECTORIALES



3. MANTENIMIENTO Y
EVOLUCIÓN SISTEMAS
HORIZONTALES



4. ATENCIÓN Y
SERVICIOS DIGITALES
A LOS CIUDADANOS



5. ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA



6. INTELIGENCIA
ARTIFICIAL Y
AUTOMATIZACIÓN



7. INFRAESTRUCTURAS
Y CIBERSEGURIDAD



8. APOYO A LA
INNOVACIÓN



9. GESTIÓN DEL
CAMBIO DIGITAL

c² dit

CENTRO MUNICIPAL
DE DIFUSIÓN
TECNOLÓGICA



Ayuntamiento de Valladolid



A continuación, se recogen los objetivos específicos de cada uno de los ejes de actuación en las que se divide el Plan:

1. Planificación estratégica de las TIC en el Ayuntamiento y sus entidades dependientes

- Apoyo en la elaboración de una hoja de ruta, en el ámbito tecnológico, de cada área.
- Diagnóstico de prioridades y/o necesidades de renovación de aplicaciones.
- Detección de posibles sistemas de información que optimicen la gestión y/o problemáticas del área.
- Extensión de los sistemas TIC a las entidades instrumentales del Ayuntamiento.
- Uniformización de sistemas, portales y herramientas TIC, a través de criterios comunes.
- Revisión de la estrategia de movilidad del Ayuntamiento e inventario de apps actuales, valorando el despliegue de nuevos proyectos.

2. Impulso de las soluciones de transformación digital de las áreas sectoriales

- Análisis y asistencia en la implantación de nuevos sistemas de gestión integral, que optimicen la gestión diaria de las áreas. Incluye estudios de viabilidad, análisis de soluciones y/o licitaciones, informes ejecutivos para toma de decisiones y asistencia en la elaboración de los pliegos, en colaboración con los usuarios funcionales.
- Dirección técnica y ayuda en la adopción de herramientas que permitan la mejor comunicación y seguimiento del proyecto (metodologías ágiles, ciclos de sesiones).
- Despliegue de soluciones TIC, financiadas por el propio Departamento TIC o por el área funcional (en función de su dimensión y características).

3. Mantenimiento y evolución de sistemas horizontales corporativos

- Mantenimiento correctivo y evolutivo de los sistemas de información corporativos y de las herramientas horizontales.
- Tareas de apoyo y asistencia específica a servicios de especial complejidad y soporte o centralización de la contratación de licencias de productos informáticos.
- Dirección *técnica de los proyectos, como interlocutores con empresas del sector TIC*



4. Atención y servicios digitales a los ciudadanos

- Potenciación del nuevo sistema de quejas y sugerencias (IQS) para mejorar su experiencia de usuario, dado su alto nivel de uso y aceptación.
- Acondicionamiento de la nueva oficina multifuncional de atención general al ciudadano en la Casa Consistorial, fomentando la auto-tramitación y la asistencia al ciudadano.
- Mejora de los servicios web y de atención telefónica e información del sistema 010.
- Mejora de la transparencia y la usabilidad de la información que se pone a disposición de los ciudadanos.

5. Administración electrónica

- Acciones de impulso y gestión del cambio de la plataforma AVANTE.
- Evolución de AVANTE hacia la inclusión de módulos específicos de tramitación (contratación, subvenciones, etc.).
- Explotación de datos sectoriales y construcción de cuadros de mando sobre la plataforma AVANTE.
- Impulso de las funcionalidades para la gestión del Archivo municipal y la preservación digital de expedientes.

6. Aplicación de técnicas de inteligencia artificial y automatización

- Diagnóstico de los ámbitos que se beneficiarían de la aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en las áreas sectoriales y búsqueda de patrones comunes.
- Impulso de la plataforma de automatización RPA del Ayuntamiento de Valladolid.
- Despliegue de proyectos piloto de IA en las áreas sectoriales y acompañamiento y participación en las iniciativas que partan de las mismas (ej. grupos de trabajo).
- Vigilancia activa de la evolución de tecnologías emergentes, como la IA generativa, y su posible aplicación, así como de casos de éxito en otras Administraciones.

7. Renovación de infraestructuras y refuerzo de la ciberseguridad.

- Renovación tecnológica del Centro de Proceso de Datos y soluciones vinculadas.
- Avance en la certificación del Esquema Nacional de Seguridad.
- Impulso del Centro de Operación de Emergencias (SOC).
- Concienciación de usuarios en materia de ciberseguridad.



8. Apoyo a la innovación tecnológica en el Ayuntamiento

- Evaluación de la posible aplicación de innovaciones tecnológicas u organizativas en las soluciones actuales o futuras de cada área municipal, prestando especial atención a aquellas con mayor potencial transformador en la relación con el ciudadano (ej. identidad digital).
- Impulso a proyectos de innovación, en colaboración con las áreas municipales.
- Impulso a la Oficina de Calidad software y despliegue automatizado de aplicaciones.
- Asistencia a unidades y/o proyectos vinculados con la innovación (ej. Agencia de Innovación).

9. Gestión del cambio, competencias digitales y asistencia a usuarios (CAU)

- Programas de gestión del cambio tecnológico del empleado: adquisición de competencias digitales, plataforma de formación, etc.
- Renovación del puesto de usuario y provisión de nuevos equipos y periféricos.
- Resolución de incidencias sobre los sistemas de información corporativos.

Por otra parte, el Plan está compuesto por un total de 40 medidas, agrupadas en los nueve ejes del Plan, tal y como recoge la siguiente figura:



LÍNEAS DE ACTUACIÓN	MEDIDAS
 1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS TIC	Medida 1 Diagnóstico de necesidades de diversas áreas municipales
	Medida 2 Avance en la integración de las entidades instrumentales en los sistemas corporativos
	Medida 3 Estrategia de movilidad y apps del Ayuntamiento de Valladolid
	Medida 4 Identidad corporativa y uniformidad de los sistemas y webs
 2. TRANSFORMACIÓN DIGITAL ÁREAS SECTORIALES	Medida 5 Implantación de los sistemas de gestión de la Policía Municipal y del Servicio de Limpieza.
	Medida 6 Implantación del sistema de Gestión de Ingresos y recaudación.
	Medida 7 Implantación del sistema de Gestión de Recursos Humanos.
	Medida 8 Nuevo Sistema de Gestión Patrimonial e Inventario.
	Medida 9 Apoyo a la implantación de soluciones vinculadas con los fondos PRTR
	Medida 10 Análisis e implantación de otras soluciones sectoriales.
 3. MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN SISTEMAS HORIZONTALES	Medida 11 Modernización y rediseño de la web municipal.
	Medida 12 Mantenimiento y evolución de los sistemas corporativos.
	Medida 13 Tareas de apoyo en la operativa diaria de servicios específicos.
	Medida 14 Evolución del sistema de contabilidad.
 4. ATENCIÓN Y SERVICIOS DIGITALES AL CIUDADANO	Medida 15 Mejora del sistema de Incidencias, quejas y sugerencias
	Medida 16 Nueva oficina multifuncional de atención general al ciudadano
	Medida 17 Mejora de los servicios web y de atención telefónica e información del sistema 010
	Medida 18 Mejora de la transparencia y usabilidad de la información a disposición de los ciudadanos.
 5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	Medida 19 Implantación y gestión del cambio de la plataforma AVANTE.
	Medida 20 Impulso a la gestión del archivo de expedientes y la preservación digital.
	Medida 21 Inclusión en la plataforma de módulos específicos de gestión.
	Medida 22 Explotación de datos y cuadros de mando en la plataforma.



LÍNEAS DE ACTUACIÓN	MEDIDAS
 6. INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y AUTOMATIZACIÓN	Medida 23 Diagnóstico de aplicación y casos de uso en las áreas sectoriales.
	Medida 24 Impulso y extensión de la plataforma de automatización RPA.
	Medida 25 Despliegue de proyectos piloto sobre automatización e IA.
	Medida 26 Vigilancia activa de la evolución de tecnologías emergentes.
 7. INFRAESTRUCTURAS Y CIBERSEGURIDAD	Medida 27 Renovación tecnológica del Centro de Proceso de Datos.
	Medida 28 Renovación del core de la red de telecomunicaciones corporativa.
	Medida 29 Impulso a la migración a la nube de los sistemas e infraestructuras.
	Medida 30 Ampliación de las áreas WiFi del Ayuntamiento.
	Medida 31 Avances en la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad.
	Medida 32 Plan de Concienciación en materia de ciberseguridad.
 8. APOYO A LA INNOVACIÓN	Medida 33 Apoyo a la adopción de tecnologías innovadoras en el AVa.
	Medida 34 Colaboración con la Agencia de Innovación.
	Medida 35 Soporte a la Oficina Municipal de Datos del Ayuntamiento.
	Medida 36 Oficina de Calidad y mejora de procesos TIC y metodologías ágiles.
 9. GESTIÓN DEL CAMBIO DIGITAL	Medida 37 Adecuación del puesto de trabajo al nuevo entorno digital.
	Medida 38 Programa “Digit@lizate” del empleado municipal.
	Medida 39 Despliegue de un nuevo Portal de Atención al Usuario.
	Medida 40 Nueva plataforma de formación de los empleados municipales.



A continuación, se describe cada una de las medidas con mayor detalle, organizadas en las dimensiones y ejes de actuación descritos.

4. Contenido del Plan

4.1. Eje de actuación “I. Planificación estratégica de las TIC”

A continuación, se recogen las medidas comprendidas en el eje de actuación “Planificación estratégica de las TIC”.

Medida	1. Diagnóstico de necesidades de diversas áreas municipales.
Descripción	<p>El Plan de Transformación Digital es un instrumento vivo y, en consecuencia, deberá ir adecuándose a las necesidades cambiantes de las diferentes áreas municipales a lo largo de su vigencia.</p> <p>Si bien el propio Plan parte de un diagnóstico inicial, realizado para la totalidad de las áreas, así como de las necesidades precedentes de las mismas, los requerimientos pueden variar en función, entre otros, de los diferentes marcos de ayudas o políticas públicas que se lleven a cabo.</p> <p>Por esta razón, resulta preciso realizar, de forma continua y transversal al Plan, un diagnóstico de las necesidades de las diferentes áreas municipales, tratando de alinearlas con los ejes de actuación del mismo. Para ello, esta medida contempla habilitar distintos canales, de forma puntual (ej. remisión de cuestionarios), o continuada en el tiempo (ej. formulario en la intranet) para permitir la canalización de las necesidades que puedan surgir.</p> <p>Cabe señalar que se prestará especial atención a aquellas áreas que tienen una menor interlocución con el Departamento TIC o que, históricamente, han contado con un soporte menos intensivo por parte del mismo.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Recopilación del estado actual de las necesidades de las áreas.



	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de cuestionarios y/o formularios de diagnóstico, alineados con los ejes de actuación y las medidas del plan.• Habilitación de los canales necesarios para que las áreas transmitan sus necesidades, de forma puntual o continuada.• Realización de informes ejecutivos con los resultados del diagnóstico, que faciliten la priorización de los trabajos a partir de las necesidades detectadas.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• N.º y tipo de canales establecidos.• Cuestionarios remitidos/formularios publicados.• Procesamiento de las respuestas/Informes ejecutivos derivados del diagnóstico.

Medida	2. Avance en la integración de las entidades instrumentales del Ayuntamiento en los sistemas corporativos.
Descripción	<p>Durante los últimos ejercicios, se ha iniciado una progresiva integración de las fundaciones y otras entidades instrumentales del Ayuntamiento (ej. VIVA) en los sistemas corporativos, con distinto grado de vinculación.</p> <p>Se considera una medida positiva desde el punto de vista de la eficacia y eficiencia de los servicios públicos, si bien toda integración debe venir precedida por un estudio de su conveniencia, habida cuenta de las diferencias regulatorias y procedimentales de las distintas entidades.</p> <p>Entre las posibles integraciones que plantea esta medida, destaca la paulatina incorporación a la nueva plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento, de forma análoga a la incorporación de herramientas de esta índole que ya viene produciéndose en años anteriores (registro, portafirmas, etc.).</p> <p>La integración debe tener en cuenta diferentes dimensiones: por una parte, la tecnológica (integración en las redes corporativas y habilitación de los canales técnicos) para que las entidades instrumentales hagan uso de los sistemas corporativos con las debidas garantías de seguridad y, por otra, la funcional, esto es, determinar qué aplicaciones son susceptibles de utilización por</p>



	<p>parte de las entidades instrumentales, especialmente aquellas de carácter transversal (ej. tramitador de expedientes, gestión de ingresos, etc.).</p> <p>Finalmente, será preciso determinar qué entidades instrumentales se conectarán a cada uno de los servicios y establecer un plan de acción concreto para cada una de las herramientas, en coordinación con los servicios informáticos y de atención a usuarios de dichas entidades.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico inicial de las integraciones actuales en cada entidad instrumental.• Planificación de las nuevas integraciones, teniendo en cuenta las medidas de carácter tecnológico y la sustitución de herramientas que se va a producir como consecuencia del resto de medidas del Plan (ej. plataforma AVANTE).• Desarrollo de planes de integración, individualizados para cada una de las herramientas y entidades instrumentales.• Evaluación de las acciones y establecimiento de medidas de mejora, siguiendo un ciclo de mejora continua PDCA.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Mapa inicial de procesos vinculados con las herramientas a integrar.• Planificación de integraciones a abordar para cada entidad instrumental, de forma priorizada.• Proyectos de integración y resultados.

Medida	3. Identidad corporativa y uniformidad de los sistemas y webs.
Descripción	<p>El Ayuntamiento de Valladolid cuenta con un portal corporativo y una sede electrónica, los cuales aúnan un porcentaje elevado de la información ofrecida al ciudadano y la práctica totalidad de los trámites municipales que se pueden realizar por la vía electrónica.</p> <p>No obstante, en los últimos años se ha venido observando la proliferación de distintas webs vinculadas a proyectos de carácter</p>



municipal que, en numerosas ocasiones, no mantienen una identidad corporativa ni una imagen homogénea con los portales del Ayuntamiento, o bien no se mantienen actualizadas. Estas circunstancias ocasionan confusión en el ciudadano y dificultan la localización de la información. Asimismo, ciertos portales de especial relevancia, como el vinculado con cultura y turismo, se encuentran en proceso de renovación en la actualidad y resulta interesante aprovechar esta circunstancia para su alineación con las directrices corporativas.

Por tanto, la presente medida plantea el despliegue de mecanismos por parte del Departamento TIC y del SIAE que favorezcan la uniformidad entre las webs y la posible consolidación de información en los principales portales corporativos.

Para ello, contempla el establecimiento de un conjunto de directrices y la supervisión de los proyectos web que se inicien, con vistas a tratar de adecuarlos a la imagen corporativa o incorporarlos, siempre que sea posible, a los portales principales. Asimismo, se realizará una revisión de las webs ya desplegadas y se tratará de consolidar su información y unificar sus contenidos en las existentes, a fin de optimizar costes y uniformizar su imagen visual.

Finalmente, dentro de esta medida se prestará especial atención a la concienciación de las áreas municipales en la importancia de mantener actualizados y debidamente organizados los contenidos de la web municipal, a través de acciones de sensibilización y formación a los editores asignados en cada área municipal.

**Actividades
/hitos**

- Diagnóstico inicial de las webs existentes, prestando atención al estado de actualización, vías de mantenimiento, costes, grado de relevancia, etc.
- Establecimiento de directrices y creación de elementos y manuales comunes de identidad visual para su inclusión en las webs municipales.
- Establecimiento de los cauces de comunicación oportunos (Intervención, direcciones de área, etc.) para garantizar que cualquier proyecto web nuevo es analizado por el Departamento TIC y/o SIAE, que validará su adecuación o conveniencia.



	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de proyectos de consolidación de contenidos y/o creación de nuevas secciones o “subwebs” para proyectos específicos dentro del portal corporativo.• Estudio de optimización de costes y medidas de ahorro conseguidas.• Asistencia y participación activa en el proceso de implementación del nuevo portal de Información y Turismo, prestando asistencia a sus responsables funcionales.• Acciones de comunicación y formación con las áreas municipales para la sensibilización en la importancia de mantener actualizados los contenidos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de webs existentes al inicio y principales parámetros de las mismas.• Elaboración de procedimientos de proyectos de supervisión de nuevas webs municipales.• Número de contenidos y/o webs eliminados y/o consolidados con los principales portales corporativos.• Acciones de concienciación y/o formación realizados.

Medida	4. Estrategia de movilidad y apps del Ayuntamiento de Valladolid.
Descripción	<p>Hoy en día, proporcionar un acceso sencillo a los servicios públicos a través de dispositivos móviles es una obligación para las Administraciones Públicas, dado que el acceso a los mismos a través de este medio supera ampliamente a otros dispositivos como el PC. Diversos principios impulsados desde el ámbito europeo, como el “Mobile first”, se hacen eco de esta tendencia, así como la totalidad de planes estratégicos vinculados con la transformación digital que sirven como referencia al presente Plan.</p> <p>En consecuencia, los organismos públicos deben revisar sus políticas y servicios ofrecidos en movilidad. En el caso del</p>



	<p>Ayuntamiento de Valladolid, se requiere llevar a cabo un análisis de los servicios móviles disponibles a nivel general (apps, plataformas, etc.), así como una serie de acciones, que pasan tanto por la promoción de las actuales herramientas como el planteamiento de nuevos proyectos en movilidad.</p> <p>Entre los nuevos proyectos figurará la creación de nuevas apps, por ejemplo para la emisión de notificaciones personalizadas y bajo suscripción del ciudadano, o el impulso de diseños responsive (aquellos que permiten adaptación a cualquier tipo de dispositivo).</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico inicial de las iniciativas de movilidad existentes, incluyendo parámetros como el área responsable, mantenimiento actual, año de creación, funcionalidades, etc.• Diseño de una estrategia de movilidad para el Ayuntamiento, que defina unos objetivos y permita el establecimiento de diferentes iniciativas (difusión, renovación, desarrollo) por sectores, optando por distintas opciones tecnológicas (creación de una app a medida, rediseño de la interfaz de las aplicaciones para su adaptación a dispositivos móviles, etc.).• Priorización de aquellas aplicaciones con mayor uso y relevancia para el ciudadano.• Diseño de nuevos servicios en movilidad (ej. atención a la ciudadanía, información turística, etc.).
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico inicial elaborado.• Estrategia de movilidad elaborada.• Número de proyectos planificados, priorización y dotación económica de los mismos.• Supervisión de la ejecución de los proyectos y resultados obtenidos.



4.2. Eje de actuación “2. Transformación digital de las áreas sectoriales”

Medida	5. Implantación de los sistemas de gestión integral de la Policía Municipal y del Servicio de Limpieza.
Descripción	<p>Actualmente, los nuevos sistemas de gestión integral del Servicio de Limpieza y de la Policía Municipal se encuentran en pleno proceso de renovación, dada la obsolescencia tecnológica de los sistemas anteriores.</p> <p>El Departamento TIC ha desempeñado un rol muy activo en el estudio de viabilidad y análisis de posibles soluciones de las aplicaciones que actualmente se encuentran en fase de implantación y ha llevado a cabo la dirección técnica de ambos proyectos, facilitando aquellos medios que son necesarios para su despliegue y supervisando la correcta utilización de metodologías ágiles a lo largo del proyecto.</p> <p>Durante el transcurso del presente Plan de Transformación Digital, el Departamento TIC continuará con el impulso técnico del proyecto y, entre otros cometidos, facilitará las integraciones de ambos sistemas con las diferentes herramientas horizontales que se vayan desplegando.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión técnica del proyecto y de la actividad de los proveedores en la fase de implantación.• Supervisión de la correcta utilización de metodologías ágiles en el desarrollo de los proyectos.• Análisis y estudio de viabilidad de la integración de las soluciones con los sistemas horizontales corporativos.• Despliegue de los sistemas en el CPD corporativo.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Funcionalidades implantadas.• Número de herramientas integradas.



Medida	6. Implantación del sistema de Gestión de Ingresos y recaudación.
Descripción	<p>El sistema de gestión de ingresos y recaudación se encuentra actualmente en proceso de renovación, concretamente en la Fase de Implantación y tiene previsto comenzar a estar operativo a principios de 2025.</p> <p>El Departamento TIC formó parte del grupo de trabajo encargado del análisis de soluciones y del diseño de los pliegos que servirían de base para la licitación del nuevo sistema. Asimismo, actualmente desempeña un papel activo en el proyecto, facilitando la implantación del nuevo sistema en el CPD corporativo y asistiendo a las diferentes sesiones de configuración y parametrización de la plataforma.</p> <p>Análogamente, durante el presente Plan el Departamento TIC continuará con sus labores de dirección técnica y de eliminación de aquellos obstáculos de índole tecnológica que puedan surgir, facilitando la integración del sistema con las herramientas horizontales corporativas que resulten precisas a lo largo de la vida del proyecto.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Dirección y supervisión técnica del proyecto.• Supervisión de la ejecución de los proyectos de integración del nuevo sistema con las herramientas corporativas.• Asistencia específica en tareas de configuración y parametrización del nuevo sistema, en línea con otras medidas del Plan.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad del nuevo sistema.• Número de herramientas integradas.

Medida	7. Implantación del nuevo sistema de Gestión de Recursos Humanos.
Descripción	Durante el transcurso del presente Plan de Transformación Digital, existe previsión de llevar a cabo el despliegue de un nuevo sistema



	<p>de gestión integral de los Recursos Humanos del Ayuntamiento, que permita estructurar, de manera centralizada y única, toda la información vinculada con el empleado y su vida administrativa, enlazada a su vez con un nuevo portal que permita la realización de los trámites más habituales (solicitud de vacaciones, cursos de formación, etc.).</p> <p>El proyecto conllevará la migración y actualización de la versión actual del sistema (Meta4 E-MIND), el cual se encuentra obsoleto en términos tecnológicos y organizativos, al estar limitado únicamente al módulo de gestión de la nómina. La migración conllevará la adopción de la última versión de la solución, basada en la herramienta Meta4 PeopleNet, así como a la realización de las parametrizaciones que resulten oportunas para su adecuación al contexto organizativo del Ayuntamiento de Valladolid y sus entidades dependientes.</p> <p>El Departamento TIC ha participado activamente en los trabajos previos y llevará a cabo la dirección técnica del proyecto de implantación del nuevo sistema.</p>
<p>Actividades /hitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas del proyecto. • Dirección técnica del proyecto y asistencia a los responsables funcionales en tareas de coordinación y/o seguimiento.
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Licitación del contrato vinculado. • Disponibilidad del nuevo sistema. • Número de herramientas integradas.

<p>Medida</p>	<p>8. Nuevo Sistema de Gestión Patrimonial e Inventario.</p>
<p>Descripción</p>	<p>El actual sistema de inventario presenta una funcionalidad muy acotada y se encuentra obsoleto en términos tecnológicos, por lo que requiere su renovación. Para ello, será preciso llevar a cabo un análisis previo sobre el alcance óptimo del nuevo sistema, en el que intervengan todos los ámbitos municipales vinculados.</p>



	<p>Así, la presente medida plantea la realización de un estudio de viabilidad y el análisis de las alternativas existentes, tomando como referencia administraciones de corte similar, con objeto de acometer el diseño y eventual licitación de una nueva solución integral para la gestión del patrimonio e inventario municipales, que incluya la migración de la información desde el sistema actual.</p> <p>El estudio requerirá la participación de los diversos servicios afectados (sección de Inventario, adscrita al Archivo Municipal, Departamento de Patrimonio, Centro Cartográfico, etc.) y el Departamento de TIC colaborará activamente en el proceso, prestando su asistencia tanto en el análisis como en la elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo en el diagnóstico del sistema actual de inventario, detectando sus limitaciones y aspectos a mejorar.• Exploración del mercado y colaboración en el análisis de soluciones y licitaciones existentes para administraciones de corte similar.• Asistencia en la elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas del nuevo sistema.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico realizado.• Entrega del análisis de soluciones.• Asistencia en la elaboración de los pliegos.

Medida	9. Apoyo a la implantación de soluciones vinculadas con los fondos PRTR.
Descripción	<p>Desde ejercicios anteriores el Departamento TIC y SIAE han venido prestando asistencia a distintas iniciativas vinculadas con proyectos financiados en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en sus diferentes fases (formulación, diseño, ejecución, etc.).</p> <p>Entre ellos destaca la asistencia al Área de Personas Mayores, Familia y Servicios Sociales en el despliegue de proyectos</p>



	<p>vinculados con la transformación digital de sus servicios, destacando los siguientes proyectos: nueva versión del sistema de prestaciones sociales (PrestAVA-NG), nuevo sistema de gestión para los centros de personas mayores y el envejecimiento activo (SeniorVA) y nuevo visor de eventos sociales (VASSociales).</p> <p>Asimismo, se han planteado diferentes proyectos en el ámbito de la transformación digital del Área de Turismo, Eventos y Marca Ciudad: nuevo portal de turismo, herramientas de captación, análisis y visualización de datos, etc.</p> <p>Durante la vigencia del presente Plan, se continuará con la labor de asistencia en la ejecución de los referidos proyectos, así como en la canalización de nuevas iniciativas u otras derivadas de las existentes y en la interlocución técnica con los proveedores y otras administraciones (ej. autonómica).</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia al diseño y/o la ejecución técnica de los proyectos vinculados con los fondos PRTR y eliminación de obstáculos vinculados con su desarrollo. • Alojamiento de las soluciones en el Centro de Proceso de Datos, si procede, automatización de despliegues y supervisión de la calidad del software a través de la Oficina de Calidad del Departamento TIC.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de seguimiento. • Número de proyectos finalizados con éxito. • Nuevas iniciativas sobre las que se presta asistencia.

Medida	10. Análisis e implantación de otras soluciones sectoriales.
Descripción	De forma análoga a la asistencia intensiva que se viene prestando a ciertas áreas municipales (reseñadas en el presente eje de actuación) para el despliegue de nuevos sistemas de gestión



	<p>integral y/o de nuevas soluciones de transformación digital en sus servicios, y en línea con la medida 1 del presente Plan (“Diagnóstico de necesidades de diversas áreas municipales”), el Departamento TIC prestará asistencia y llevará a cabo los análisis necesarios para la implantación de soluciones sectoriales detectadas en el resto de áreas municipales, enfocadas a optimizar la gestión de las mismas.</p> <p>En función de la envergadura de la solución, el Departamento TIC desplegará diferentes modelos de participación (esto es, designación de un interlocutor dedicado con participación activa en todo el proceso, asistencia puntual en diversos hitos del proyecto, supervisión técnica, establecimiento de directrices de índole tecnológica, etc.).</p> <p>El objetivo es tener una mayor visibilidad de las necesidades de las áreas y uniformizar los sistemas de gestión que se despliegan, consiguiendo sinergias y optimizando la resolución de necesidades comunes (por ejemplo a través de la integración con las herramientas horizontales de administración electrónica).</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Detección proactiva de la necesidad de asistencia, en línea con la medida 1 del Plan.• Asistencia técnica en el análisis y/o desarrollo de nuevas soluciones sectoriales.• Alojamiento de las soluciones en el Centro de Proceso de Datos, automatización de despliegues y supervisión de la calidad del software a través de la Oficina de Calidad del Departamento TIC.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de solicitudes atendidas por tipo de colaboración.• Resultados obtenidos.



4.3. Eje de actuación “3. Mantenimiento y evolución de sistemas horizontales”

Medida	11. Modernización y rediseño de la web municipal.
Descripción	<p>La web municipal (www.valladolid.es) fue rediseñada en el año 2019 y, actualmente, requiere llevar a cabo un nuevo proceso de modernización, con vistas a alinearla con las últimas tendencias existentes en el ámbito web, esto es, potenciando un acceso sencillo a la información y descargando su página principal de aquella información no imprescindible.</p> <p>Para ello, será necesario llevar a cabo un análisis del diseño actual y plantear diferentes alternativas desde el enfoque de la modernización administrativa.</p> <p>Esta medida se encuentra vinculada con la Medida 3, de uniformidad de las webs y concienciación sobre la importancia de la actualización de contenidos.</p> <p>Una vez llevado a cabo el rediseño, se revisará la calidad y estado de actualización de los contenidos, con vistas a garantizar una información fiable y lo más depurada posible para el ciudadano.</p> <p>Asimismo, se valorará la inclusión de herramientas innovadoras de asistencia en la web, en línea con el eje de actuación 8, de innovación tecnológica.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Análisis del diseño de la web actual, solicitud de rediseño al proveedor y selección de la propuesta más adecuada, en colaboración con los agentes implicados (concejalía, SIAE, etc.).• Supervisión del desarrollo de los cambios y de la puesta en funcionamiento de la nueva web.• Asistencia en la revisión del estado actual de contenidos y de las acciones de actualización por parte de las áreas municipales.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Rediseño del portal realizado.



	<ul style="list-style-type: none">• Evolución del número de visitas a nuevo portal.• Volumen de contenidos revisados y actualizados por parte de las áreas municipales.
--	--

Medida	12. Mantenimiento y evolución de los sistemas corporativos
Descripción	<p>Esta medida tiene un claro carácter transversal y agrupa las acciones de tipo mantenimiento (correctivo, adaptativo y evolutivo) que deben llevarse a cabo en los diferentes sistemas de información, de tipo tanto horizontal como sectorial, con vistas a poder mantener su operativa y adaptarlos a los cambios normativos o de funcionalidad que resulten precisos.</p> <p>El Departamento TIC lleva a cabo dichas tareas de mantenimiento de forma directa, a través de diversos contratos transversales o de forma externalizada, gestionando la interlocución con los proveedores asociados a cada uno de los sistemas.</p> <p>Asimismo, esta acción comprende el mantenimiento de las licencias vinculadas con los sistemas de información que resulten precisas durante toda la vigencia del Plan de Transformación Digital.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Planificación y actualización de los sistemas.• Realización de actuaciones de mantenimiento correctivo preventivo y evolutivo.• Interlocución con los usuarios finales.• Evaluación de las mejoras.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de sistemas en mantenimiento.• Número de actuaciones de mantenimiento realizadas.• Número de nuevas funcionalidades desplegadas.



Medida	13. Tareas de apoyo en la operativa diaria de servicios específicos.
Descripción	<p>La operativa diaria de ciertos sistemas de información, especialmente aquellos cuya complejidad es elevada, requiere una asistencia específica por parte del Departamento de TIC y una estrecha colaboración con los usuarios funcionales responsables de los mismos.</p> <p>Así, el Departamento TIC contempla a través de esta medida la asignación específica y sostenida en el tiempo de ciertos recursos (jefes de proyecto, técnicos de implantación, etc.) para la asistencia de determinados servicios en su operativa diaria, con distintos grados de colaboración.</p> <p>Entre ellos, destacan servicios como el de Gestión de Ingresos, dada la complejidad del nuevo sistema en vías de implantación, el cual requiere tareas de parametrización y configuración avanzadas, y otros sistemas sectoriales, como aquellos de la Policía Municipal (red de comunicaciones de emergencia, nuevo sistema de gestión integral, etc.).</p> <p>El Departamento TIC tratará de fomentar la autonomía de los servicios y usuarios finales, a través de acciones formativas y actuando como facilitador y agente impulsor del cambio ante posibles nuevas incorporaciones que refuercen dichos servicios, garantizando la gestión del conocimiento y la posible transferencia del mismo.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Asistencia especializada, labores de configuración y parametrización sobre los sistemas.• Resolución de cuestiones complejas con componente técnico.• Interlocución con los proveedores finales de cuestiones de índole técnica.• Acciones de transferencia de conocimiento y/o formación a usuarios finales.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Recursos asignados y porcentaje de dedicación.



Medida	14. Evolución del sistema de contabilidad.
Descripción	<p>Durante la vigencia del presente Plan de Transformación Digital y en estrecha colaboración con la Intervención General del Ayuntamiento, se prevé la realización de un análisis sobre la posible evolución del sistema de contabilidad actual, tomando como partida las deficiencias o posibles obsolescencias tecnológicas en las que incurre el sistema actual.</p> <p>El análisis determinará la adecuación de llevar a cabo una renovación tecnológica y/o funcional en el medio plazo, la cual se enfocará a mejoras en aspectos como el rendimiento, la seguridad o la integración con el resto de sistemas existentes</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Análisis del sistema actual, prestando especial atención a las posibles mejoras de índole tecnológica y en el ámbito de la ciberseguridad.• Determinación del plan de evolución del sistema de contabilidad en el medio plazo.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Parámetros de rendimiento del sistema actual.• Análisis de posibles soluciones realizado.• Plan de evolución del sistema realizado.



4.4. Eje de actuación “4. Atención y servicios digitales a los ciudadanos”

Medida	15. Mejora del sistema de Incidencias, quejas y sugerencias (IQS).
Descripción	<p>En el año 2023 se puso en marcha el nuevo sistema de Incidencias, quejas y sugerencias (IQS), mediante el cual los ciudadanos remiten al Ayuntamiento del orden de 32.000 incidencias anuales.</p> <p>Este sistema constituye una de las plataformas de intercomunicación más importante con el día a día de los ciudadanos, por lo que se pretende potenciar y mejorar dado su alto nivel de uso y aceptación.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Transcripción de voz a texto y enlace con la catalogación automática en WhatsApp, Telegram y App, con la posibilidad de traducción al español en caso de otro idioma.• Integración con el sistema 010 de atención telefónica para poner incidencias por teléfono de manera automática, conectando con los módulos de transcripción de voz a texto y de catalogación automática.• Mejora de la comunicación con los ciudadanos: realizar envíos de texto y adjuntos a los ciudadanos por el canal establecido en una petición no solo al resolver.• Mejora de la App del operador en la gestión de las incidencias.• Integración con el ERP del Servicio de Limpieza.• Mejora de la usabilidad del sistema de gestión interno: Duplicar peticiones, etc.• Formación de los gestores internos del sistema para mejorar atención a los ciudadanos.• Realización de actuaciones encaminadas en dar a conocer a los ciudadanos el sistema de incidencias quejas y sugerencias.• Mejora de la información de geolocalización en el acceso público.



	<ul style="list-style-type: none">• Reingeniería de los procesos: revisión continua de circuitos, catálogos, modelos de IA y valoraciones de los ciudadanos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de adaptaciones y mejoras realizadas.

Medida	16. Nueva oficina multifuncional de atención general al ciudadano
Descripción	<p>En la Casa Consistorial se están llevando a cabo las obras de reforma que afectan a las dependencias de atención presencial al ciudadano y van a suponer una mejora considerable en cuanto al confort, los tiempos de espera y atención.</p> <p>Dentro de este eje de acción, se contempla la incorporación de máquinas y tótems de autogestión y puestos informáticos para uso de los ciudadanos, con soporte de personal municipal para realizar trámites y obtener documentación.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Apertura de las nuevas dependencias.• Puesta en marcha de los nuevos puestos de atención presencial.• Instalación de los puestos digitales asistidos y máquinas de autogestión.• Paneles digitales de información.• Nuevo sistema de gestión de colas de espera con colas virtuales, que permite a los ciudadanos que esperen en cualquier lugar con Mobile Ticket, de forma remota mientras supervisan su progreso en tiempo real en su teléfono, enviando notificaciones cuando sean los siguientes en la fila y reduciendo el tiempo de espera percibido.• Implantación del sistema, opcional, de cita previa, integrado con el sistema de atención directa sin cita previa e integrado con la gestión de espera virtual o presencial.



	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo e implantación de un proyecto piloto de atención y tramitación por videoconferencia, integrado con las nuevas herramientas de gestión y tramitación
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de puestos de atención presencial instalados en las nuevas dependencias. • Número de puestos asistidos, de máquinas de autogestión y de puestos de video atención. • Módulos del sistema de gestión de cita previa y espera implantados.

Medida	17. Mejora de los servicios web y de atención telefónica e información del sistema 010
Descripción	<p>Tal y como se describe en la Medida 15 “Modernización y rediseño de la web municipal”, junto con la nueva Sede Electrónica del Ayuntamiento está previsto realizar una renovación del Portal Web. Este rediseño incluirá mejoras destinadas a facilitar su uso, simplificando e incorporando herramientas de Inteligencia Artificial.</p> <p>Uno de los principales objetivos de las nuevas herramientas es facilitar el acceso a la información municipal disponible en el servicio 010, entre otras vías a través de un nuevo asistente virtual (chatbot), así como dotar de mayor visibilidad a distintos eventos ocurridos en la ciudad en tiempo real.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de chatbot con tecnología basada en mecanismos de IA generativa (RAG, generación aumentada de recuperación), que facilite la búsqueda de contenidos, en base a información contrastada y siempre con respaldo documental. • Integración del Portal Web con el repositorio de información documental y con el chatbot. • Colaboración con los distintos servicios municipales en la publicación y elaboración de un mapa web, que permita



	<p>informar en tiempo real de la ocupación de la vía pública por distintos motivos (cortes de tráfico, obras, eventos deportivos, manifestaciones, eventos lúdicos, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none">• Mejora e incorporación de canales de comunicación en el servicio de atención telefónico e información 010. (Chat, WhatsApp, Telegram, etc.).• Integración automatizada del servicio telefónico con el sistema de incidencias, quejas y sugerencias (IQS).
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Adaptaciones realizadas.• Número de accesos al Portal Web.• Número de búsquedas realizadas.

Medida	18. Mejora de la transparencia y la usabilidad de la información que se pone a disposición de los ciudadanos
Descripción	<p>El Ayuntamiento dispone de un Portal específico de transparencia y se pretende potenciar el uso de herramientas de análisis de negocio en la nube, atacando las fuentes de informes que resulten de interés para nuestra organización y para el ciudadano, siguiendo la misma estrategia establecida sobre las actuaciones ya desplegadas del Servicio 010, IQS y Cuentas Claras.</p> <p>Se plantea como objetivo generar información en tiempo real y de forma automática, a corto plazo, del sistema de información del padrón de habitantes y a medio plazo del nuevo sistema de gestión de ingresos y recaudación municipal, una vez implantado el nuevo sistema en desarrollo, incorporando los datos en el embrión de lago de datos que se está generando.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Diseño y realización del panel del Padrón Municipal de Habitantes.• Diseño y realización del panel del Sistema de Gestión de Ingresos y Recaudación.• Diseño y realización del panel del Sistema de otros paneles.



Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de paneles de mando automatizados a disposición de los ciudadanos.• Número de consultas realizadas por los ciudadanos al Portal de Transparencia.
--------------------	---

4.5. Eje de actuación “5. Administración electrónica”

Medida	19. Implantación y gestión del cambio de la plataforma AVANTE.
Descripción	<p>Tras la realización de un estudio detallado sobre la evolución de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento y la selección de la plataforma que se consideraba más adecuada para su contexto organizativo, se optó por una de naturaleza pública, basada en la solución MOAD (Modelo de Ayuntamiento Digital) de la Junta de Andalucía.</p> <p>Esta plataforma se encuentra actualmente en fase de implantación y la puesta en marcha culminará durante el año 2024. Dentro de este proceso y en colaboración con el resto de servicios impulsores (ej. Archivo municipal), se llevará a cabo la coordinación de las necesidades de las diferentes unidades, la adopción de los procedimientos de la nueva plataforma y el cambio en las formas de trabajo.</p> <p>Todo ello requerirá una gestión del cambio detallada, que incluirá una plataforma de formación online disponible durante toda la vida del proyecto, así como el despliegue de un servicio de soporte de usuarios específico.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Definición de los procedimientos y cambios en la forma de trabajo.• Despliegue de la plataforma de formación online e itinerarios vinculados.• Actuaciones de gestión del cambio.• Despliegue del nuevo soporte de Atención a Usuarios (dirección técnica y colaboración con los servicios afectados).



	<ul style="list-style-type: none">• Recepción de propuestas y canalización de mejoras.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Lanzamiento de la plataforma de formación online.• Despliegue de píldoras e itinerarios formativos.• Número de consultas atendidas por el soporte específico.• Encuestas de satisfacción a los usuarios finales.

Medida	20. Impulso a la gestión del archivo de expedientes y la preservación digital
Descripción	<p>Una parte fundamental de la gestión del ciclo de vida completo del expediente electrónico es su archivo final.</p> <p>La nueva plataforma de administración electrónica (AVANTE) incluye funciones avanzadas para la gestión documental de los expedientes vivos y permite su traspaso al archivo, si bien la nueva gestión íntegramente electrónica de expedientes requerirá despliegue de funcionalidades vinculadas con el Archivo Municipal y no comprendidas en el alcance inicial de la referida plataforma: integración con el archivo en papel, integración de documentos y expedientes electrónicos tramitados fuera de un gestor de expedientes, desarrollo de un módulo de difusión en web, desarrollo de un módulo de gestión de usuarios del archivo.</p> <p>Asimismo, es necesario avanzar en la digitalización los documentos en papel para mejorar su conservación y su uso por parte de la administración y los ciudadanos.</p> <p>Por último, resulta preciso abordar un proyecto de preservación digital de los fondos documentales que permita obtener una mayor eficiencia en el almacenamiento y en la propia gestión de los fondos.</p> <p>Estas funcionalidades deberán incorporarse de forma progresiva a la plataforma y se abordarán en colaboración con el Archivo Municipal por parte de DTIC/SIAE a lo largo de la vigencia del presente Plan de Transformación Digital, así como con el resto de responsables funcionales de la plataforma AVANTE.</p>



Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de las funcionalidades a incorporar, una vez puesta en marcha la plataforma.• Apoyo a la estrategia de digitalización de fondos documentales del Archivo Municipal.• Análisis y diseño del proyecto de preservación digital de fondos documentales.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de las necesidades realizado.• Funcionalidades implementadas.• Recursos y medios aportados al plan de digitalización de fondos documentales.• Avances en la preservación digital realizados.

Medida	21. Inclusión en la plataforma AVANTE de módulos específicos de gestión.
Descripción	<p>La plataforma AVANTE nace con un claro enfoque horizontal y transversal y con el objetivo de uniformizar la forma de trabajo y la gestión de los procedimientos del Ayuntamiento.</p> <p>Este enfoque transversal permite llegar a toda la organización e implementar un amplio catálogo, de más de 700 procedimientos administrativos, si bien adolece de funcionalidades específicas que pueden resultar de gran utilidad para aquellos servicios con mayores exigencias en la tramitación (por volumen o complejidad de los procedimientos).</p> <p>Así, la implantación de AVANTE requerirá la progresiva personalización de ciertos procedimientos, tanto desde el punto de vista del modelado de su tramitación (facilitando así la evolución del expediente por sus distintas fases y la automatización de trámites) como de los formularios específicos a incluir para ciudadanos y/o gestores.</p>



	<p>En un segundo término, será necesario realizar una explotación específica de los datos vinculados con determinado tipo de procedimientos sectoriales, con el objetivo de mejorar la gestión de las unidades finales y de las entidades de negocio (licencias, terrazas, permisos, etc.) vinculadas con los procedimientos. Estas funcionalidades permitirán el despliegue de registros administrativos específicos y la sustitución progresiva de herramientas de gestión que pueden resultar obsoletas o poco eficientes en la actualidad.</p> <p>Asimismo, se prestará especial atención a los procedimientos de concurrencia competitiva y, en general, a todos aquellos que requieran una tramitación masiva de expedientes. La plataforma cuenta con algunas funcionalidades para su gestión, si bien estas se ampliarán con otras de tipo más específico.</p>
<p>Actividades /hitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de las funcionalidades a desplegar, agrupadas por ámbitos sectoriales. • Desarrollo de las tareas específicas.
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de funcionalidades desplegadas. • Proyectos de desarrollo planificados. • Ámbitos de aplicación detectados.

<p>Medida</p>	<p>22. Explotación de datos y cuadros de mando en la plataforma AVANTE.</p>
<p>Descripción</p>	<p>La implantación de una plataforma integral de administración electrónica ofrece una clara oportunidad para aumentar la eficiencia con la que se desarrollan las tareas, al utilizar una herramienta común, un tratamiento uniforme de los expedientes y registrar todas las acciones en la propia plataforma.</p> <p>En consecuencia, surge la posibilidad de obtener información estadística sobre la misma y detectar posibles beneficios en la tramitación, así como optimizar y reducir los cuellos de botella. Para ello, es necesario desplegar, en paralelo con la plataforma,</p>



	<p>herramientas de explotación analítica, que permitan la construcción de cuadros de mando y ofrezcan información estadística sobre su uso y la evolución de los expedientes.</p> <p>Dichos cuadros de mando permitirán, a su vez, aplicar propuestas de mejora entre áreas y extraer indicadores clave para la gestión municipal.</p> <p>Así, esta medida plantea, en colaboración con la Oficina del Dato del Ayuntamiento, el despliegue de mecanismos de explotación de información, una vez detectados aquellos ámbitos en los que serán más beneficiosos. Otro de sus objetivos implícitos es, progresivamente, pasar de una gestión basada en documentos a una gestión basada en datos.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de las métricas e indicadores más relevantes y análisis de la forma de obtención de los mismos. • Despliegue de funcionalidades analíticas. • Construcción de cuadros de mando. • Difusión de las herramientas de explotación a la Dirección.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores y KPIs a incluir en los cuadros de mando. • Desarrollo de funcionalidades de explotación analítica. • Recopilación de los indicadores y sus resultados.

4.6. Eje de actuación “6. Inteligencia artificial y automatización”

Medida	23. Diagnóstico de aplicación y casos de uso en las áreas sectoriales
Descripción	El eje de inteligencia artificial y automatización tiene como objetivo aplicar soluciones de automatización e inteligencia artificial a casos de uso específicos dentro del Ayuntamiento, en los que pueda resultar especialmente beneficioso.



	<p>Para ello, resulta fundamental entender el alcance y las posibilidades que tienen estas tecnologías desde un punto de vista realista, atendiendo a casos de éxito similares en otras Administraciones (en línea con la última medida de este eje).</p> <p>Dentro de esta acción, se realizará un diagnóstico de los posibles ámbitos de aplicación en las distintas áreas municipales, el cual se enfocará en detectar puntos de mejora comunes o necesidades de carácter transversal que permitan optimizar la gestión aplicando inteligencia artificial.</p> <p>El diagnóstico seguirá una metodología iterativa y planteará la realización de cuestionarios, entrevistas, etc. para poder detectar las necesidades de cada área y plantear un conjunto de casos de uso sobre los que desarrollar soluciones concretas.</p> <p>Asimismo, el diagnóstico deberá incluir las posibilidades de aplicación real de cada caso, su potencial beneficio y una estimación del coste y complejidad, de cara facilitar la decisión.</p>
<p>Actividades /hitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de cuestionarios de diagnóstico y/o realización de entrevistas. • Determinación del estudio final de casos de uso.
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de áreas consultadas y/o analizadas. • Número de casos de uso obtenidos tras el diagnóstico. • Objetivos de eficiencia establecidos.

<p>Medida</p>	<p>24. Impulso y extensión de la plataforma de automatización RPA.</p>
<p>Descripción</p>	<p>Durante el año 2021, el Ayuntamiento de Valladolid implementó una plataforma basada en tecnología RPA para la automatización de algunos de los trámites más demandados por el ciudadano, incidiendo en aquellos que conllevaban un alto volumen de tareas manuales y podrían reportar un mayor beneficio.</p> <p>Estos casos de uso sirvieron como pilotos para validar el funcionamiento de la plataforma, la cual se encuentra activa</p>



	<p>actualmente y servirá de base a lo largo de la vigencia del Plan para el desarrollo de nuevos casos de uso, previsiblemente vinculados con las herramientas horizontales que se prevé desplegar (ej. plataforma AVANTE).</p> <p>Los casos de uso de automatización RPA están enfocados a tareas repetitivas y de gran volumen, permitiendo mejorar la eficiencia de los servicios y eximirles de realizar tareas de poco valor añadido.</p> <p>La plataforma consta de un conjunto de robots que pueden llevar a cabo las automatizaciones en paralelo o de manera secuencial en función de las necesidades, optimizando de esta manera los costes.</p> <p>Esta plataforma está permitiendo obtener un aumento de la eficiencia y una reducción del gasto vinculado con diferentes tipos de servicios (ej., asistencias técnicas de carácter operativo) y gastos corrientes.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de la plataforma de robotización RPA. • Análisis y despliegue de nuevos casos de uso.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de casos de uso desplegados y/o adaptados a las nuevas herramientas. • Número de robots en funcionamiento.

Medida	25. Despliegue de proyectos piloto sobre automatización e IA
Descripción	<p>El diagnóstico recogido en la primera medida del presente eje permitirá la elaboración de un catálogo de posibles casos de uso sobre los que aplicar automatización y/o inteligencia artificial, priorizados en función de sus posibilidades de replicabilidad entre áreas y el beneficio que pueden aportar al conjunto de la corporación.</p> <p>Así, se priorizarán aquellos casos de uso de carácter transversal que faciliten la modernización administrativa del Ayuntamiento y de los que se puedan beneficiar distintos servicios. En esta línea, destacan los vinculados con el procesamiento del lenguaje natural, la</p>



	<p>clasificación documental, la interpretación de textos, los sistemas de apoyo a la toma de decisiones a partir del análisis de documentación histórica del Ayuntamiento, etc.</p> <p>En esta medida se llevarán a cabo casos de uso concretos y cada uno de ellos llevará asignado un conjunto determinado de recursos de financiación y una planificación temporal.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Priorización de los casos de uso detectados a través del diagnóstico.• Desarrollo de proyectos individuales.• Análisis de mejoras y despliegue.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de casos de uso priorizados, naturaleza y distintos parámetros según su tipo: colectivo y número de beneficiarios potenciales, estimación de los ahorros alcanzados, etc.• Desarrollo de los proyectos siguiendo un ciclo de mejora continua PDCA, indicadores de medición de resultados.

Medida	26. Vigilancia activa de la evolución de tecnologías emergentes.
Descripción	<p>La inteligencia artificial y sus tecnologías relacionadas están experimentando una evolución exponencial en la actualidad y su impacto en la sociedad cada vez es mayor, especialmente a través de herramientas como la IA generativa, que ha cobrado un gran protagonismo recientemente.</p> <p>En este contexto, resulta fundamental prestar atención a la evolución de los aspectos éticos y tecnológicos que tengan lugar desde el plano europeo y nacional, así como la implantación real de estas soluciones en otras administraciones públicas.</p> <p>Esta medida, transversal al eje de actuación, persigue el despliegue de mecanismos de vigilancia tecnológica que permitan conocer la evolución del sector y detectar casos de uso similares desplegados en otras Administraciones Públicas. Es un aspecto que resulta</p>



	<p>especialmente importante en este ámbito, dada la novedad del mismo y los diferentes condicionantes de índole jurídico que surgen a la hora de su implantación en el sector público. Así, resulta muy beneficioso conocer la forma en la que otras administraciones han superado estas barreras y aquellos casos de uso que han resultado más beneficiosos.</p> <p>Para implementar esta actuación, el Departamento TIC y el SIAE realizarán acciones de difusión y convocarán diferentes acciones formativas extensibles a las distintas unidades afectadas. Asimismo, llevarán a cabo un seguimiento de las licitaciones de otras administraciones relacionadas con esta temática.</p>
<p>Actividades /hitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento del mecanismo de vigilancia y seguimiento del estado del arte. • Análisis de casos de éxito y licitaciones realizadas por otras administraciones públicas en esta materia.
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de casos de éxito y/o licitaciones recopiladas. • Frecuencia de alimentación del sistema de vigilancia tecnológica.

4.7. Eje de actuación “7. Infraestructuras y ciberseguridad”

<p>Medida</p>	<p>27. Renovación tecnológica del Centro de Proceso de Datos.</p>
<p>Descripción</p>	<p>Esta medida agrupa todas aquellas actuaciones vinculadas con la necesaria renovación de los distintos elementos del Centro de Proceso de Datos. Actualmente, se están acometiendo proyectos de envergadura, como la sustitución de las cabinas de almacenamiento y el clúster de datos, y se prevé la progresiva renovación de otros elementos a lo largo de los siguientes ejercicios (por ejemplo, la plataforma de escritorios virtuales o la propia plataforma de virtualización municipal).</p> <p>Estas actuaciones pueden afectar tanto al hardware como software base de los sistemas y se articularán a través de diferentes</p>



	<p>contratos, algunos de carácter sostenido en el tiempo y otros de tipo puntual, designándose la financiación que resulte necesaria en cada momento.</p> <p>Asimismo, estas actuaciones están muy relacionadas con las medidas vinculadas con la ciberseguridad y con las recomendaciones realizadas por parte de diversos organismos, como el Consejo de Cuentas de Castilla y León o la propia Oficina Técnica de Seguridad del Ayuntamiento.</p> <p>Dentro de esta medida, figura la progresiva renovación de elementos esenciales para la actividad municipal, como son los servidores de aplicaciones, los cuales se encuentran obsoletos en algunos casos y requieren su actualización progresiva, en aras de garantizar la seguridad y el rendimiento. Estas renovaciones, a su vez, requieren una planificación sostenida en el tiempo y la colaboración por parte de los proveedores de las propias aplicaciones.</p>
<p>Actividades /hitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de las necesidades en el corto y medio plazo. • Priorización de las actuaciones y planificación temporal de las mismas. • Elaboración de un mapa de servidores y su grado de obsolescencia y planificación progresiva de la actualización de los mismos, en base a los distintos condicionantes.
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos planificados y ejecutados. • Servidores migrados.

<p>Medida</p>	<p>28. Renovación del core de la red de telecomunicaciones corporativa.</p>
<p>Descripción</p>	<p>Una de las principales actuaciones en materia de infraestructuras a llevar a cabo durante la vigencia del presente Plan es la renovación íntegra de la electrónica del core principal de la red de telecomunicaciones corporativas.</p>



	<p>A grandes rasgos, esta red está compuesta por un anillo de fibra óptica que une los principales edificios municipales, junto con un conjunto de redes privadas virtuales complementarias. Los principales sistemas de interconexión de los nodos de esta red se encuentran altamente obsoletos en términos tecnológicos y carecen de ningún tipo de mantenimiento por parte del fabricante, circunstancia que supone un importante riesgo para la seguridad y estabilidad de la red.</p> <p>Por tanto, resulta preciso acometer con urgencia esta renovación, realizando previamente los análisis y la licitación que resulten pertinentes.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico inicial de la situación de la red.• Elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas y licitación del contrato.• Ejecución del contrato y medición de resultados.• Planes de mejora mantenimiento del nuevo core.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Estado actual de la red analizado.• Indicadores de mejora de la red vinculados con la renovación.

Medida	29. Impulso a la migración a la nube de los sistemas e infraestructuras.
Descripción	<p>El Ayuntamiento de Valladolid ya ha iniciado la migración de algunos de sus servicios críticos a proveedores en la nube, entre los que destaca el correo electrónico.</p> <p>Esta migración debe hacerse bajo las más estrictas medidas de seguridad y control de la información y resulta beneficiosa para la sostenibilidad a futuro de los sistemas, siendo una de las tendencias imperantes en la actualidad tecnológica y debiendo utilizarse de manera complementaria con otro tipo de despliegues (por ejemplo on-premise, esto es, dentro de la propia organización).</p>



	<p>En esta medida se persigue realizar un diagnóstico y elaborar una estrategia de migración sostenida de servicios del Ayuntamiento a la nube, en la que se prioricen aquellos en los que se puede obtener una mayor eficiencia en costes y una mejora en la gestión.</p> <p>Para ello, será necesario detectar los servicios susceptibles de migración a la nube, como pueden ser servicios de backup/respaldo, funcionalidades especiales que no se puedan proporcionar por otra vía (analítica de datos, etc.) y, una vez recopilados, realizar un plan progresivo de migración de los mismos, a través de proyectos individualizados.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico actual de los servicios y determinación de los más adecuados para su migración a la nube.• Elaboración de la estrategia de migración a la nube del Ayuntamiento de Valladolid en el corto, medio y largo plazo.• Priorización de los proyectos de migración.• Desarrollo de proyectos piloto de migración.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Estrategia de migración elaborada.• Número de servicios a migrar.• Indicadores relativos al despliegue progresivo de las mejoras.

Medida	30. Ampliación de las áreas WiFi del Ayuntamiento.
Descripción	<p>Durante el año 2023, el Ayuntamiento ha finalizado la renovación total de la infraestructura vinculada con las áreas wifi municipales, que son aquellos accesos públicos situados en lugares de interés para el ciudadano (centros cívicos, bibliotecas, centros de personas mayores, edificios municipales relevantes, etc.).</p> <p>Durante la vigencia del presente Plan, se llevará a cabo la ampliación de las áreas existentes, con vistas a facilitar la conexión a Internet del ciudadano en aquellos espacios en los que resulte más beneficioso y para los que no se disponga de WiFi actualmente.</p>



	<p>Así, dentro de esta acción se plantea la creación de nuevas áreas WiFi y/o la ampliación de las existentes. Para ello, se seguirá un sistema de priorización guiado por las necesidades de cada una de las áreas municipales y ejecutado de manera racional y escalonada, comenzando por aquellas áreas WiFi que resulten prioritarias y teniendo en cuenta la complejidad de las mismas.</p> <p>El Ayuntamiento ya cuenta con un contrato centralizado que contempla esta ampliación, el cual estará vigente durante los años de duración del Plan y será guiado por las prioridades referidas.</p>
<p>Actividades /hitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico inicial de necesidades y priorización de las áreas WiFi por parte de las áreas municipales. • Estimación del coste y complejidad de cada una de las áreas priorizadas. • Planificación secuencial de los proyectos de ampliación, paralelizando aquellas tareas que resulte oportuno. • Desarrollo de los proyectos de ampliación y supervisión de los resultados. • Inclusión de las nuevas áreas WiFi en el plan de mantenimiento general.
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de áreas WiFi nuevas o a renovar planteadas por las áreas. • Priorización de las áreas WiFi realizada. • Desarrollo de las ampliaciones.

<p>Medida</p>	<p>31. Avances en la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad.</p>
<p>Descripción</p>	<p>En el contexto actual, caracterizado por el crecimiento exponencial de las ciberamenazas, especialmente a partir de la crisis sanitaria, resulta fundamental redoblar los esfuerzos en materia de</p>



ciberseguridad. En ese sentido, el Ayuntamiento de Valladolid llevó a cabo en 2022 el despliegue de una Oficina técnica de seguridad y un Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC), financiado por los fondos Next Generation.

Partiendo de esta base, durante el presente Plan de Transformación Digital resulta fundamental avanzar en los trabajos necesarios para conseguir la certificación del Ayuntamiento en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), entre otros objetivos.

Asimismo, es preciso tomar como guía de actuación las recomendaciones y mejoras detectadas como resultado de la auditoría realizada por el Consejo de Cuentas de Castilla y León en el mandato anterior, relativa al estado de la ciberseguridad del Ayuntamiento. Estas recomendaciones se orientan a ocho dimensiones y complementan la hoja de ruta de cumplimiento del ENS, diseñada entre la Oficina Técnica de Seguridad y el Departamento TIC.

Dentro de las medidas a llevar a cabo, destacan las de índole técnico y organizativo (ej. organización de la seguridad), estas últimas de carácter transversal.

Para la implementación de esta medida se sigue un enfoque incremental, basado en metodologías ágiles, que permite ir adecuando a las acciones de la Oficina Técnica de Seguridad en la materia de forma adaptativa y en función de las prioridades existentes y los aspectos más críticos en cada momento.

Asimismo, dentro de esta actuación se incluye el análisis de vulnerabilidades de seguridad de los servidores (servicio VMaaS), y las diferentes acciones llevadas a cabo para su resolución, muchas de las cuales están directamente vinculadas con la medida de renovación tecnológica del CPD del presente eje.

Actividades /hitos

- Actuaciones vinculadas con la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad.
- Planificación en el corto plazo de las principales acciones de seguridad a abordar, siguiendo una metodología ágil.



	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración y ejecución de un plan de acción para el cumplimiento de las recomendaciones realizadas por el Consejo de Cuentas de Castilla y León.• Desarrollo de actuaciones y medición de resultados.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de acciones planificadas y realizadas.• Número de auditorías y análisis de riesgos abordados.• Número de medidas desplegadas.• Número de ataques de intrusión (pentesting interno/externo) e iteraciones del servicio de vulnerabilidades (VMaaS) realizadas.• Estado de la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad.

Medida	32. Plan de Concienciación en materia de ciberseguridad.
Descripción	<p>Esta medida merece especial relevancia dentro de las vinculadas con la seguridad, al ir enfocada a la mejora de la concienciación y al fomento de un uso seguro y responsable de los sistemas por parte del empleado, el cual ha demostrado ser el eslabón más débil de la cadena de seguridad de las organizaciones.</p> <p>Para ello, se ha diseñado un Plan de Concienciación en materia de seguridad con carácter general, el cual está compuesto por distintas actividades de tipo formativo (cursos en línea, ataques simulados de phishing, píldoras de seguridad publicadas en Intranet, etc.).</p> <p>Una de las claves de este Plan es la medición de resultados, que permite verificar el cumplimiento de los objetivos y si, realmente, se está consiguiendo mejorar la detección de situaciones de tipo fraudulento por parte del empleado.</p> <p>Si bien esta medida se enmarca en este eje de actuación por su vinculación con la ciberseguridad, cabría clasificarla dentro de la</p>



	Dimensión de “Personas” del Plan, dado su enfoque organizativo y orientado a las personas.
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y mejora continua del plan de concienciación. • Seguimiento y desarrollo de las actuaciones. • Medición de resultados y retroalimentación.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de acciones de concienciación (cursos y/o ataques simulados) realizadas. • Porcentaje de realización y superación de las actividades. • Número de accesos a las píldoras formativas publicadas en la intranet. • Resultados de los ataques simulados en términos estadísticos. • Evolución de los resultados de los ataques simulados en correlación con las acciones de concienciación.

4.8. Eje de actuación “8. Apoyo a la innovación”

Medida	33. Apoyo a la adopción de tecnologías innovadoras en el AVa.
Descripción	<p>A través de esta medida, se tratará de impulsar la adopción por parte de las áreas municipales de tecnologías de carácter innovador que puedan ser beneficiosas para las mismas, teniendo en cuenta el criterio de utilidad.</p> <p>Así, esta medida llevará a cabo acciones formativas y de difusión (ej. píldoras a través de distintos formatos) sobre distintas tecnologías de carácter innovador, tal y como se vino realizando en ejercicios anteriores, por ejemplo a través de los casos de uso de automatización RPA.</p> <p>Esta medida se complementará con aquella vinculada específicamente con la inteligencia artificial y la automatización y</p>



	<p>abarcará todas aquellas tecnologías que no estén comprendidas en este ámbito, si bien en muchos casos serán complementarias.</p> <p>En ese sentido, se tendrán en cuenta otras experiencias llevadas a cabo en administraciones de carácter similar al Ayuntamiento y se prestará especial atención a aquellas tecnologías que faciliten el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, por ejemplo a las innovaciones llevadas a cabo en la identificación de los servicios que puedan eliminar barreras y, en general, a la facilidad de uso de los trámites y asistencia de los mismos a través de mecanismos innovadores como la videoconferencia o la teleasistencia.</p> <p>Todo lo anterior se abordará desde SIAE y DTIC en colaboración con los servicios afectados.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de difusión y formación en tecnologías innovadoras. • Difusión de casos de éxito en Administraciones similares.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de acciones de difusión o de formación realizadas. • Número de experiencias recopiladas. • Proyectos piloto planteados.

Medida	34. Colaboración con la Agencia de Innovación.
Descripción	<p>La Agencia de Innovación del Ayuntamiento de Valladolid, en su papel de impulsor de proyectos innovadores en la ciudad, puede requerir la asistencia del Departamento TIC y/o del SIAE en distintas cuestiones de índole tecnológico, sobre todo en aquellos proyectos que tengan una especial repercusión “ad intra” o sean de carácter transversal. Así, el Departamento TIC y/o el SIAE proporcionarán su asistencia a la Agencia y fomentarán la colaboración entre ambos organismos, facilitando la consecución de sus funciones en el plano tecnológico.</p> <p>Asimismo, se prestará especial atención a ciertos proyectos de carácter horizontal vinculados con la Agencia, como puede ser la</p>



	<p>plataforma IaaS NUBELA, la consolidación de sus webs en un espacio común y/o su integración con los portales corporativos actuales del Ayuntamiento.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Interlocución con la Agencia de Innovación y asistencia técnica en los proyectos que resulte preciso.• Proyecto de rediseño y/o consolidación de los portales vinculados con la Agencia de Innovación.• Asistencia en el mantenimiento de la plataforma NUBELA.• Asistencia técnica en otros proyectos de carácter transversal.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de proyectos y asistencias proporcionadas.

Medida	35. Soporte a la Oficina Municipal de Datos del Ayuntamiento.
Descripción	<p>Esta medida recoge explícitamente las acciones vinculadas con la Oficina de Datos del Ayuntamiento de Valladolid, gestionada por el SIAE, y la colaboración prestada por el Departamento TIC, si bien esta colaboración también va implícita en diversas medidas del Plan (ej. aquellas vinculadas con la explotación de datos de la plataforma AVANTE o con el despliegue de pilotos vinculados con la analítica de datos y la inteligencia artificial).</p> <p>En el marco de esta colaboración, se llevará a cabo la designación expresa de técnicos del Departamento TIC que puedan trabajar conjuntamente con la Oficina del Dato y se determinarán las distintas tipologías de proyectos.</p> <p>La colaboración entre ambas unidades resulta esencial, dada la componente claramente tecnológica que tiene la implementación de herramientas de analítica, la necesidad de acceso a las diferentes bases de datos e integración entre sistemas y el requerido despliegue de herramientas de analítica, que serán proporcionadas por el Departamento TIC.</p>
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Acciones de colaboración de diferente tipología.



/hitos	<ul style="list-style-type: none">• Suministro de licencias vinculadas con las herramientas de analítica.• Soporte en la investigación y análisis de soluciones.• Desarrollo conjunto de pilotos de analítica de datos.• Medición de resultados y acciones de mejora.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Licencias suministradas vinculadas con la analítica.• Actuaciones de colaboración realizadas.

Medida	36. Oficina de Calidad y mejora de procesos TIC y metodologías ágiles
Descripción	<p>El Departamento TIC cuenta con una oficina de calidad software que se encarga de optimizar la gestión del ciclo de vida completo de los sistemas de información, incorporando diferentes herramientas que permiten el despliegue automático y la minimización de errores de los sistemas.</p> <p>Esta oficina cuenta con diferentes vías de actuación, enfocadas a la mejora de la normativa interna del Departamento TIC vinculada con la calidad, a la implantación de herramientas de gestión y al despliegue de mecanismos de integración/despliegue continuos (CI/CD).</p> <p>Asimismo, el Departamento TIC ha tratado de impulsar la adopción de metodologías ágiles, las cuales se vienen utilizando de forma continuada tanto por el departamento como por las distintas áreas sectoriales a iniciativa del mismo, en proyectos de muy distinto tipo (desarrollo software, nuevos sistemas de gestión integral, etc.), con resultados satisfactorios.</p> <p>La principal ventaja de estas metodologías es que permiten una adaptación continua a los cambios, facilitan la interacción entre el usuario y proveedor y, en consecuencia, consiguen que el resultado final se asemeje lo más posible a las necesidades iniciales. La obligatoriedad del uso de estas metodologías se incluye en los</p>



	<p>pliegos de contratación y su uso cada vez se encuentra más extendido.</p> <p>Así, dentro de esta medida se persigue el impulso tanto de la Oficina de Calidad en sus distintas líneas de trabajo como de la adopción de metodologías ágiles por parte de otros servicios que puedan beneficiarse de las mismas, en concreto de la implantación de tableros kanban y el uso de la metodología SCRUM en proyectos de diversa índole.</p> <p>Asimismo, se planteará la implantación de herramientas de gestión de proyectos e incidencias (ej. Redmine) fuera del ámbito del Departamento TIC y se fomentará su difusión.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Generación de normativa de calidad interna y externa del Departamento TIC (directrices, instrucciones, etc.).• Incorporación de nuevas aplicaciones al flujo de integración y despliegue continuos (CI/CD).• Incorporación de nuevas herramientas en el flujo CI/CD que permitan optimizar el proceso, enfocadas a las pruebas automatizadas y a otros aspectos.• Inclusión de las cláusulas de la utilización de metodologías ágiles en los contratos de carácter sectorial.• Realización de acciones de difusión vinculadas con las metodologías ágiles.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de contrataciones en las que se incluye la utilización de metodologías ágiles.• Número de sistemas integrados en el ciclo de integración continua.• Normativa de calidad generada.• Nuevos sistemas de gestión desplegados.

4.9. Eje de actuación “9. Gestión del cambio digital y CAU”



Medida	37. Adecuación del puesto de trabajo al nuevo entorno digital
Descripción	<p>En los últimos años, el Centro de Servicios a Usuarios del Departamento TIC ha llevado a cabo un importante esfuerzo de renovación del parque de ordenadores del Ayuntamiento y demás dispositivos de usuario (pantallas, periféricos, etc.). Actualmente, el porcentaje de renovación es elevado y el presente Plan prevé continuar con la modernización del puesto de usuario, hasta alcanzar una tasa muy cercana al cien por cien de renovación de puestos con carácter integral.</p> <p>La renovación incluye la sustitución del puesto de trabajo por uno de mejores prestaciones, la actualización del sistema operativo a Windows 11 y la incorporación de herramientas de carácter crítico, tales como la suite ofimática. Asimismo, contempla la incorporación progresiva de herramientas de colaboración y videoconferencia (ej. Microsoft Teams) que faciliten la mejora de la productividad y también velará por la incorporación de periféricos que mejoren la ergonomía del puesto de usuario, en aquellos casos en que resulte necesario.</p> <p>Cabe señalar que esta medida no sólo afecta a equipamiento hardware, sino también a nuevas herramientas software (ej. transcripción automática, dictado por voz) que puedan ayudar al empleado en el desempeño de sus funciones, muchas de ellas vinculadas con otras medidas del presente Plan.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Renovación de equipamiento (PCs, periféricos, inclusión de doble pantalla, actualización de sistema operativo y suite ofimática, inclusión de la plataforma de trabajo colaborativo, etc.).• Despliegue de nuevas herramientas software para la mejora de la productividad.• Suministro de dispositivos y periféricos ergonómicos ante posibles problemas de salud.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Número de equipos renovados.• Disminución de la edad media del parque de ordenadores.



	<ul style="list-style-type: none">• Número de pantallas panorámicas o dobles incorporadas.• Número de periféricos añadidos.• Número de herramientas software para la mejora de la productividad propuestas y/o implantadas.• Número de empleados con entorno colaborativo (Migrados a la nueva suite ofimática).
--	---

Medida	38. Programa “Digit@lizate” del empleado municipal.
Descripción	<p>Esta medida contempla el despliegue de un Programa de capacitación tecnológica del empleado, diseñado con un enfoque progresivo y por etapas. Se encuentra destinado a mejorar las habilidades tecnológicas y la preparación del empleado ante las exigencias tecnológicas que las nuevas herramientas y el actual entorno digital conllevan, en un plano tanto personal como profesional.</p> <p>El programa pondrá a disposición diversas herramientas y recursos de concienciación, difusión, asistencia, etc. Asimismo, tendrá una componente formativa reseñable y articulará, en colaboración con el Centro de Formación del Ayuntamiento, distintos itinerarios, en función del perfil concreto del empleado (administrativo, técnico, directivo, etc.) y las necesidades de su día a día.</p> <p>El programa tendrá un planteamiento muy didáctico y permitirá ir alcanzando los objetivos de manera amigable a través de plataformas de sencilla utilización, contando en todo momento con el soporte del Centro de Atención a Usuarios.</p> <p>Asimismo, los itinerarios formativos mencionados facilitarán la adquisición progresiva de competencias digitales y se encontrarán alineados con los principales marcos de referencia en la materia (Marco europeo de competencias digitales DIGCOMP⁵, marco de referencia del INAP sobre “Competencias Digitales de las</p>

⁵ https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp_en



	<p>Empleadas y los Empleados Públicos⁶”, etc.), los cuales están compuestos por un conjunto de áreas de competencia en las que enfocar los esfuerzos, así como distintos niveles de aptitud a conseguir.</p> <p>Así, el proyecto permitirá la realización de las actividades de forma sostenida en el tiempo y cada empleado podrá consultar su progreso utilizando técnicas gamificación que resulten amigables y didácticas.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Diseño del plan y sus diferentes herramientas.• Despliegue de las acciones formativas vinculadas con el programa en la plataforma común del Ayuntamiento.• Determinación de itinerarios formativos en función de los distintos perfiles y áreas de competencia.• Medición de los resultados del programa y despliegue de mejoras.• Acompañamiento del programa con distintas medidas de difusión y publicidad/elementos visuales, incorporados a la intranet corporativa del Ayuntamiento.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Diseño del Plan realizado.• Acciones llevadas a cabo.• Número de empleados capacitados en los distintos niveles.• Resultados obtenidos, encuestas de satisfacción y propuestas de mejora.
Medida	39. Despliegue de un nuevo Portal de Atención al Usuario.

⁶ https://www.inap.es/documents/10136/1976576/Marco_competencias+digitales_EEPP.pdf/a049ece6-999e-17f1-d819-b4d7f58fe515



Descripción	<p>El Departamento TIC se encuentra en pleno proceso de migración de su sistema ITSM, encargado de gestionar el ciclo de vida de todas las peticiones e incidencias recibidas por parte de los diferentes usuarios y sistemas del Ayuntamiento.</p> <p>Este sistema cuenta con la incorporación de un nuevo portal al empleado, que facilitará la interlocución con el CAU y el traslado de las distintas incidencias o peticiones que necesite solicitar. Así, el nuevo portal resultará amigable y didáctico, a través de funcionalidades como la inclusión de la relación de dispositivos vinculados con cada empleado y facilitará la interlocución con el CAU.</p> <p>Asimismo, la plataforma ofrecerá trazabilidad del estado de la incidencia al empleado que podrá haber en todo momento en que fases se encuentra y los distintos estadios hasta su resolución final.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Implementación del nuevo portal, en el marco del proyecto de migración integral del sistema de ITSM subyacente (BMC Remedy Helpdesk a BMC Helix).• Puesta en funcionamiento del nuevo portal.• Acciones de difusión y formación al usuario en el nuevo portal.• Mantenimiento del nuevo sistema ITSM y directrices para potenciar su uso y adopción.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Despliegue correcto del nuevo portal.• Número de usuarios involucrados y/o acciones formativas realizadas.• Evolución de los canales de atención del CAU como consecuencia del nuevo portal (teléfono, email, etc.).
Medida	40. Nueva plataforma de formación de los empleados municipales.



Descripción	<p>Actualmente, el Ayuntamiento de Valladolid adolece de una plataforma única que permita el despliegue de diferentes cursos y acciones formativas online para todos los empleados, siendo los distintos proveedores de formación los que utilizan sus propias herramientas, con los consiguientes problemas vinculados con el acceso o la pérdida de material una vez finalizado el curso.</p> <p>A través de esta medida, el Ayuntamiento dispondrá de una plataforma de formación común, accesible para cualquier tipo de curso, de amplio uso y basada en software libre (Moodle). La plataforma se pondrá a disposición tanto del Centro de Formación del Ayuntamiento como de las distintas áreas sectoriales que requieran desplegar acciones formativas en ella.</p> <p>Asimismo, dicha plataforma será la base para acciones formativas sostenidas en el tiempo, tales como las vinculadas con la plataforma de administración electrónica (AVANTE), o las vinculadas con el plan de capacitación digital, recogido en otra medida del presente eje de actuación.</p>
Actividades /hitos	<ul style="list-style-type: none">• Diseño corporativo de la plataforma y puesta en funcionamiento, alojada en el CPD corporativo.• Difusión de la plataforma entre los empleados municipales, especialmente de los cursos de carácter permanente.• Compartición de la plataforma con el Centro de Formación e inclusión de la exigencia de utilizarla en los contratos de formación que se realicen con proveedores de los cursos.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Plataforma en funcionamiento.• Número de cursos y acciones formativas desplegadas.• Encuestas de satisfacción y propuestas de mejora sobre la plataforma.