

Memoria 2019-2023

Nuevas Tecnologías e Innovación



ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORGANIZACIÓN
Y MÉTODOS

NUEVAS
TECNOLOGÍAS
E INNOVACIÓN

CAU
Centro de
Atención al Usuario

Índice de contenidos

Resumen.....	3
Abstract	4
1 Introducción	5
2 Objetivo y alcance	6
3 Marco regulatorio	6
4 Estrategia TIC 2019-2023	8
5 Factores no previstos	9
5.1 Pandemia. COVID 19	9
5.2 Ciberseguridad. CERT-CCN	10
Ciberataque. Diciembre 2021. Ayuntamiento de Leganés	11
6 Administración electrónica	16
7 Atención al Ciudadano. Servicios Electrónicos.....	18
8 Equipo de trabajo funcional	19
9 Evolución y mejora de servicios.	20
• Medidas.....	21
• Normas de uso	21
10 Parque informático	30
11 Incidencias CAU	32
12 Conexiones remotas.....	32
13 Presupuesto	33
14 Expedientes tramitados 2019-2023	34
15 Subvenciones Europeas.....	34
15.1 Fondos FEDER 50% Financiación Europa	34
15.2 Next Generation 100% Financiación Europa.....	36
16 Análisis de Datos	37
16.1 Expedientes Administrativos.....	37
16.2 Trámites.....	39
16.3 Catalogo procedimientos	39
16.4 Servicios electrónicos.....	49
16.5 Plataforma de Intermediación de Datos (PID) de uso común para las Administraciones Públicas proporcionada por el Ministerio	58
16.6 Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	66

17	Nuevos portales corporativos	72
17.1	Portal Corporativo	72
17.2	Transparencia	73
17.3	Datos Abiertos	76
18	Proyectos pendientes de áreas finalistas. Críticos	78
	CREDITOS	79

MEMORIA 2019/2023

NUEVAS TECNOLOGIAS E INNOVACION.

ADMINISTRACION ELECTRONICA Y DIGITALIZACION DE LOS SERVICIOS.

Resumen

El área de Nuevas Tecnologías e Innovación se encarga de la planificación, organización y gestión de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones municipales) cubriendo las necesidades de todas las Unidades del Ayuntamiento siguiendo unas directrices técnicas sólidas en base al mercado tecnológico y las necesidades generadas por los servicios y en la medida de lo posible dentro de un marco jurídico-político establecido por el equipo de gobierno. El servicio que se ofrece (interno y/o externo), se ajusta a los principios de simplificación, racionalización, transparencia, economía, eficacia e integración de tecnologías.

El área de Organización y Métodos es un departamento transversal a toda la organización ya que es el responsable de la definición de los procedimientos, de la creación de los organigramas, del diseño de las solicitudes e impresos corporativos y de la edición de las plantillas y catálogos de textos empleados por la Corporación en el ejercicio de sus competencias.

Como único objetivo está el de mejorar los servicios a la ciudadanía. Para ello se hace imprescindible lograr el cumplimiento de la Ley 39/2015 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, implementando herramientas que permitan completar la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos y establecer una relación electrónica completa con la ciudadanía.

Se parte de una estrategia tecnológica definida desde el área de nuevas tecnologías e innovación para el ayuntamiento de Leganés en 2019 con una proyección de cuatro años.

Bajo el lema “Digitalizando Leganés”, tomando como base los Objetivos de Desarrollo Sostenible y buscando el equilibrio entre la transformación digital y la sostenibilidad social, se realiza un manifiesto tecnológico 2019-2023 para el Ayuntamiento de Leganés.

Se han vivido 2 factores de impacto no previstos:

- IMPACTO DEL COVID 19.
- CIBERATAQUE DICIEMBRE 2021.

En este documento se muestran todos los datos y análisis de datos necesarios para entender las infraestructuras y servicios electrónicos del Ayuntamiento de Leganés.

Abstract

The New Technologies and Innovation area is in charge of the planning, organization and management of ICT (Information and Communication Technologies for the municipality), providing for the necessities of all the city council units, following solid and established guidelines in accordance with the technological market and the needs required by the different services and, as far as possible, in a legal and political framework upheld by the governing body.

The Methods and Organization area is a transversal department for the whole of the organization, as it is accountable for procedure definitions, charts creation, corporative and request forms design as well as the edition of templates and catalogues used in texts required by the Council to carry out its competency duties.

The solely objective is meant to improve services for the citizenry. In order to do this, is essential to achieve the compliance of the Law 39/2015, October, as regards the Ordinary Administrative Procedure in the Public Administrations, implementing tools that make possible to fulfil the electronic processing of administrative procedures and setup a comprehensive electronic relationship with the citizenry.

Foundations come from a technological strategy defined from the New Technologies and Innovation area for the City Council of Leganes in 2019 aiming at a projection over four years. Upon the slogan 'Digitizing Leganes' and based on the Sustainable Development Objectives and looking for a balance between digital transformation and social sustainability, a technology manifesto 2019-2023 for the City Council of Leganes was made.

Two main unforeseen factors have been endured:

- COVID 19 IMPACT.
- DECEMBER 2021 CIBER ATTACK.

This document includes the whole of data and analysis required to understand the electronic services and infrastructures in the City Council of Leganes.

1 Introducción

A lo largo de los últimos años los distintos Gobiernos de España han realizado una apuesta decidida por el desarrollo de la Sociedad de la Información y por la modernización de nuestra economía mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Resulta imprescindible enmarcar este área de Nuevas tecnologías e innovación, dentro del contexto de las TIC en España y teniendo en cuenta la historia de la evolución de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) con especial foco en nuestro país y sin perder la referencia de la Unión Europea.

El complejo escenario social, económico y político que estamos viviendo en los últimos años, teniendo en cuenta la pandemia y los distintos incidentes en ciberseguridad, hace necesario adaptar las políticas públicas para continuar avanzando en la trayectoria de transformación y modernización de la economía y la sociedad española y contribuir al aumento de la productividad, la competitividad y la generación de empleo y bienestar.

La crisis que ha generado la COVID-19 está poniendo a prueba los mecanismos que cohesionan la sociedad y los engranajes de la economía global, a la vez que ha propiciado la inminente apuesta por la mejora de las comunicaciones.

Sin duda, disponemos de normativa más que suficiente para poder avanzar en este sentido, a nivel estatal, autonómico y local; normativa alineada, como no podía ser de otra manera, con las estrategias y planes de acción a nivel europeo, e incluso una Agenda 2030 con un conjunto de metas y objetivos de desarrollo sostenible(ODS) a nivel mundial, cuyos ODS 16 y 17 nos guían hacia la construcción de instituciones eficaces e inclusivas para conseguir desarrollar un modelo de prestación de servicios abierto, colaborativo y transparente, basado en el principio de rendición de cuentas, donde los gobiernos locales, como instituciones más próximas a la ciudadanía, tienen un papel fundamental para la garantía de derechos en condiciones de igualdad.

Para poder llevar a cabo los procesos de modernización, simplificación e innovación y dar paso a lo que todos conocemos como la transformación digital de las personas y la Digitalización de las Administraciones Públicas, se hace imprescindible permitir un mayor despliegue de las redes de telecomunicaciones y establecer las medidas necesarias a nivel legislativo que hagan que todo esto sea posible.

2 Objetivo y alcance

El área de Nuevas Tecnologías e Innovación se encarga de la planificación, organización y gestión de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones municipales) cubriendo las necesidades de todas las Unidades del Ayuntamiento siguiendo unas directrices técnicas sólidas en base al mercado tecnológico y las necesidades generadas por los servicios y dentro de un marco jurídico-político alineado con el equipo de gobierno. El servicio que se ofrece (interno y/o externo), se ajusta a los principios de simplificación, racionalización, transparencia, economía, eficacia e integración de tecnologías.

Es un servicio transversal que se encuentra a disposición de las distintas áreas de gestión del Ayuntamiento, intentando asegurarles el software, hardware y herramientas necesarias para el buen desarrollo de su gestión dentro de un marco de calidad y un determinado nivel de servicio, en base a los compromisos adquiridos.

El área de Organización y Métodos del Ayuntamiento de Leganés también es transversal a toda la organización ya que es responsable de la definición de los procedimientos, de la creación de los organigramas, del diseño de las solicitudes e impresos corporativos y de la edición de las plantillas y catálogos de textos empleados por la Corporación en el ejercicio de sus competencias.

Como único objetivo está el de mejorar los servicios a la ciudadanía. Para ello se hace imprescindible lograr el cumplimiento de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, implementando herramientas que permitan completar la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos y establecer una relación electrónica completa con la ciudadanía.

3 Marco regulatorio

- **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas** (LPAC en adelante), desde su fecha de entrada en vigor.
- **Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público** (RJSP).
- **Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo**, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS, RGPD en adelante (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.)
- Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010 de 8 de enero, ENS en adelante). Modificado por el Real Decreto 951/2015 de 23 de octubre. Deberán cumplirse las Instrucciones Técnicas obligatorias que se emitan respecto de su cumplimiento y, bajo criterio de la Comunidad de Madrid, las Guías disponibles en la

serie CCN-STIC 800 u otras. Derogado por el **Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo**, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

- Esquema Nacional de Interoperabilidad (Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, ENS en adelante) y sus Normas Técnicas de Interoperabilidad.
- Orden PRE/1838/2014, de 8 de Octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2015 (BOE de 9 de Octubre), por el que se aprueba Cl@ve, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014
- Ley 38/2003 General de Subvenciones, de 17 de noviembre.
- Resolución de 9 de diciembre de 2015 de la intervención General de la Administración del Estado, referida a la nueva Base de Datos Nacional de Subvenciones.
- **Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.**
- Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, por la que se regula el Registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.
- Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.
- **ROM. Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Leganés.**

Dichas leyes recogen los elementos que conforman el marco jurídico para el funcionamiento electrónico de las Administraciones Públicas y en concreto el marco regulatorio para el despliegue de Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Leganés.

4 Estrategia TIC 2019-2023

Partimos de una estrategia tecnológica definida desde el área de nuevas tecnologías e innovación para el ayuntamiento de Leganés en 2019 con una proyección de cuatro años.

Bajo el lema “Digitalizando Leganés”, tomando como base los Objetivos de Desarrollo Sostenible y buscando el equilibrio entre la transformación digital y la sostenibilidad social, se realiza un manifiesto tecnológico 2019-2023 para el Ayuntamiento de Leganés.

Las 10 tendencias se dividen en 3 áreas principales: **Digitalización, Seguridad y Capacitación.**

1. Sostenibilidad Social; Personas y tecnología.
2. Digitalización integral. Madurez de los procesos de transformación digital.
3. Planes de Capacitación empleados/as públicos/as.
4. Ciberseguridad; Adecuación ENS (Esquema Nacional Seguridad). Será una prioridad y deberá alinearse con la estrategia tecnológica, organizativa y jurídica.
5. Aplicativos de gestión 2.0 y Apertura de Datos.
6. Innovación tecnología.
7. Puestos clientes y dispositivos tecnológicos avanzados. Cliente flexible, inteligente, colaborativo, virtual y físico, que mejora la experiencia del usuario, la productividad y, sobre todo, atrae talento.
8. Infraestructuras compartidas. Plataformas comunes.
9. Espacios Web Inteligentes; asistencia a los ciudadanos/as.
10. Privacidad y ética; protección de datos y Garantía Digital.

Teniendo en cuenta el desarrollo de la estrategia organizativa y las tendencias, la estrategia tecnológica del ayuntamiento de Leganés se estructura en los siguientes proyectos como imprescindibles:

- a. Proyectos Digitalización Gestor documental (migración, máquinas, licencias y catálogo de procedimientos).
- b. Migración aplicativos de gestión 2.0 e Integración aplicativos gestión con plataformas comunes Portal Web y sede electrónica.
- c. Portal de Datos Abiertos.
- d. Adaptación completa CPD (Centro de Proceso de Datos).
- e. Notificaciones electrónicas.
- f. Actualización equipos cliente y otros dispositivos.
- g. Medidas de Seguridad. Creación de centro de operaciones de Seguridad. Adecuación ENS.
- h. Capacitación, plan de concienciación y culturización empleados/as públicos.

Nota: La consecución de todos estos objetivos está condicionada a la disponibilidad de Recursos Reales (económicos y humanos), a la posibilidad de migrar sistemas sin riesgos, y a la obtención de ayudas externas a través de subvenciones. La estrategia es válida en el tiempo y

se desglosará en tareas e hitos abordables desde el área de Nuevas Tecnologías e Innovación en colaboración con el resto de áreas del Ayuntamiento.

Grado de ejecución: 90%

5 Factores no previstos

5.1 Pandemia. COVID 19

IMPACTO DEL COVID 19

El estado de alarma que hemos vivido, acelera la transformación digital, el teletrabajo hace comprender que los expedientes no pueden ir de mano en mano a casa, y empiezan a perder sentido los expedientes híbridos. Esto nos permite acelerar lo que ya estaba establecido sobre la digitalización y facilitar que la ciudadanía puedan gestionar sus propios expedientes y/u obtener de forma inmediata su información y sus datos.

La pandemia ha puesto de manifiesto la necesidad de que, ante situaciones de crisis de tal envergadura, que puedan producirse por causas de fuerza mayor, grave riesgo colectivo o catástrofe pública, se puedan adoptar medidas conducentes a garantizar el funcionamiento democrático y eficaz de las Entidades públicas y en concreto el Ayuntamiento.

Por tanto, la puesta en marcha de la digitalización integral no sólo se ha previsto para el pasado estado de alarma sino para cualquier situación de crisis que puedan producirse en un futuro y no sólo por el Covid 19 sino también por cualquier otra causa ya sea de fuerza mayor, de grave riesgo colectivo o de catástrofe pública, y en este caso porque ya estaba determinado por ley.

La situación excepcional derivada de la pandemia de la COVID-19 ha acelerado el proceso de digitalización, poniendo de relieve las fortalezas y también las carencias tanto desde el punto de vista económico como social y territorial y desde luego, tecnológico. Durante los meses de restricción de la movilidad, se ha hecho patente la capacidad y resiliencia de las redes de telecomunicaciones para cubrir una situación extrema de súper-conectividad, con incrementos respecto a 2019 de hasta el 50% en voz fija, del 30% en voz móvil, del 20% en datos en red fija, y de un 50% en tráfico de datos móviles. Además, se ha consolidado el protagonismo de los servicios audiovisuales digitales como bien de consumo generalizado, al ser una alternativa accesible para mantener aquellas actividades afectadas por las restricciones a la movilidad física.

También se ha incrementado significativamente el teletrabajo.

Estos procesos han puesto sobre la mesa la necesidad de abordar urgentemente los retos pendientes para reforzar la vertebración social, territorial y pública de nuestro municipio, garantizando la accesibilidad del conjunto de la ciudadanía a las oportunidades que proporciona la nueva economía digital.

Ello exige un esfuerzo inversor especialmente importante en los próximos años para reforzar la conectividad digital en el conjunto del territorio municipal, contribuyendo a reducir la brecha

digital. Pero también para garantizar la disponibilidad de herramientas y equipos adecuados para el conjunto de la ciudadanía, impulsar la capacitación digital del personal municipal, y apoyar la digitalización de las empresas, reorientando el modelo productivo hacia una economía más resiliente y sostenible, aumentando la productividad, pero mejorando también el bienestar y la inclusión.

5.2 Ciberseguridad. CERT-CCN

La Ciberseguridad persigue garantizar la seguridad de las infraestructuras, comunicaciones y servicios digitales prestados por las Administraciones Públicas, en línea con la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y el eje 4 de la Agenda España 2025.

La seguridad de las redes depende de la protección de cada uno de sus componentes, lo que hace que sea preciso desarrollar una estrategia de Ciberseguridad integral para todas las administraciones públicas.

Y para ello, desde la Administración General del Estado (en adelante, AGE) junto con el Centro Criptológico Nacional (en adelante, CCN), se invierte y se desarrollarán los elementos organizativos y tecnológicos necesarios para mejorar la protección de las administraciones públicas y mejorar sus capacidades de prevención, detección y respuesta ante incidentes de Ciberseguridad mediante el impulso del Centro de Operaciones de Ciberseguridad.

Este centro cuenta con un Sistema de Seguimiento de Ciberseguridad Nacional que permite, entre otras funcionalidades, monitorizar los principales indicadores en este ámbito a través de un Cuadro de mando y fomentar así mismo las sinergias con otros organismos europeos en esta materia.

Se pretende reforzar las capacidades de prevención y reacción ante incidentes de seguridad e incrementar la capacidad de vigilancia y detección de ciber amenazas de un modo centralizado más eficiente que implique un ahorro significativo de dinero, esfuerzo y tiempo. Este centro ayudará a mejorar la seguridad de todas las entidades y además facilitará el cumplimiento del ENS al gestionar la seguridad de todas las entidades de manera centralizada.

Cabe recordar también que los organismos bajo el alcance del ENS son la AGE, las Comunidades Autónomas, las Entidades locales y las Universidades.

El CCN articula los procedimientos necesarios para la recogida y consolidación de la información, así como los aspectos metodológicos para su tratamiento y explotación, a través de los correspondientes grupos de trabajo que se han constituido al efecto en el Comité Sectorial de Administración Electrónica y en la Comisión de Estrategia TIC para la Administración General del Estado. El Ayuntamiento de Leganés forma parte de este Comité en representación de las Administraciones Locales y a través de la Federación Española de Municipios y Provincias.

La seguridad como un proceso integral.

1. La seguridad se entenderá como un proceso integral constituido por todos los elementos técnicos, humanos, materiales y organizativos, relacionados con el sistema.

La aplicación del Esquema Nacional de Seguridad estará presidida por este principio, que excluye cualquier actuación puntual o tratamiento coyuntural.

2. Se prestará la máxima atención a la concienciación de las personas que intervienen en el proceso y a sus responsables jerárquicos, para que, ni la ignorancia, ni la falta de organización y coordinación, ni instrucciones inadecuadas, sean fuentes de riesgo para la seguridad.

Ciberataque. Diciembre 2021. Ayuntamiento de Leganés

En la madrugada del 6 de diciembre de 2021 se produjo un ciberataque de tipo ransomware (LockBit 2.0 Ransomware) en la red del Ayuntamiento de Leganés. Como medida de contención para evitar la extensión del ataque y determinar la causa raíz, se toma la decisión por parte de la unidad TIC del Ayuntamiento de apagar todo el parque informático y desconectar la red.

La primera fecha de la que se tiene evidencias de la actividad del atacante es el 5 de diciembre a las 21:42 (GMT + 1).

ANÁLISIS DEL INCIDENTE

Fecha de infección: 06/12/2021

Alcance de la infección:

- Compromiso de los controladores de dominio (DC), red de servidores, almacenamiento de red (NAS) y puestos de usuario.
- Parcial en equipos de usuario.

El CCN-CERT colaboró en las tareas destinadas a la contención, gestión de incidente, mitigación y restauración del servicio, así como en la investigación para determinar el origen del incidente. Las capacidades aportadas son:

- Gestión del incidente.
- Coordinación de los equipos de trabajo en la instalación.
- Análisis forense.
- Análisis de registros de actividad.
- Análisis de código dañino.
- Análisis de fuentes abiertas.

La mayoría de los esfuerzos se destinaron a la puesta en producción de los servicios críticos/esenciales alojados en las dependencias del Ayuntamiento.

Se establecieron las siguientes líneas de actuación de forma coordinada con los principales responsables del Ayuntamiento:

1. **CONTENCIÓN:** Contención de la amenaza o Desconexión de los equipos de la red o Apagado de equipos y Configuración de modo paranoico de ESET Antivirus.

Tras la notificación del incidente el día 6 de diciembre de 2021 se constituyó la célula de reacción y se establecieron los canales de comunicación para atender el incidente. A la par, se pusieron en marcha acciones de contención. Como primera medida de contención se procedió a la desconexión de todos los servicios de la red y al apagado de todos los equipos.

2. **VALORACION:** Investigación del incidente o Vector de entrada o Caracterización del código dañino o Identificación de las tácticas, técnicas y procedimientos (TTP) del atacante. Búsqueda de indicadores de compromiso.

3. **PLAN DE RECUPERACIÓN:**

Una vez desarrollada la fase de contención de la amenaza se inicia la fase de recuperación, con el objetivo de recuperar los servicios del Ayuntamiento de Leganés con las garantías de seguridad suficientes. Para ello, se establecen las siguientes líneas de actuación:

- ✓ Identificación y recuperación de la información y servicios.
- ✓ Inventariado de los activos cifrados o eliminados.
- ✓ Reconstrucción de los servicios críticos.
- ✓ Actualización y parcheo de los equipos.
- ✓ Cambio de credenciales en todo el dominio.
- ✓ Generación vacuna microClaudia.
- ✓ Políticas de seguridad y cambios de contraseña.
- ✓ Evaluación de la situación del parque informático.
- ✓ Recuperación de servicios no críticos.
- ✓ Interconexión con otras redes.
- ✓ Restablecimiento de equipos cifrados.

IDENTIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN DE SERVICIOS CRÍTICOS

Para una adecuada priorización de los esfuerzos es imprescindible determinar la criticidad de los servicios afectados por el incidente y establecer un plan de recuperación centrado en aquellos elementos de la red necesarios para recuperar los servicios esenciales.

Tras un análisis inicial, en el Comité de Crisis se establecen los siguientes elementos como prioritarios para la recuperación:

- a. Directorio Activo.
- b. Aplicación de gestión de nóminas.
- c. Sistemas empleados por la policía municipal.
- d. Servicios de Atención Ciudadana SAC.

Por ello se focalizan los esfuerzos en levantar estos servicios, definiéndose el siguiente flujo de actuación para cada uno de ellos:

- ✓ Verificación de que los datos del equipo no se encuentran cifrados ni afectados por el incidente. En caso de ser así, recuperación de una copia de seguridad del sistema de backup o replataformado en el caso de equipos de usuario.

- ✓ Instalación de sistemas de protección (microCLAUDIA y ESET modo agresivo) en todos los equipos.
- ✓ Subsanación de las deficiencias encontradas durante el análisis de los equipos.
- ✓ Validación y puesta en producción.

Los hitos de recuperación se detallan a continuación:

10 de diciembre de 2021

- Recuperados servicios de DA(Directorio Activo), con 2 servidores a falta de una auditoría de seguridad.
- Se han deshabilitado los usuarios creados con posterioridad al 8 de diciembre.
- Revisadas las políticas, no se han encontrado scripts ni tareas programadas sospechosas.

11 de diciembre de 2021

- Maqueta equipos minis pendientes de pruebas y las otras dos maquetas estándar en elaboración.
- Se han identificado entradas DNS sospechosas en los DC que se revisan.
- Servidores de Base de Datos recuperados de cinta y aplicadas transacciones para poner al día las Bases de Datos corporativas.

14 de diciembre de 2021

- Se comienza a levantar la red de usuarios, previa comprobación de salud con el script de validación.
- Se recupera el acceso a padrón y nóminas.

15 de diciembre de 2021

- Se sigue trabajando en la recuperación de los puestos y servidores.
- Problemas con la ejecución de scripts en Windows 7 por lo que se provee procedimiento manual de verificación.

16 de diciembre de 2021

- Atención ciudadana operativa.
- Problemas para la recuperación de servidores por falta de acceso a software y licencias de cabina de discos.
- Se recupera el sistema de videoconferencia.

18 de diciembre de 2021

- Maquetado de equipos de usuario (W10) que dan servicio a las siguientes áreas: Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), Servicio de Atención al Contribuyente, Recursos Humanos, (Nóminas, Formación y Salud Laboral), Policía, Hacienda, Alcaldía, Prensa, Asesoría Jurídica, Industrias y Urbanismo. Sólo 4 de los 100 equipos tenían afectación a nivel de datos.
- Bases de datos recuperadas a excepción de Plyca.

21 de diciembre de 2021

- Se da por finalizados los trabajos de recuperación de servicios críticos.
- La recuperación del resto de servicios será llevada a cabo por parte del personal del Ayuntamiento de Leganés.

EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN DEL PARQUE INFORMÁTICO

Todos los sistemas con software Microsoft se vieron afectados por el ataque en diferente medida: la mayor parte de los servidores fueron cifrados, mientras que en puesto de usuario parece que el cifrado no fue extenso, aunque todos los equipos encendidos recibieron comandos para el borrado de evidencias y la degradación de la configuración de seguridad de los dispositivos. Los servidores con tecnología Linux no se vieron afectados en este ataque.

RECUPERACIÓN DE SERVICIOS NO CRÍTICOS

Se lleva a cabo, una vez recuperados los servicios establecidos como críticos. Se mantienen las medidas de seguridad pertinentes hasta poder garantizar la seguridad de la red, con especial énfasis en mantener limitadas a lo imprescindible las conectividades con el exterior.

INTERCONEXIÓN CON OTRAS REDES

Se establece un enfoque de lista blanca, estando cortada toda comunicación con el exterior por defecto y habilitando las conexiones de manera selectiva con los servicios que sean necesarios para el restablecimiento de servicios, manteniéndose un enfoque de mínimos.

RESTABLECIMIENTO DE EQUIPOS AFECTADOS

Se procede a maquetar los equipos cifrados con una imagen limpia y se hace una migración de los datos. Antes de reconectar cualquier equipo a la red se establecen los siguientes requisitos:

- Antivirus ESET configurado en modo agresivo.
- Solución MicroClaudia instalada.
- Verificación de que no existen usuarios locales con nombre "sys" o "support".
- Verificación de que no existe fichero "C:\Windows\lockbit.exe".
- Revisión de datos migrados con al menos 2 antivirus. Evitar migrar cualquier contenido bajo AppData salvo el pst del servicio de correo.
- La contraseña de usuarios locales deberá haberse modificado.
- Verificar que no se encuentra instalado el software Any Desk ni Team Viewer.
- Revisión de que las claves de registro no se encuentran modificadas.

- Se desarrolla un script para validar el estado de cualquier equipo antes de unirlo a la red.

INVESTIGACIÓN

En su momento se analizó un triaje de un servidor de ficheros (DATOS2) y de un equipo utilizado en remoto por el atacante. Se han identificado llamadas de extorsión aparentemente relacionadas con el incidente que se han comunicado a las Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado (FCSE).

CORREOS DE EXTORSIÓN El día 13/12 se recibe un correo electrónico de extorsión dirigido a dos cuentas personales de Gmail y varias cuentas corporativas. Se recogen los metadatos de los correos.

EXTORSIÓN POR TWITTER El día 14/12 se reciben amenazas de publicación de información exfiltrada desde una cuenta de twitter @xxxxxxxxxx de un área finalista.

ANÁLISIS DE LOGS VPN Los logs del servicio se encuentran rotados y no es posible analizar la actividad durante el incidente.

ANÁLISIS DE VOLUMETRÍA Se solicita al proveedor volumetría de tráfico para detectar posibles anomalías que indiquen una posible exfiltración de datos. No se identifican diferencias significativas con la volumetría el fin de semana anterior al incidente.

ANÁLISIS TRIAJE SERVIDOR DATOS2 Los logs de sistema se borraron a las 3:36 hora española del 6/12/2021 por lo que el triaje no contiene detalles de la actividad anterior del atacante. Aproximadamente una hora después se observa que se desconecta una sesión de escritorio remoto iniciada en este equipo desde un controlador de dominio usando la cuenta de administrador de dominio: xxxxxxxx. Se observa que este usuario inició sesión en este equipo por primera vez a las 23:49 del día 5 y según la información de registro abre un cmd. Asimismo, se observa que en este intervalo parece haber utilizado el script zam.bat. No se encuentran indicios de la ejecución de herramientas de cifrado en este equipo.

6 Administración electrónica

En mayo de 2021, se inician los trabajos para la definición y configuración de la sede electrónica y de los principales trámites que se iban a ofrecer a la ciudadanía, empresas y otras entidades. En enero de 2022 se produjo el lanzamiento de la sede que arrancó con 36 procedimientos que el interesado podía iniciar electrónicamente. Desde dicha fecha, el área de Organización y Métodos, se encarga del mantenimiento y gestión de la sede electrónica, y ha ido incorporando paulatinamente, según necesidades de los distintos departamentos municipales y áreas finalistas, nuevos trámites a la sede electrónica, siendo actualmente 81 los procedimientos electrónicos ofertados en la sede.

Actualmente, desde septiembre de 2022, el área de Organización y Métodos junto con el área de Nuevas Tecnologías, se encuentra inmerso en la definición, parametrización y configuración de la Plataforma de Tramitación de Expedientes Electrónicos para la digitalización y despliegue de la **Administración Electrónica** en el Ayuntamiento de Leganés.

Uno de los principales proyectos es la elaboración del catálogo de procedimientos, ya que la implementación efectiva de la administración electrónica pasa inevitablemente por la previa normalización y simplificación de los procedimientos que se tramitan en cada organización, lo que redundará en una mayor economía, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Esta Plataforma de Tramitación de Expedientes Electrónicos ofrecerá numerosas ventajas en la gestión de expedientes administrativos, lo que se traducirá en una mejora de la prestación de los servicios electrónicos ofrecidos a la ciudadanía, empresas y entidades locales, que podrán ser notificados fehacientemente de forma electrónica, tendrán acceso a nuevos servicios electrónicos en la sede, así como la posibilidad de iniciar la tramitación de numerosos procedimientos y servicios ofrecidos por la Corporación que se darán de alta masivamente en la sede una vez finalizado el catálogo de procedimientos.

Entre las novedades y beneficios que ofrecerá la nueva Plataforma se encuentra la integración de las nuevas aplicaciones corporativas que estarán en pleno funcionamiento a finales de 2023 con los aplicativos de la AGE: *Notific@*, *apoder@*, *habilit@*, *represent@* y la Plataforma de Intermediación de Datos (PID).

Siendo,

- **Notific@:** Servicio de gestión de Notificaciones que proporciona una plataforma para gestionar automáticamente todas las notificaciones y comunicaciones que se generan en los organismos emisores, de forma que lleguen a su destino de la manera más eficiente y económica posible.

Permite que la entrega de dichas notificaciones/comunicaciones pueda realizarse por varias vías, en función de las condiciones establecidas por el destinatario para su relación con la Administración: mediante comparecencia electrónica en la Dirección

Electrónica Habilitada única (dehu.redsara.es) del Punto de Acceso General, en soporte papel y/o comparecencia en la Dirección Electrónica Habilitada (DEH).

- **Apoder@:** Registro electrónico que permite inscribir las representaciones que las personas interesadas otorguen a otras personas para actuar en su nombre de forma electrónica o presencial ante la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes o vinculados adheridas.
- **Habilit@:** Registro de funcionarios habilitados que permite recoger a los funcionarios que podrán realizar labores de identificación y firma en nombre de las personas interesadas, así como emitir copias electrónicas auténticas.
Se trata de un servicio en el que el personal funcionario habilitado se identifica y/o firma electrónicamente, en los procedimientos administrativos, en lugar de las personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas y que no disponen de medios electrónicos.
Los trámites y procedimientos en los que el personal funcionario habilitado prestará esta asistencia serán determinados por cada ministerio, organismo público o entidad competente para su tramitación.
- **Represent@:** Servicio común que sirve de punto único para la validación de la habilitación de los profesionales asociados a colectivos de representación de personas físicas o jurídicas. Dicha representación y habilitación permite la tramitación de un procedimiento administrativo en nombre del ciudadano.
Representa permite:
- **PID:** Aplicación que permite verificar o consultar los datos de un ciudadano que ha iniciado un trámite con la entidad. De este modo, el ciudadano no tendrá que aportar ciertos documentos acreditativos.

Otro efecto positivo de la elaboración del catálogo de procedimientos será la inclusión del inventario municipal en el Sistema de Información Administrativa (en adelante SIA) que es el inventario de información administrativa de la Administración General del Estado (AGE) que contiene la relación de procedimientos y servicios de la AGE y de las diferentes Administraciones Públicas participantes y está reglado por el artículo 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad y actualizado de forma corresponsable por todos los Organismos participantes.

Por último, otro de los recientes avances electrónicos ha sido la implantación, en abril de 2023, del tablón de anuncios y edictos electrónicos, información a la que se puede acceder desde la sede y sustituye a la publicación en papel que se realizaba en los tabloneros físicos de la Casa del Reloj.

7 Atención al Ciudadano. Servicios Electrónicos

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), es un departamento esencial en todo el Ayuntamiento, al tratarse de la primera línea de contacto con la ciudadanía y se debe dotar con los mejores medios técnicos y buscar siempre la mejora continua de los servicios ofrecidos para facilitar a dicha ciudadanía el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso fácil a los servicios públicos.

Con dicho fin, el SAC ofrece distintos modos de atención:

- **Presencial**

El SAC ofrece distintas Oficinas de Asistencia en Materia de Registro en distintos puntos del municipio, descentralizando la gestión, ofreciendo distintas alternativas a la ciudadanía y facilitando sus desplazamientos.

- Edificio de la **Casa del Reloj** - Avda. Gibraltar, 2
Horario: Lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h. y de 17:00 a 19:00 h.
Sábados de 9:00 h. a 13:00 h. Julio y agosto sólo en horario de mañana.
- Junta de Distrito de **San Nicasio** - Centro Cívico José Saramago – Av/ del Mar Mediterráneo, 24
Horario: Lunes y miércoles de 8:30 a 14:30 h.
Julio y agosto cerrado.
- Junta de Distrito de **Zarzaquemada** - Edificio Ramiro Maetzu – C/ Mayorazgo, 25
Horario: Martes y jueves de 8:30 a 14:30 h.
Julio y agosto cerrado.
- Junta de Distrito de **La Fortuna** – C/ San Amado, 20
Horario: Martes y jueves de 8:30 a 14:30 h. Jueves de 17:00 h. a 19:00 h.
Julio y agosto sólo en horario de mañana.

- **Telefónica**

El 010 es el canal telefónico del Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Leganés. A través del mismo se puede obtener información sobre el municipio y sobre los servicios y trámites del Ayuntamiento, así como realizar numerosos tipos de gestiones sin necesidad de desplazamientos a las oficinas municipales. Este servicio ofrece un amplio horario con el objetivo de atender la alta demanda:

- De lunes a viernes de 8 a 21:30 h. Sábado, domingo y festivos, de 10 a 20 h. Excepto los días 1 y 6 de enero, 1 de mayo y 25 de diciembre, que el Servicio permanecerá cerrado.

- **Electrónica**

Medio con mayor evolución en los últimos años.

Actualmente, el SAC atiende las peticiones que llegan de la ciudadanía a través de la sede electrónica, operativa las 24 horas del día, todos días del año, salvo cuando por razones técnicas o situaciones ajenas al Ayuntamiento, la sede o algunos de sus servicios queden suspendidos de forma eventual. En estos casos se intenta informar a la ciudadanía con la máxima antelación posible y en la medida de lo posible en tiempo y forma.

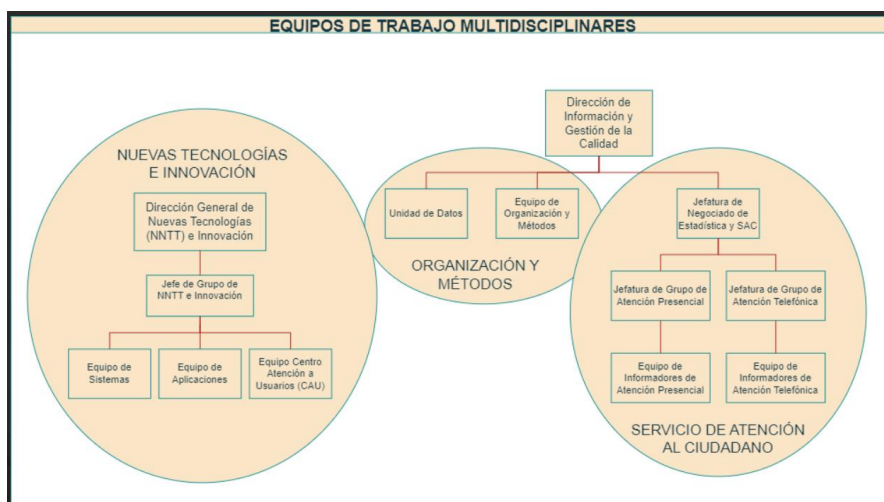
El SAC también atiende y gestiona las peticiones recibidas de otros Organismos o entidades públicas, y las realizadas en el Registro Electrónico Común con destino a nuestro Ayuntamiento, a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

Este departamento, durante el periodo objeto de esta memoria, ha introducido numerosas mejoras en sus aplicaciones de gestión, así como en sus formas de trabajo.

8 Equipo de trabajo funcional

Todo el trabajo realizado y las tareas que quedan por realizar no serían posibles sin un trabajo transversal coordinado, liderado desde la Dirección General de Tecnología e innovación y contando con el apoyo y liderazgo político correspondiente.

Para ello y en especial para la implantación de la nueva Plataforma de Tramitación de Expedientes Electrónicos, que se compone de distintos módulos de gestión, todos ellos interoperables y conectados entre sí, se han creado y nombrado equipos de trabajo multidisciplinares, formados por personas perteneciente a las distintas áreas, de Nuevas Tecnologías e Innovación, del Servicio de Atención al Ciudadano y de Organización y Métodos, siempre sin olvidar el contacto directo de todas ellas con el responsable de Archivo y el Delegado de Protección de Datos, figuras imprescindibles de toda Corporación, además de la implicación y colaboración de representantes de las distintas áreas finalistas del Ayuntamiento.



9 Evolución y mejora de servicios.

Evolución sistemas informáticos:

INFRAESTRUCTURAS (Grado de avance 80%)

➤ **Adquisición de un nuevo entorno de virtualización (vMware 7).**

Ya se disponía de vMware en versión 2.5 y 5.5 respectivamente. Ambos estaban obsoletos y tenían problemas de seguridad. De hecho, estos entornos fueron completamente “arrasados” por el ciberataque. Con las nuevas versiones actualizadas se gana en funcionalidad y seguridad (son compatibles con versiones de sistema operativo modernas). Dado que el Ayuntamiento tiene virtualizado actualmente más del 80% de sus activos, es importante que estos entornos sean lo más fiables posibles, como la experiencia así lo demuestra.

➤ **Adquisición de nuevos servidores (26) para sustituir los antiguos IBM ya obsoletos.**

Los servidores IBM existentes hasta su renovación, tenían 20 años de antigüedad, además de haber abandonado el mantenimiento hace aproximadamente 12 años. Esta situación fue la causa de alguna de las paradas más importantes que ha tenido el ayuntamiento (imposibilidad de conseguir piezas de repuesto porque estaban obsoletas en el mercado). En la actualidad se dispone de equipos servidores nuevos y entre estas máquinas nuevas están los 8 hipervisores que actualmente son el “Core” principal del Centro de Proceso de Datos del ayuntamiento.

➤ **Adquisición de nuevas cabinas de disco (60 TB).**

Esto va íntimamente relacionado con los nuevos equipos vistos en el apartado anterior. Se necesitaba con carácter urgente un nuevo espacio de almacenamiento para proporcionárselo a estos equipos nuevos y asegurar el back-up de datos del ayuntamiento. Y también era imprescindible que ese espacio creciera notablemente y se convirtiera en un sistema escalable (antiguamente tan solo se disponía de 8 TB entre las dos cabinas de disco existentes).

➤ **Adquisición nuevo entorno de backup (A disco (DD6300) y Cinta LTO8).**

Con el aumento de los datos almacenados, era necesario buscar un método de copia de seguridad más rápido que el disponible. Se tiene que salvar todo el Ayuntamiento en un plazo de 10 horas y con los equipos anteriores ya no era posible ni lanzando procesos en paralelo. Asimismo, el back-up de cinta es necesario e imprescindible para asegurar la copia de seguridad según los protocolos establecidos, desplazándola fuera de los sistemas “on line”. Pero, con la unidad de cinta anterior tampoco era posible cumplir con los tiempos necesarios.

➤ **Forti-autenticator (F2A).**

Habilitación de uso por 4 años de software, para realizar la validación mediante doble factor de autenticación a través de dispositivos móviles IOS, Android y Windows Mobile.

➤ **Ciberseguridad: Puesta en marcha de SOC y EDR.**

El Centro de Operaciones de Ciberseguridad tiene como objetivo constituir el punto central de protección frente a amenazas de Ciberseguridad. Se pretende reforzar las capacidades de prevención y reacción ante incidentes de seguridad e incrementar la capacidad de vigilancia y detección de ciber amenazas de un modo centralizado más eficiente que implique un ahorro significativo de dinero, esfuerzo y tiempo. Este centro ayudará a mejorar la seguridad de todo el Ayuntamiento y además facilitará el cumplimiento del ENS al gestionar la seguridad de todos los sistemas de información de manera centralizada.

● **Medidas**

- ✓ Antivirus modo pánico y con mayor alcance.
- ✓ Actualización maquinas y S.O.
- ✓ Despliegue completo e integral del EDR.
- ✓ Segmentación de la RED corporativa.
- ✓ Monitorización permanente de la RED y sistema de Alertas.
- ✓ Despliegue SOC integrado con herramientas CCN.
- ✓ 2FA para todas las conexiones remotas.
- ✓ Listas blancas para accesos internet.
- ✓ Análisis de datos y volumen de E/S por mes.
- ✓ Cambio permanente de credenciales en todo el dominio.
- ✓ Despliegue integral en todos los equipos de vacuna microClaudia.
- ✓ Colaboración permanente con cert-CCN.

● **Normas de uso**

Se ha elaborado una Normativa de Uso de los Sistemas de Información (en adelante, la Normativa), ha sido preparada e informada y comunicada a los grupos sindicales, pendiente de aprobar por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Leganés en mayo de 2023 y entrará en vigor al día siguiente de su aprobación hasta la fecha en que sea modificada, o derogada por otra norma.

Las modificaciones de la presente Normativa deberán ser aprobadas por el órgano competente, debiendo ser difundidas entre las personas afectadas.

LA NORMATIVA

Los sistemas de información son elementos básicos para el desarrollo de la actividad del Ayuntamiento de Leganés. Estos medios se ponen a disposición del usuario/a como instrumentos de trabajo para el desempeño de su actividad profesional, motivo por el cual los usuarios/as deben utilizar estos recursos de manera responsable, mediante el seguimiento de normas, y buenas prácticas que salvaguarden la seguridad de la información, los sistemas de información y los recursos tecnológicos proporcionados por la entidad local.

El Ayuntamiento podrá establecer normas, pautas o buenas prácticas que complementen o regulen aspectos particulares de la presente Normativa o de su aplicación en supuestos específicos que deberán estar aprobadas por el Comité de Seguridad.

A los efectos de aplicación de esta Normativa, la información tratada en el Ayuntamiento, ha sido calificada como:

Uso Oficial: se considerará toda aquella información de acceso restringido y cuya divulgación no autorizada, pérdida o destrucción pueda generar impactos importantes para la entidad local, siendo la siguiente:

Categorías especiales de datos establecidos en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD): origen étnico o racial, las opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, datos genéticos, datos biométricos, salud, vida sexual, orientación sexual o artículo 10 del RGPD (condenas e infracciones penales).

Información que contiene datos personales, que, sin considerarse de categorías especiales, no son de difusión pública.

Documentos en fase de desarrollo, contengan datos personales o no, que sirvan de soporte para la elaboración de los acuerdos municipales.

Aquellos documentos que, a criterio de la persona que los ha elaborado, considera que tienen carácter "Uso Oficial".

Interna: se considerará toda aquella información que sólo debe ser conocida por los integrantes de la administración (todos o parte), y no por personas externas a la misma, salvo autorización expresa. En este caso, la divulgación no autorizada, pérdida o destrucción de esta información podrá generar impactos limitados para la organización.

Pública: se considerará toda aquella información de uso general y público dentro y fuera de la entidad local. La divulgación o pérdida o destrucción de esta información no generará ningún impacto para la organización.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Mediante la presente Normativa, el Ayuntamiento de Leganés regula el uso de los recursos tecnológicos de su sistema de información a través del establecimiento de medidas de cumplimiento obligatorio para todo el personal tanto laboral, como funcionario del Ayuntamiento, así como aquellas personas que mantienen otra relación con la entidad local (cargos políticos, personal de confianza, becarios, personal en prácticas, etc.) los cuales quedan sujetos a la misma, así como a los principios morales y éticos en la utilización de los recursos puestos a disposición.

También será de aplicación al personal de terceros con acceso al sistema (empresas proveedoras, colaboraciones reguladas por convenios), en la medida que le sean de aplicación tal, considerando algunas particularidades.

REVISIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN

La Dirección General de Nuevas Tecnologías e Innovación del Ayuntamiento de Leganés, es el órgano encargado de exigir el cumplimiento de la norma, así como de su revisión y actualización. En concreto, le corresponden las siguientes funciones:

- Dictar criterios generales de aplicación respecto a las dudas que puedan surgir de su aplicación.
- Proceder a su revisión, cuando sea necesario para actualizar su contenido o se cumplan los plazos máximos establecidos para ello.
- Verificar su efectividad y cumplimiento.

Con periodicidad anual la Dirección General de Nuevas Tecnologías e Innovación revisará la presente Normativa, que se someterá, en caso de ser necesario a la modificación de la misma, siguiendo para su aprobación los pasos previstos y recogidos en la norma en el apartado "APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR".

La revisión se orientará tanto a la identificación de oportunidades de mejora en la gestión de la seguridad de la información, como a la adaptación a los cambios habidos en el marco legal, infraestructura tecnológica, organización general, etc.

Será la Dirección General de Nuevas Tecnologías e Innovación, el órgano encargado de la custodia de este documento. Y junto con Recursos Humanos los encargados de la divulgación de la versión aprobada. Esta Normativa estará disponible en el Portal del Empleado al igual que el acceso a la formación online asociada a la misma.

➤ **Migración de datos y documentos de la base de datos del Archivo Municipal al aplicativo GADE digital.**

Se consigue la unificación de datos y documentos en el aplicativo web que gestionan los responsables del archivo municipal del ayuntamiento.

➤ **Actualización de Sistema de Gestión Contable.**

Actualización de Sistema de Gestión Contable existente hasta el momento, SICAL 1.0 a "GEMA 2.0" (nuevo sistema), así como su instalación, parametrización, migración, integración con otras aplicaciones (internas/externas), formación a técnicos y usuarios, traspaso de datos, mantenimiento, soporte y apoyo desde el departamento de Hacienda, concretamente Contabilidad e Intervención.

➤ **Licencias de software de aplicaciones en red.**

Puesta en funcionamiento de 20 licencias de uso de Software de trabajo colaborativo en entorno Web y suministro de 1 licencia de Software para gestión y administración de redes sociales.

➤ **Dispositivos digitales de Control de presencia.**

Actualización y puesta en marcha de todos los dispositivos de control de presencia desplegados en todos los edificios municipales y gestionados desde el área de Recursos Humanos (RRHH).

➤ **Automatización de la gestión de los proyectos de obras.**

Puesta en marcha y funcionamiento de Software de Mediciones y Presupuestos y gestión de Proyectos de obras.

SERVICIOS

➤ **Migración de Correo (Exchange 2019).**

Se disponía de un Exchange 2007 (16 años de antigüedad). Era un cambio necesario a casi todos los niveles: funcionalidad, **Seguridad**, almacenamiento, integración con nuevas plataformas, etc. Y mejora en las prestaciones a los usuarios finales para su uso corporativo.

➤ **WIFI municipal público y privado.**

Se han desplegado 140AP (Puntos de acceso wifi), repartidos en los distintos edificios.

Público:

Existe un SSID: **LeganeSmart**.

La forma de acceso es sencilla, tras aceptar un DISCLAIMER (condiciones de uso), se autoriza el uso. La capacidad de este WIFI está limitada a 5Mbps/5Mbps con protocolos autorizados HTTP/HTTPS.

Privado:

Existe además otro SSID: WIFICORP, configurada como una RED CORPORATIVA. Solo se publica en CASA DEL RELOJ. La forma de acceso es contra un servidor interno Rxxxxxs->Securizado contra ldap corporativo. En este caso, la capacidad no está limitada.

Los edificios con WIFI municipal público son:

- CASA DEL RELOJ
- PZA. ESPAÑA
- C.C. RAMIRO MAEZTU
- C.C. JULIAN BESTEIRO
- DEHESILLAS
- CENTRO FORMACION 1º MAYO
- PABELLÓN EUROPA
- PISCINA CARRASCAL
- PABELLÓN OLIMPIA
- ALMACEN MUNICIPAL
- SEGURIDAD CIUDADANA
- C.C. JOSÉ SARAMAGO
- CASA CONSISTORIAL
- JUAN MUÑOZ
- POLIDEPORTIVO FORTUNA
- PZA. MAYOR, 12

- TELECENTRO AVDA. MEDITERRANEO
- BIBLIOTECA CENTRAL
- CENTRO ANIMALES (PERRERA)
- ROSA LUXEMBURGO
- CETECA
- J.D. FORTUNA
- ESCUELA MUSICA SANTIAGO AMON
- C.C. RIGOBERTA MENCHÚ

➤ **Migración de Eurocop. (Seguridad Ciudadana)**

Migración del sistema de la policia e incorporación de subsistemas no incluidos en la versión Eurocop Cube ERP (Basic) y del sistema Eurocop Mobile, servicios de soporte técnico y mantenimiento del software Eurocop CUBE.

➤ **Puesta en marcha de la Sede Electrónica.**

Se ha producido la gran evolución de la carpeta ciudadana denominada Leganes24h (ya eliminada), a la implantación de la **Sede Electrónica** y de la **Carpeta Tributaria** en enero de 2022.

Leganes24h era una aplicación sencilla que permitía a la ciudadanía realizar la petición de unos pocos trámites, y a las empresas únicamente solicitar justificantes de pago, duplicados de recibos y la domiciliación de sus tributos.

La totalidad de los servicios que se podían iniciar eran: Peticiones de volantes y certificados de empadronamiento, recogida de muebles, presentación de sugerencias y reclamaciones y, en materia tributaria, justificantes de pago, duplicados de recibos y domiciliación de tributos.

Ahora, la nueva sede electrónica permite realizar la solicitud a **81 trámites** de las distintas áreas del Ayuntamiento de Leganes. Este catálogo de trámites evoluciona de forma proactiva, incorporando nuevos trámites, día a día, según necesidades de los distintos departamentos.

Con carácter inminente con la finalización del catálogo de procedimientos, se realizará el alta de forma masiva de la totalidad de los trámites que el usuario podrá presentar a través de la Sede electrónica, accesible desde la siguiente URL:

<https://sede.leganes.org>

Algunos de los trámites más destacados son: el alta en el padrón de habitantes, presentación de sugerencias y reclamaciones y aportación de documentación requerida por el Ayuntamiento.

A su vez, la sede ofrece distintos servicios, para usuarios identificados en el sistema (cl@ve, certificado digital o DNI electrónico):

- Consulta y modificación de determinados datos personales del usuario.

- Consulta de los datos del padrón de habitantes y, obtención directa y en tiempo real, de justificantes de empadronamiento.
- Consulta de las anotaciones de registro realizadas en el Registro del Ayuntamiento de Leganés.
- Consulta de los expedientes del usuario y documentos del usuario.
- Petición de cita previa.
- Validación de documentos por CSV.

Además en la sede tributaria, <https://carpetatributaria.leganes.org> la ciudadanía puede realizar todos sus trámites relacionados con tributos y/o tasas.

Al igual que en la sede electrónica corporativa principal, los trámites de esta subsele tributaria van incrementándose. Se ofrecen distintos servicios en función de si el usuario se identifica o no con alguno de los medios reconocidos: cl@ve, certificado digital o DNI electrónico.

Se destacan los siguientes servicios ofrecidos en la sede tributaria y que se pueden realizar on-line en tiempo real: Modificaciones de la domiciliación bancaria (altas, anulaciones y cambios) de sus tributos, obtención de justificantes de pagos, informe de estar al corriente de obligaciones tributarias, duplicados de recibos y pagos online, gestión de los datos del usuario, consulta de sus expedientes y acceso a su buzón electrónico. Y es posible realizar el pago de distintas autoliquidaciones, realizar diversas simulaciones de tasas y consultar las ordenanzas y el calendario fiscal.

➤ **Integración de la aplicación de gestión del Registro Electrónico con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR).**

El Ayuntamiento de Leganés ha estado utilizando el servicio de ORVE (Oficina de Registro Virtual) hasta mediados del año 2021, fecha en la que se dotó de la funcionalidad necesaria a la actual aplicación de Registro del Ayuntamiento “Registra” para realizar el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas desde la propia aplicación lo que se traduce en un aumento de la eficiencia.

Disponemos de una solución de registro completa integrada con la plataforma del estado que proporciona un servicio en la nube que permite gestionar las Oficinas de Registro de entrada/salida de una Administración.

➤ **Implantación de una nueva centralita.**

Implantación de una nueva centralita telefónica digital marca CISCO en septiembre de 2021. Esta nueva herramienta introduce numerosas funcionalidades entre las que destacan: Las locuciones adaptativas, la consulta a base de datos para proporcionar información y la posibilidad de hacer grabaciones, servicio necesario para las domiciliaciones bancarias.

El sistema de gestión de la centralita es el CUCM (Cisco Unified Communications Manager) y consiste en una centralita física y una virtual en cloud. La centralita física consiste en 2

“Appliances” en Casa del reloj y uno en Seguridad Ciudadana, es decir, está redundado en Seguridad Ciudadana.



La parte de la aplicación de gestión de llamadas del 010 (Contact Center) es el UCCX (Unified Contact Center Express de Cisco) en servidores virtualizados, encargados de proporcionar el enrutamiento avanzado de llamadas, registrar agentes y proporcionar locuciones. Además se dispone de un sistema de grabación de llamadas (CrossRecorder) que también es un servidor virtualizado.

➤ **Migración del aplicativo de Gestión de Habitantes.**

Recientemente, en febrero de 2023, se ha producido la evolución y puesta en marcha de la nueva aplicación de gestión de habitantes, pasando de un aplicativo desactualizado y obsoleto con más de 20 años a un nuevo aplicativo de gestión. También incluye un módulo de Censo que permite gestionar todo el proceso electoral.

Las principales novedades que introduce esta aplicación son:

- Mejor atención a la ciudadanía, gracias a un interfaz de usuario más intuitivo y de facilidad de uso, que facilita al empleado público el acceso a la Información del habitante y la realización de operaciones habituales accesibles desde la misma pantalla.
- Visión por procesos de la gestión de la población, donde el expediente es el eje.
- Gestión más eficiente de las incidencias del INE que son resueltas automáticamente en su mayoría, así como el sistema de detección de errores para evitar duplicados o cualquier otro error invalidante del INE.

- Integración de la gestión del padrón con un sistema de gestión documental, que permite almacenar los documentos.
- Control de menores solos en una inscripción.
- Posibilidad de realizar la firma biométrica mediante dispositivos electrónicos tablets que cuentan con todos los requisitos legales necesarios para su uso y validación y que favorecen la multicanalidad.
- Gestión de avisos automáticos y manuales cuando exista alguna información relevante para el usuario. Esto permite al Ayuntamiento ser proactivo y adelantarse mejorando los datos de padrón, a la vez que evita gestiones incorrectas.
- Seguimiento de los expedientes (bajas inclusión indebida, caducidades, etc) de manera automática gestionando toda la tramitación: notificaciones, publicación en boletines y, en caso necesario, las bajas de manera masiva.
- Auditoria de todas las operaciones realizadas sobre el padrón.
- Posibilidad de realizar procesos de tratamiento masivo y programado. Los procesos (intercambio con el INE, generación de padrones a una fecha, etc) pueden ser planificados y ejecutados de forma automática y desasistida en el momento que decida el usuario.
- Gestión de todas las operaciones asociadas al proceso electoral desde el sorteo de las mesas hasta la constitución definitiva de las mismas.

En la gestión de las elecciones se han ido introduciendo otras mejoras previas a la implantación de esta aplicación, como la comunicación con la Junta Electoral por medios electrónicos y la lectura de los nombramientos con lector de códigos de barras.

➤ **Módulo de Gestión Tributaria.**

En 2021 se produjo la evolución de la aplicación de gestión tributaria a un servicio de gestión en nube, siendo el nuevo programa mucho más intuitivo, fácil de utilizar y que ofrece mayor potencial visual.

➤ **Gestión de los avisos.**

Cambio en la gestión de los avisos comunicados por la ciudadanía, pasando de una aplicación realizada en Microsoft Office Access a un portal de notificaciones automatizadas y con un protocolo de actuaciones establecidas.

➤ **Migración del aplicativo Rosmiman.**

Evolución del aplicativo de gestión para obras, parques y jardines. Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo del mobiliario urbano. Software de gestión de Incidencias y avisos en la vía pública, y gestión de mobiliario urbano.

La Delegación de Obras y Servicios a la Ciudad, dispone del aplicativo ROSMIMAN para la gestión de las incidencias y del control del mobiliario urbano municipal en la vía pública.

La evolución del aplicativo ha permitido cubrir las necesidades derivadas del mantenimiento de las aplicaciones que se disponían y poder solucionar las incidencias técnicas y funcionales que pudieran presentarse, tanto correctivas como adaptativas (soporte y la resolución de incidencias relacionadas con la evolución del ámbito normativo o técnico), así como disponer de las últimas versiones del producto (mantenimiento evolutivo) que permitan la adecuación a la legislación vigente en todo momento, mejora y/o ampliación de las capacidades de los productos adquiridos.

APP mantenimiento de la Ciudad: el Ayuntamiento dispone de una solución móvil para posibilitar el reporte in situ y online de cualquier incidencia en la red de mantenimiento y mobiliario urbano así como parque y jardines de la ciudad. Disponible desde hace 3 años **no está operativa para la ciudadanía** dependiendo de la decisión de las distintas áreas finalistas de gestión.

➤ **Aumento considerable en la eliminación de papel como consecuencia de la intercomunicación con distintas instituciones públicas y el intercomunicador de Registro electrónico.**

La digitalización de los documentos fue un hito muy importante en el Ayuntamiento de Leganés que impulsó la carrera hacia la Administración Electrónica. Se inició en 2014 con pruebas y mediciones de tiempo. Se evaluaron distintos dispositivos software y se hicieron ensayos con distintos tipos y tamaños de documentos en el programa de registro del Ayuntamiento de Leganés. Pero hubo que esperar hasta finales de 2016 para que el SAC arrancara con la mejor solución al compromiso de eliminación de papel, “la digitalización”.

La resistencia al cambio hizo que el resto de departamentos tardaran en irse sumando a este proceso de digitalización, y en la actualidad, a pesar del gran progreso en este aspecto, podemos decir que aún queda un pequeño esfuerzo por realizar en algunas áreas, puesto que siguen trabajando con documentación en papel que solicitan al ciudadano, y lo que es aún peor, en alguna ocasión requieren documentos que obran en poder de la Administración.

Recordemos que la digitalización supone grandes beneficios tanto para la ciudadanía, en cuanto a ahorro de tiempos y costes en realizar fotocopias, como para la Administración Pública pues supone una optimización de tareas, reduce costes, implica mayor flexibilidad y mayor seguridad de los datos, y en definitiva, se traduce en un aumento de la calidad y de la productividad de los distintos procesos.

Por otro lado, el uso de la Plataforma de Intermediación de Datos muestra una creciente evolución, si bien es cierto que queda camino por recorrer. El acceso a este servicio es

bastante reciente y aún tiene potencial por explotar. En próximos apartados se pueden consultar datos estadísticos de la PID.

El avance en el reto de la “eliminación del papel” se podría cifrar en un 80%.

10 Parque informático

El parque informático en el Ayuntamiento de Leganés en el año 2019 estaba empezando a sufrir una actualización radical, que culmina en el año corriente, 2023.

En este periodo de tiempo se actualiza tanto el hardware como software:

- Procesadores con arquitectura x86 a x64.
- Se cuadruplican capacidades de memoria RAM.
- Los almacenamientos HDD a SSDM2.
- Monitores de 17” a 27” con webcam incorporada.
- Adaptación para reuniones multimedia en cada sitio de trabajo con monitores multimedia, preparados para video reuniones.
- Retirada de sistemas operativos obsoletos Windows XP y Windows 7.
- Se dota al personal de material portátil ante la necesidad de movilidad.

Tabla de sistemas operativos 2020 – 2023

SS.OO.	2020	2023
Windows XP	150	0
Windows 7	280	0
Windows 10	600	800
Windows 11	0	350

Tabla de equipos 2020 – 2023

Hardware	2020	2023
HP Elite 600 G9 SFF	0	300
HP EliteDesk 800 G5 SFF	400	400
HP EliteDesk 800 G5 Desktop Mini	50	50
HP Prodesk 600 G1 SFF	280	100
Total	730	950

Dotación de ordenadores portátiles 2020 - 2023

	2020	2023
HP Probook 650 G1	20	0
EliteBook 650 G9	50	50
Dynabook Satellite Pro L50-G-18r	0	100
EliteBook 470 G5	0	50
Total	70	200

Dotación de monitores 2020 – 2023

	2020	2023
HP 1750	150	50
HP EliteDisplay E190i	100	100
HP VH27	500	500
HP e27m G4 27" webcam	0	300
Total	750	950

Dotación de impresoras y escáneres 2020 – 2023

	2020	2023
Brother L6250dn	0	60
Canon Advance DX 4735i	0	47
Brother ADWS 2400	0	30
Brother ADWS 2800	0	20
Total	0	157

11 Incidencias CAU

Datos 2020 vs Datos 2023

Año	2019	2020	2021	2022
Incidencias	2638	2578	1690	1243

Como se aprecia en los datos, las incidencias han disminuido de forma considerable.

Justificación:

1. La pandemia supuso un corte en los mecanismos internos de la plantilla para dar de alta las peticiones.
2. La actualización y homogenización de los puestos de trabajo. Al tener todos/as el mismo hardware se reduce las posibles incidencias.
3. El sistema operativo actual. Al tener un sistema operativo actualizado, garantiza cumplir normativas de seguridad y ayuda a la gestión y control de la misma.
4. La asistencia telemática se ha visto potenciada de tal manera que el poder trabajar con sistemas remotos repercute en la rapidez de la resolución de las incidencias, llegando a realizarse en el momento y no reflejándose como tal.
5. La dotación de dispositivos portátiles a las diferentes áreas y al personal que lo necesita, repercute en una capacidad de trabajo mucho más fluida y potente.

12 Conexiones remotas

Las circunstancias ya mencionadas en párrafos anteriores, hacen evolucionar la forma de trabajar y obligan a adaptar los sistemas de información para conseguir que el trabajo y teletrabajo del personal municipal sea posible y seguro.

Para ello, se implementan conexiones remotas al dominio del Ayuntamiento con medidas de seguridad que permitan minimizar los riesgos. Se establecen las conexiones con **doble factor de autenticación (2FA)**.

Los datos de usuarios con 2FA son:

	Año 2022	Año 2023	Total
Externos	74	19	93
Internos	50	12	62

Los activos al 24/4/23 son de

	Activos a 24/4/23
Externos	20
Internos	57

13 Presupuesto

Participación del Área de Nuevas Tecnologías sobre el conjunto presupuestario total municipal del año 2022

Capítulo	Presupuesto	Total Presupuesto NT	% Gasto NT
I	68,047,310	664,647	0,98%
II	72,441,910	1,796,840	2,48%
III	1,239,140		
IV	6,498,890		
V	300,000		
VI	45,900,860	2,315,000	5,04%
VII	4,213,000		
IX	2,630,000		
Total	201,271,110	4,776,487	2,37%

14 Expedientes tramitados 2019-2023

Se han tramitado 44 expedientes técnicos (contratos), en la fecha de extracción de datos para este documento de Memoria anual según la plataforma de contratación y licitación electrónica del ayuntamiento.

15 Subvenciones Europeas

Presentadas todas las posibles y concedidas 100%.

15.1 Fondos FEDER 50% Financiación Europa

FINANCIACIÓN MÁXIMO 50% POR LA UNIÓN EUROPEA A TRAVÉS DEL PROGRAMA OPERATIVO FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER) DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2014-2020

NORMATIVA FEDER: El contrato se cofinancia con cargo al Programa Operativo FEDER de la Comunidad de Madrid 2014-2020, y por lo tanto se sujeta a la normativa reguladora de los FEDER (Reglamento (UE 1303/2013 del Parlamento Europeo) y del Consejo de 17 de diciembre de 2013), especialmente su anexo XII, así como la normativa reguladora y los términos de la resolución de la Comunidad de Madrid 17 de octubre de 2019 de resolución de la convocatoria de ayudas a Ayuntamientos de Madrid en el marco del Programa Operativo FEDER de la Comunidad de Madrid, de obligado cumplimiento para la Administración y para el Contratista, así como cualquier otra que resulte de aplicación.

El Ayuntamiento solicitó financiación con cargo al FEDER dentro del **Eje 2, objetivo específico 2C2 y línea de actuación “Establecimiento de Plataforma y mecanismos que permitan la digitalización y Admón. Electrónica”**, para la materialización de esta línea, es preciso realizar tres tipos de contratos cuyos objetos coinciden con la operación seleccionada por la Comunidad de Madrid, y que son los siguientes con los importes y financiación que se indican en la tabla que aparece a continuación en la siguiente página:

EJE	OBJETIVO ESPECÍFICO	LINEA ACTUACIÓN	AYUDA FEDER SOLICITADA CONCEDIDA	Nº EXPTE. DENOMINACIÓN CONTRATO	BASE LICITACIÓN IVA incluido
2	2C2	Establecimiento de Plataforma y mecanismos que permitan la digitalización y Admón. Electrónica	873.556,50€	125/2021 Suministro, instalación, implantación y licenciamiento de infraestructuras de sistemas de información del Centro de Proceso de Datos	530.000,63 €
				126/2021 Suministro e implantación SITEAD (sistema de tramitación de expedientes), Padrón municipal de habitantes, Censo y Gestor de procesos electorales	985.112,37€
				127/2021 Adquisición de plataforma desarrollada a medida de portales y nueva web: corporativa, de transparencia y de datos abiertos, todas ellas accesibles según RD 1112/2018	232.000,00€

15.2 Next Generation 100% Financiación Europa

Publicación: BOE 6/11/2021 18.176



BOE-A-2022-05-30
-8298 (Resolución de

Resolución de 18 de mayo de 2022, de la Secretaría de Estado de Política Territorial, por la que se conceden subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de las Administraciones de las Entidades Locales.

Importe Total Leganés: 710.963,97€
Resolución Concesión: BOE 20/5/2022 8298

Distribución del presupuesto 2022-2023

Descripción del proyecto	Importe
Puesta en marcha del Centro de Operaciones de Ciberseguridad	79.497,00 €
Implementación de medidas de seguridad conforme el ENS y descritas en las Fase 1,2 y 3	104.950,00 €
Obtención de la conformidad ENS (certificación), descrita en la Fase 4	5.500,00 €
Implementación de un sistema MFA	38.980,00 €
Plataforma de formación al personal	26.317,50 €
Implementación de un HSM	24.200,00 €
Adquisición de sistemas perimetrales	24.200,00 €
Puesta en marcha de un NAC	66.550,00 €
Sala de formación para la mejora de competencias digitales	59.120,60 €
Protección de instalaciones e infraestructura: Acondicionamiento Centro de Proceso de Datos (CPD)	281.648,80 €
Importe total subvención (suma de proyectos)	710.963,90 €

16 Análisis de Datos

16.1 Expedientes Administrativos

Para la gestión de expedientes administrativos en el Ayuntamiento de Leganés, se utiliza actualmente una aplicación denominada WinFlow PAC. Dentro del proceso de transformación digital en el que se está inmerso, se ha dotado al Ayuntamiento de una nueva plataforma de gestión electrónica de los expedientes más completa, modular y altamente parametrizable, alineada con las normas reguladoras de orden jurídico y técnico, y en octubre de 2023 se pondrá en funcionamiento de forma integral.

Dicha plataforma se compone de distintos módulos y es este módulo de Gestión de expedientes el que mayor innovación presenta en sus funcionalidades y forma de trabajar.

Análisis de datos a fecha 19 de enero de 2023:

Existen un total de 254 procedimientos creados, de los cuales 215 procedimientos tienen expedientes asociados. En el periodo comprendido entre 01/01/2019 hasta 19/01/2023, se han creado un total de 61.926 expedientes.

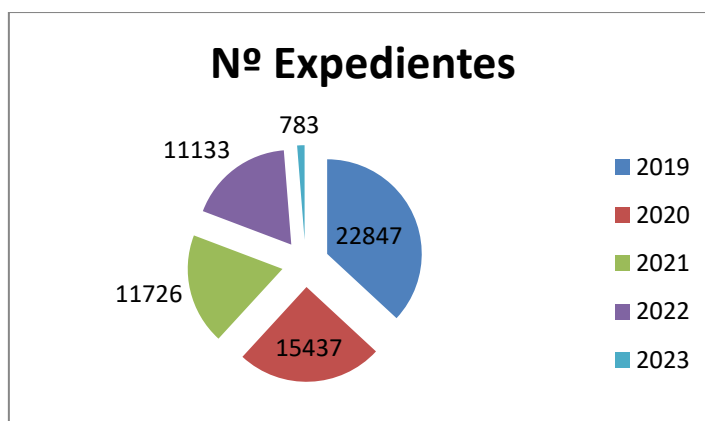
	Número
Catálogo de procedimientos	254
Expedientes	61.926

CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS	Número
Procedimientos con expedientes	215
Procedimientos sin expedientes	39
TOTAL	254

Expedientes/Año	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Nº Expedientes	22.847	15.437	11.726	11.133	783*	61.926

*Hasta 19/01/2023

El siguiente gráfico muestra el número total de expedientes creados durante los años objeto de esta memoria.



Totales de expedientes por año:

EXPEDIENTES POR PROCEDIMIENTO Y AÑO						
PROCEDIMIENTO	TOTAL	2023	2022	2021	2020	2019
AYUDA A DOMICILIO	912	9	196	138	247	322
AYUDA DISCAPACIDAD	28	1	27			
AYUDA TELEASISTENCIA	1876	79	416	531	449	401
AYUDA TEMPORAL EXTRAORDINARIA DEMANDANTES EMPLEO	0					
AYUDAS SERVICIOS SOCIALES	5026		651	1.092	1.248	2.035
BENEFICIOS FISCALES	1368			38	719	611
SUBVENCION TRANSPORTE MAYORES	1				1	
SUBVENCIONES A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	745		265	218		262
SUBVENCIONES EDUCACION	7			3	4	
SUBVENCIONES JUVENTUD	2				2	
SUBVENCIONES SERVICIOS SOCIALES (no en uso)	0					
SUBVENCIONES SOSTENIBILIDAD	0					
SUBVENCIONES URBANISMO	217	37	50	5	17	108
TARJETA DE ACCESO CONTROLADO	283	1	61	68	52	101
TARJETA ESTACIONAMIENTO PERSONA MOVILIDAD REDUCIDA	742	21	214	177	140	190

16.2 Trámites

Como ya se ha mencionado en apartados anteriores de este documento, en enero de 2022, se puso en marcha la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Leganés.

Inicialmente contó con 36 trámites que han ido paulatinamente aumentando según necesidades de los distintos departamentos municipales. Actualmente, la sede permite realizar la solicitud de **81** trámites de las distintas áreas del Ayuntamiento de Leganés.

Existen una serie de trámites que están sujetos a convocatoria y sólo están activos en sede durante el periodo correspondiente, por ejemplo, *la matriculación en la escuela de música, las subvenciones o actos y desfiles de festejos*, entre otros.

16.3 Catalogo procedimientos

Actualmente se está trabajando en la finalización del catálogo de procedimientos y servicios del Ayuntamiento.

Hasta la fecha, el área de Organización y Métodos junto con expertos consultores de la empresa adjudicataria encargada de la elaboración del mismo, se han reunido ya con prácticamente la totalidad de las delegaciones del Ayuntamiento, analizando y viendo los trámites que realizan, la documentación requerida y una explicación de cada uno de sus procedimientos.

Una vez finalizadas todas las reuniones, se elaborará el catálogo de procedimientos y esto implicará el alta de forma masiva de la totalidad de los trámites que la ciudadanía podrá presentar desde la sede electrónica. Se estiman aproximadamente 500 trámites más.

En las páginas siguientes se muestran varias tablas que reflejan diversos datos en los que se observa el funcionamiento de la Sede Electrónica

A continuación, se muestran por meses, los datos totales de cada trámite en la Sede Electrónica la puesta en funcionamiento de la misma:

Año 2022

Denominación del Trámite	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Justificante Empadronamiento Colectivo	80	178	564	469	439	579	574	284	487	619	604	358	5235
Justificante Empadronamiento Individual	266	394	454	429	317	398	293	300	807	382	486	316	4842
Solicitud General	145	264	319	302	268	334	221	191	297	257	275	325	3198
Solicitud Admisión Procesos Selectivos	1	16	10	2944	3	13	14		5		183	3	3192
Aportación de Documentación Requerida	86	237	339	249	137	167	126	103	64	82	109	65	1764
Solicitud Alta y Cambio de Domicilio en el Padrón de Habitantes	67	111	135	155	106	123	112	117	182	166	165	124	1563
Sugerencias Reclamaciones y Felicitaciones	56	92	100	128	81	135	113	66	111	130	187	93	1292
Aportación Documentación Requerida. Delegación de Industrias					102	125	109	44	161	146	110	100	897
Aportación Documentación Requerida. Delegación de Urbanismo					77	92	89	79	132	82	180	152	883
Declaración Responsable Urbanística	20	50	85	56	52	78	70	49	62	57	69	57	705
Aportación Documentación Requerida para Altas y Cambios de Domicilio en el Padrón de Habitantes	28	43	75	65	40	60	37	59	33	56	56	33	585
Solicitud Prestaciones Pasivas Empleados/as Municipales		227	352										579
Justificante Empadronamiento Individual hasta Fecha de Baja	29		29	34	33	45	30	36	32	47	58	33	406
Informes sobre Actuaciones de Policía			65	27	39	40	34	38	37	25	20	47	372

Local													
Consulta Previa Actividad	7	19	37	38	23	45	35	24	26	24	34	26	338
Solicitud Ocupación Temporal Vía Pública	6	32	43	28	26	32	30	19	31	25	35	15	322
Solicitud Ayuda de Estudios Empleados/as Municipales		114	195										309
Matriculación Primer Ciclo: Música Movimiento, Formación Básica					158	60	1		50	2			271
Aportación Documentación Fase de Concurso de Procesos Selectivos	3	2	6	199	2	8	1	45	1	3	1		271
Hoja Reclamación OMIC	7	12	17	16	21	9	14	15	20	23	19	27	200
Justificación Subvenciones Educación Hipatia y Sócrates			5	19	139	13	12						188
Justificación Subvenciones a Entidades Sin Ánimo de Lucro. Año 2022							7	2		172	2		183
Solicitud Matriculación Segundo Ciclo: Formación Complementaria						118			60				178
Declaración Responsable de Actividad	2	8	10	11	17	31	17	13	16	13	20	10	168
Declaración Domicilio Fiscal	1	24	22	14	12	16	16	11	10	17	13	9	165
Solicitud Ayuda a Participantes Actividades Culturales, Musicales e Institucionales de la Escuela de Música. Sep 2021 Ag. 2022									8	153			161
Autorización para la Emisión de Justificantes de Empadronamientos Colectivos			7	17	25	15	22	7	32	15	15	1	156
Solicitud Subvenciones a Entidades Sin Ánimo de Lucro. Año 2022				19	137								156

Alegaciones a Calificaciones de Ejercicios / Exámenes de Procesos Selectivos	41	4	1	8		9	23	6	51	4	8		155
Preinscripción de Alumnos/as Nuevos/as 2022-2023				152									152
Solicitud de Cambio de Titularidad de Actividad	1	10	20	13	14	15	14	15	19	7	9	12	149
Solicitud Vado Paso Carruajes	3	21	6	14	6	13	20	6	19	10	13	8	139
Licencia Urbanística de Obras y Usos	1	5	10	8	8	32	10	6	15	8	17	14	134
Comunicación Previa de Actividad	2	10	19	11	13	12	6	7	5	6	10	10	111
Solicitud Instalación Terrazas Veladores en Hostelería		17	19	15	12	15	8	6	6	1	4		103
Alegaciones Multa Tráfico	2	2	7		3	24	13	8	9	10	6	15	99
Solicitud Uso Permanente de Instalaciones Deportivas					73	7		1	2	7			90
Solicitud Licencia de Obra, Zanjas y Canalizaciones en Vía Pública	2	6	5	5	3	8	14	6	7	14	7	6	83
Censo Municipal de Animales Domésticos	2	8	6	10	10	5	3	5	4	4	15	3	75
Subsanación Lista Provisional Admitidos y Excluidos de Procesos Selectivos						52					1	20	73
Solicitud Subvención Educación: Hipatia. AMPAS, Federaciones y Asociaciones Educativas. Curso 2022-2023									3	65	2		70
Solicitud Subvención Educación: Sócrates. Equipos Docentes Centros Públicos y Concertados. 2022-2023									61	4			65
Preinscripción de Instrumento						63	1	1					65
Solicitud Uso Eventual de Instalaciones					9	6		3	4	14	14	12	62

Deportivas													
Designación Cuenta Bancaria. Modelo 950					7	14	9	1	7	7	10	6	61
Informe Evaluación Edificios		1	1		1	3	15	1		3	12	17	54
Solicitud Renovación de Autorización Puesto Mercadillo	3		7		1						11	25	47
Solicitud de Modificación de Datos Padronales (Excepto Domicilio)	4			6	8	7	7	1	3	1	1	2	40
Solicitud Tarjeta Estacionamiento de Vehículos para Personas con Movilidad Reducida	4	7	3	5	3	2	2	2	4	1	1	5	39
Solicitud Espacios Municipales en Centros Cívicos 2022-2023					37								37
Plan de Autoprotección. Presentación del Plan			1	6		4	3	2	7	2	6	6	37
Plan de Autoprotección. Simulacros de Emergencia				3	2	5	2	1		1	12	10	36
Solicitud Subvención Conservación, Seguridad, Accesibilidad y Eficiencia Energética.											21	14	35
Declaración Responsable Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas		1	2	1	1	13	2	1	7	3	2	1	34
Solicitud Renuncia / Desistimiento de Actividad	1	2	6	4	2		3	2	1	4	4	2	31
Solicitud Inscripción en el Registro Municipal de Asociaciones	1	5	2	1	5	1		1	3	8	1		28
Solicitud Ayuda para Hijos/as Discapacidad Empleados/as Municipales		8	18										26
Preinscripción Extraordinaria Música									20				20

y Movimiento 1 y 3. Menores Nacidos/as en el año 2016 y 2018													
Solicitud Licencia Tenencia Animales Potencialmente Peligrosos	1	2	2	3		2	1			4	3	1	19
Declaración Responsable Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas FIESTAS PATRONALES							8	11					19
Evaluación Ambiental de Actividades	1	1	1	2	5	4	2	1	1	1			19
Solicitud Alta en el Registro Animales Potencialmente Peligrosos		1	1	3		2	1			3	5		16
Solicitud de Inscripción en el Desfile de Carnaval y/o Entierro de la Sardina 2022		16											16
Solicitud Baja por Inscripción Indebida	1			1		1	2	2	2		4	3	16
Solicitud de Participación en el Desfile de la Cabalgata de Reyes 2023												15	15
Solicitud Reserva de Espacio para Carga y Descarga Temporal	1		1	2	1	1	2	3		1	1	2	15
Preinscripción de Alumnos Con Conocimientos Musicales 2022-2023				14									14
Solicitud de Acceso a la Información Pública	1	2	3			1			2	1	1		11
Solicitud Ejecución Municipal Obra en Suelo Urbano				2	2	1			1	1		3	10
Aportación Documentación Requerida. Prestaciones y Ayudas Recursos Humanos							2	8					10
Matrícula Coral y Coro de la Escuela Municipal de Música								1	8				9
Tarjeta de Acceso a			1			1	1	4				2	9

Zona Peatonal													
Solicitud Inscripción de Equipos en Competiciones Deportivas Municipales y Deporte Infantil					4			1	1	1			7
Solicitud Baja Padrón por Fallecimiento	1				1	2			1		1	1	7
Alegaciones Multa Gubernativa			2	3						2			7
Inscripción en el Registro Municipal de Uniones Civiles No Matrimoniales. Parejas de Hecho					2	3				1		1	7
Solicitud Subvención a Proyectos de Acción Social y Servicios Sociales. Año 2022.											5		5
Aportación Documentación Requerida. Delegación Festejos												4	4
Solicitud Recogida Papel y Cartón Comercial "Puerta a Puerta"										4			4
Renovación Inscripción Padronal Extranjeros No Comunitarios						2	2						4
Solicitud Baja Extranjeros por Traslado Otro País										2		1	3
Solicitud Inscripción Individual Competiciones Tenis - Squash					1								1
Confirmación Residencia Extranjeros Comunitarios				1									1
Solicitud Inscripción Competiciones Padel													0
TOTALES	877	1952	3013	5512	2488	2866	2153	1615	2937	2701	2848	2015	30977

Del análisis de datos realizado, los trámites más utilizados durante el año 2022 han sido los *Justificantes de empadronamiento, la Solicitud General y la Admisión a Procesos Selectivos.*

Cuando se habla de “*Solicitud General*” se está haciendo referencia al procedimiento genérico que puede usarse cuando no existe el trámite específico que se necesita en la sede.

Se puede decir que otros de los trámites más demandados por la ciudadanía son: “*Alta o Cambio de Domicilio en el Padrón municipal de habitantes*”, “*Sugerencias y reclamaciones*” y “*Aportación de documentación*”.

Año 2023

Denominación del Trámite	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
Solicitud General	400	276	348	363	1387
Justificante Empadronamiento Colectivo	542	137	-	-	679
Solicitud Alta y Cambio de Domicilio en el Padrón de Habitantes	174	95	155	143	567
Aportación Documentación Requerida. Delegación de Urbanismo	150	133	148	127	558
Justificante Empadronamiento Individual	461	90	-	-	551
Solicitud Prestaciones Pasivas Empleados/as Municipales	539				539
Aportación Documentación Requerida. Delegación de Industrias	122	122	157	135	536
Sugerencias Reclamaciones y Felicitaciones	127	130	134	112	503
Aportación de Documentación Requerida	138	90	114	94	436
Justificante Empadronamiento	-	116	118	131	365
Declaración Responsable Urbanística	104	68	78	65	315
Solicitud Ayuda de Estudios Empleados/as Municipales	295				295
Aportación Documentación Requerida para Altas y Cambios de Domicilio en el Padrón de Habitantes	105	50	62	56	273
Preinscripción de Alumnos/as Nuevos/as Escuela Municipal de Música				209	209
Informes sobre Actuaciones de Policía Local	54	50	67	30	201
Solicitud Admisión Procesos Selectivos	180	1	1	2	184
Solicitud Ocupación Temporal Vía Pública	52	39	50	43	184
Autorización para la Emisión de Justificantes de Empadronamientos Colectivos	10	6	49	78	143
Consulta Previa Actividad	27	26	37	39	129
Renovación Inscripción Padronal Extranjeros No Comunitarios	52	26	4	13	95
Hoja Reclamación OMIC	28	21	23	22	94
Confirmación Residencia Extranjeros Comunitarios	60	27	5	2	94
Solicitud de Cambio de Titularidad de Actividad	11	22	30	18	81
Informe Evaluación Edificios	60	2	15	3	80
Justificante Empadronamiento Individual hasta Fecha de Baja	57	14	-	-	71
Solicitud Subvención Conservación, Seguridad, Accesibilidad y Eficiencia Energetica.	37	18	5	9	69
Declaración Responsable de Actividad	15	19	17	14	65
Declaración Domicilio Fiscal	11	12	14	25	62
Solicitud Vado Paso Carruajes	10	14	20	15	59
Licencia Urbanística de Obras y Usos	20	9	14	16	59
Alegaciones Multa Tráfico	5	13	25	8	51

Comunicación Previa de Actividad	12	12	17	7	48
Solicitud Uso Eventual de Instalaciones Deportivas	12	5	20	9	46
Solicitud Organización de Evento y/o actividad en Instalaciones Deportivas Municipales	4	18	11	13	46
Solicitud Licencia de Obra, Zanjas y Canalizaciones en Vía Pública	11	9	8	11	39
Solicitud Certificado de Ejercicios Aprobados en procesos selectivos del Ayuntamiento de Leganés	6	9	10	8	33
Solicitud Ayuda para Hijos/as Discapacidad Empleados/as Municipales	28				28
Aportación Documentación para la Autorización del Evento y/o Actividad	2	1	15	8	26
Censo Municipal de Animales Domésticos	1	3	7	14	25
Solicitud Tarjeta Estacionamiento de Vehículos para Personas con Movilidad Reducida	5	2	11	5	23
Solicitud de Inscripción en el Desfile de Carnaval y/o Entierro de la Sardina 2023		21			21
Solicitud Inscripción Individual Competiciones Tenis - Squash				20	20
Solicitud de Modificación de Datos Padronales (Excepto Domicilio)	3	6	3	5	17
Solicitud Instalación Terrazas Veladores en Hostelería	3	2	7	5	17
Preinscripción de Alumnos/as con Conocimientos Musicales. Escuela Municipal de Música				16	16
Alegaciones a Calificaciones de Ejercicios / Exámenes de Procesos Selectivos			16		16
Solicitud Subvenciones a Entidades Sin Ánimo de Lucro				15	15
Aportación Documentación Requerida. Delegación de Cultura y Escuela Música		1		13	14
Solicitud Licencia Tenencia Animales Potencialmente Peligrosos	2	5	5	1	13
Plan de Autoprotección. Presentación del Plan		6	4	3	13
Declaración Responsable Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas	2	1	6	3	12
Solicitud Inscripción en el Registro Municipal de Asociaciones	5	3	3	1	12
Solicitud Renovación de Autorización Puesto Mercadillo	8	2	1		11
Solicitud Baja por Inscripción Indebida		3	2	5	10
Alegaciones Multa Gubernativa	2	1	4	3	10
Aportación Documentación Fase de Concurso de Procesos Selectivos	7		1	1	9
Subsanación Lista Provisional Admitidos y Excluidos de Procesos Selectivos		3		6	9
Solicitud Renuncia / Desistimiento de Actividad	4		3	1	8
Solicitud Recogida Papel y Cartón Comercial "Puerta a Puerta"		5	3		8
Solicitud Ejecución Municipal Obra en Suelo Urbano	1	3	1	3	8
Plan de Autoprotección. Simulacros de Emergencia	2	1	2	3	8
Solicitud Reserva de Espacio para Carga y Descarga Temporal		2	3	2	7
Evaluación Ambiental de Actividades	2	3		1	6
Inscripción en el Registro Municipal de Uniones Civiles No	1	3		2	6

Matrimoniales. Parejas de Hecho					
Justificación de la Subvención de Educación Sócrates. Curso 2022/2023				5	5
Aportación Documentación Requerida. Delegación Festejos			3	1	4
Solicitud Baja Padrón por Fallecimiento	1	1	1	1	4
Solicitud Inscripción Competiciones Pádel				3	3
Justificación de la Subvención de Educación Hipatia. Curso 2022/2023				3	3
Solicitud de Acceso a la Información Pública			2	1	3
Solicitud Alta en el Registro Animales Potencialmente Peligrosos		1			1
Solicitud Uso Permanente de Instalaciones Deportivas				1	1
Solicitud Baja Extranjeros por Traslado Otro País	1				1
Tarjeta de Acceso a Zona Peatonal				1	1
Solicitud Espacios Municipales en Centros Cívicos para Cursos y Talleres					0
Solicitud Inscripción de Equipos en Competiciones Deportivas Municipales y Deporte Infantil					0
Solicitud de Subvención de Educación Hipatia. Curso 2023/2024					0
Solicitud de Subvención de Educación Sócrates. Curso 2023/2024					0
Solicitud Ayuda a Participantes Actividades Culturales, Musicales e Institucionales de la Escuela de Música					0
Justificación Subvenciones a Entidades Sin Ánimo de Lucro					0
Aportación Documentación Requerida. Prestaciones y Ayudas Recursos Humanos					0

En los cuatro primeros meses de 2023, nuevamente, los trámites más demandados son los mismos que en el año anterior.

Si se tiene en cuenta que en febrero de 2023 se ha realizado la puesta en marcha de un nuevo aplicativo de gestión para el padrón de habitantes que ha supuesto una evolución en los trámites de Justificantes de padrón existentes, pasando los tres trámites existentes: Justificante de Padrón Colectivo, Justificante de Padrón individual y Justificante de Padrón hasta la fecha de baja, a un único trámite denominado **“Justificante de Empadronamiento”**.

Los trámites que aparecen con un total de 0, son procedimientos sujetos a convocatoria y sus plazos de presentación aún no han comenzado.

16.4 Servicios electrónicos

Registro Electrónico

El Ayuntamiento de Leganés utilizó el servicio web de ORVE hasta mediados del año 2021, fecha en la que se dotó de la funcionalidad necesaria a la actual aplicación de Registro del Ayuntamiento de Leganés para realizar el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas desde la propia aplicación (SIR).

Total de registros electrónicos	2019	2020 ⁽¹⁾	2021 ⁽²⁾	2022	2023 ⁽³⁾
Enviados	17.277	11.790	14.244	12.789	5.052
Recibidos	15.491	16.516	25.442	13.255	3.133

- (1) Se produce un descenso en el número total de registros enviados, solicitudes que se presentaban en las distintas oficinas presenciales de Asistencia en materia de registros y se enviaban mediante la solución ORVE, debido a la pandemia mundial que obligó al confinamiento y, en consecuencia, al cierre de oficinas. Por este mismo motivo, se produjo un incremento ese mismo año en el número de solicitudes presentadas por el interesado por medios electrónicos.
- (2) A mediados de junio del año 2021 cambió la forma de gestión de los asientos enviados y recibidos de otras Administraciones, pasando de ORVE a la integración de SIR en la propia aplicación de gestión del Ayuntamiento: Registra.

El dato de 14.244 corresponde a la suma de 7.291 registros enviados a través de ORVE y 6.953 asientos enviados por SIR. Mientras que el valor de 25.442 corresponde a 11.310 registros recibidos a través de la herramienta ORVE más 14.132 asientos recibidos en Registra mediante SIR.

Cabe destacar el gran crecimiento de los asientos recibidos con destino a nuestra Organización.

- (3) Datos hasta 18/04/2023.

Accesos identificados a la sede electrónica

La sede electrónica cuenta con diversos servicios que requieren una identificación segura para poder acceder. El usuario se podrá autenticar con el **sistema cl@ve o con certificado/dni electrónico**.

Algunos de estos servicios son:

- Consulta de los datos del padrón de habitantes.
- Obtención on-line en tiempo real, de justificantes de empadronamiento.

- Consulta de las anotaciones de registro realizadas en el Registro del Ayuntamiento de Leganés.
- Consulta de los expedientes del usuario.
- Otros.

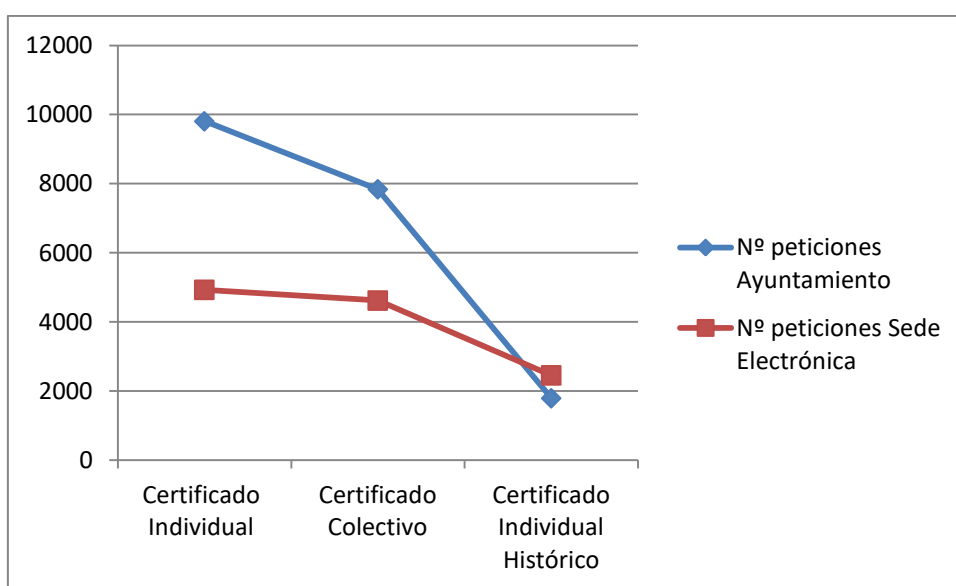
Los accesos con identificación que se han producido en la sede electrónica durante el mes de abril de 2023, por tipo de certificación, son los siguientes:

Nº Accesos con identificación realizados en la sede electrónica – Abril 23	
Tipo de Identificación	Nº Accesos
FNMT-RCM	3.400
Clave2/PIN24H	1.624
Clave2/SEGSOC	539
Clave2/AFIRMA	453
AC CAMERFIRMA S.A.	173
DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA	101
UANATACA S.A.	51
CONSEJO GENERAL DE LA ABOGACIA	32
Firmaprofesional S.A.	27
SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA	18
ACCV	17
ANF Autoridad de Certificación	13
Agencia Notarial de Certificación S.L.U.	4
IZENPE S.A.	2
CONSORCI ADMINISTRACIO OBERTA DE CATALUNYA	1
Bewor tech SL	1
TOTAL	6.456

Obtención de Justificantes de Empadronamiento

A continuación, se muestran los datos relativos al número de justificantes de padrón emitidos por empleados públicos del Ayuntamiento y los generados automáticamente por la sede electrónica, desde el 8 de febrero de 2023 que es la fecha en la que se puso en marcha la nueva aplicación de Gestión de Habitantes, hasta el 30 de abril de 2023(incluido).

Tipo de Justificante	Nº Peticiones	
	Ayuntamiento	Sede Electrónica
Certificado Individual	9806	4929
Certificado Colectivo	7839	4619
Certificado Individual Histórico	1791	2454
Total	19.436	12.002



Cita Previa

El servicio de cita previa está disponible en la siguiente url: <https://www.leganes.org/CitaPrevia> y se puede acceder fácilmente desde iconos en la sede electrónica y en el portal web.

Leganés
AYUNTAMIENTO

SEDE ELECTRÓNICA

CÓMO USAR LA SEDE MIS DATOS TRÁMITES PUBLICACIONES OFICIALES

CATÁLOGO DE TRÁMITES

MIS JUSTIFICANTES DE PADRÓN TRÁMITES DESTACADOS TRÁMITES NO TRIBUTARIOS TRÁMITES TRIBUTARIOS

MIS DATOS

DATOS PERSONALES DATOS DEL PADRÓN DE HABITANTES ANOTACIONES EN EL REGISTRO

EXPEDIENTES DOCUMENTOS

OTROS SERVICIOS DE LA SEDE

OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL **CITA PREVIA** SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS POR CSV TABLÓN DE ANUNCIOS Y EDICTOS PORTAL DE TRANSPARENCIA

Leganés
AYUNTAMIENTO

Leganés
AYUNTAMIENTO

a ESCENA
programación cultural
de la Delegación de Deportes y Cultura

2023
ABRIL
MAYO
JUNIO

AYUNTAMIENTO ACTUALIDAD SEDE ELECTRÓNICA ÁREAS MUNICIPALES EMPLEO Y NEGOCIOS TRANSPARENCIA CIUDAD

Jueves, 04 de Mayo de 2023 13:09:37

Inicio | Accesibilidad | Direcciones y teléfonos | Mapa Web |

Noticias Agenda **May** 04

CITA PREVIA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

ÁREAS MUNICIPALES

- Deportes
- Seguridad Ciudadana
- Educación
- Urbanismo e Industrias
- Obras e Infraestructuras
- Recursos Humanos
- Cultura y Ocio
- Servicios Sociales
- Medio Ambiente y Sostenibilidad
- Participación Ciudadana
- Desarrollo Local y Empleo
- Salud Municipal

Sede electróníc@

Cita previa

Consultas web

Formularios

Información por perfiles

Infancia y Adolescencia De Jóvenes Mayores

Discapacidad Área de Igualdad Padres y Madres

Información ambiental

Hoy	Max	Min
	24°C	14°C

Urgencias 016
Violencia de Género

Cita previa
SOLO AUTOLICUDACIONES PLUSVALIAS

SAC - 010

Pasarela de Pago

Portal de Licitación Electrónica

Factura Electrónica

Ayudas y Subvenciones

Portal de Transparencia

Archivo Municipal

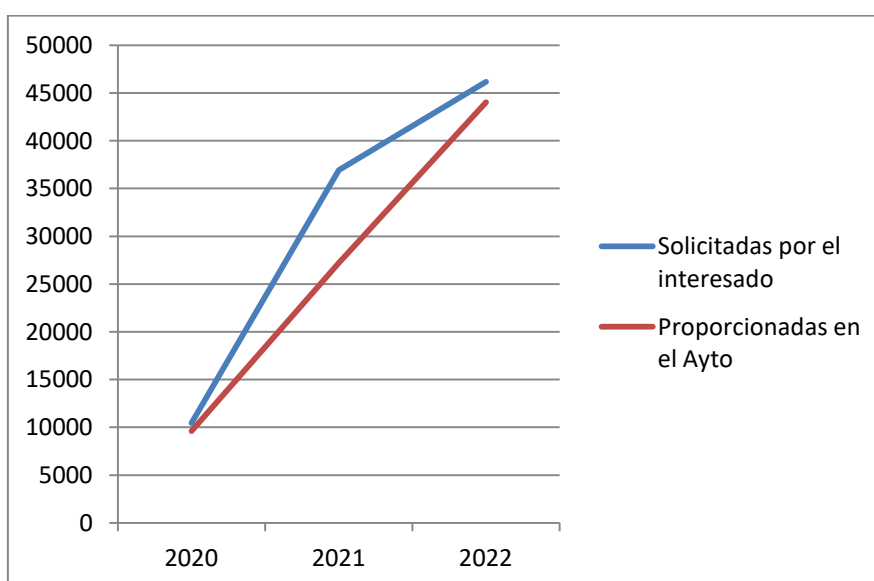
Esta aplicación permite pedir cita con las áreas de Atención al Ciudadano (en sus distintas oficinas), Atención al Contribuyente, Oficina de Información al Consumidor (OMIC) y Punto de Información de Catastro.

	2019	2020	2021	2022	2023 ⁽¹⁾
Nº Citas obtenidas por el interesado en la aplicación online	Sin datos estadísticos	10.453	36.923	46.160	13.525
Nº Citas dadas por el Ayuntamiento		9.603	27.201	44.035	15.704
Nº Total de Citas		20.056	64.124	90.195	29.229

Las citas dadas por el Ayuntamiento, pueden ser por distintos canales: Telefónico (a través de los teléfonos 010 y centralita 91 248 90 00) y/o presencial.

%	2019	2020	2021	2022	2023 ⁽¹⁾
Citas obtenidas por el interesado en la aplicación online	Sin datos estadísticos	52,9%	57,6%	51,2%	46,3%
Citas dadas por el Ayuntamiento		47,1%	42,4%	48,8%	53,7%

(1)Hasta 18/04/23



Solicitud de Acceso a Información Pública

El acceso a la información pública es un derecho reconocido en el artículo 12 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. *“Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por esta Ley. Asimismo, y en el ámbito de sus respectivas competencias, será de aplicación la correspondiente normativa autonómica.”*

Se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obre en poder del Ayuntamiento de Leganés y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones (Artículo 13).

Existen unos límites a este derecho de acceso, pudiendo concederse acceso parcial a la información en los casos en que la aplicación de alguno de los límites previstos en el artículo 14 no afecte a la totalidad de la información. Se prestará siempre especial atención a la protección de datos personales.

El número de peticiones de acceso a la información pública, presentadas ante el Ayuntamiento de Leganés, por años, es el siguiente:

PROCEDIMIENTO	TOTAL	2023*	2022	2021	2020	2019
Solicitud de Acceso a la Información Pública	44	3	13	13	11	4

*Hasta 28/04/2023

Conforme al artículo 7 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Leganés cumple con la obligación de garantizar la publicidad activa en su actuación pública. A tal efecto, dispone de un portal web, en el que publica, de modo comprensible, estructurado y actualizado la información pública. Dicha información está publicada en el Portal de Transparencia, accesible desde diversos puntos del portal web y la sede electrónica.

A continuación se muestra la información estadística anual de las solicitudes de acceso a información pública recibidas, detallando el tema de información demandado por los solicitantes.

Número de Solicitudes recibidas		Número de solicitudes tratadas		%	Número de solicitudes desestimadas		%	Resueltas en plazo	%	Resueltas fuera de plazo	%	En tramitación	No contestadas
4		4		100	0		0	3					1

Nota informativa

Se han recibido cuatro solicitudes de información, una sobre el catálogo de puestos de trabajo, una sobre contratación del servicio de poda, otra sobre el acuerdo de concesión del estadio Butarque al Club Deportivo Leganés y otra sobre los convenios firmados con el Club Boleivol Leganés.

Periodo:
 Fecha inicio: 01/01/2019
 Fecha de última actualización: 22/01/2020

Número de Solicitudes recibidas	Número de solicitudes tratadas	%	Número de solicitudes desestimadas	%	Resueltas en plazo	%	Resueltas fuera de plazo	%	En tramitación	No contestadas
11	11	100	0	0	9		1			1

Nota informativa

Se han recibido once solicitudes de información, una sobre un evento de dinamización del comercio local, otra sobre número de inspecciones sanitarias, otra sobre el número de solicitudes de acceso a información recibidas, una requiriendo información sobre puestos de trabajo en instalaciones deportivas y otra sobre bajas del personal en un centro educativo. También se ha recibido una sobre inspecciones realizadas en residencias de mayores y otra sobre jardines y zonas verdes. Otras se refieren al inicio del curso de la Escuela Conservatorio Manuel Rodríguez Sales, a los locales en La Cubierta, a sentencias del Contencioso Administrativo y, finalmente, una sobre el permiso para terraza de un establecimiento.

Periodo:

Fecha inicio: 01/01/2020

Fecha de última actualización:

27/01/2021

Número de Solicitudes recibidas	Número de solicitudes tratadas	%	Número de solicitudes desestimadas	%	Resueltas en plazo	%	Resueltas fuera de plazo	%	En tramitación	No contestadas
13	13	100	0	0	12					1

Nota informativa

Las solicitudes recibidas giran en torno a los siguientes temas: suministradores y productos adquiridos por la Fundación Juan Muñoz, informe de evaluación sobre la instalación de recogida neumática de basura, cantidades asignadas a un grupo político municipal, distribución demográfica de la población, pregunta sobre desde cuándo no está disponible el acceso con certificado a Carpeta Ciudadana, articulación del servicio del 010, planificación de las emisiones derivadas de la movilidad, información sobre el coste de una obra pública, información sobre la recogida de basura en el municipio, información sobre procesos selectivos, consulta sobre detenciones y denuncias durante el estado de alarma e información sobre duplicidades en procedimientos judiciales del ayuntamiento.

Periodo:

Fecha inicio: 01/01/2021

Fecha de última actualización:

31/12/2021

Número de Solicitudes recibidas	Número de solicitudes tratadas	%	Número de solicitudes desestimadas	%	Resueltas en plazo	%	Resueltas fuera de plazo	%	En tramitación	No contestadas
13	13	100	1 (parcial)	0	11					2

Nota informativa

Las solicitudes recibidas giran en torno a los siguientes temas: información sobre contenedores ilegales de ropa usada, cuentas de la Fundación Juan Muñoz, número de veterinarios y de denuncias realizadas por el Ayuntamiento por maltrato animal, solicitud de copia de un expediente de actividades y obras, infraestructura de la red de Metrosur en el PP5, información sobre adquisición de una parcela municipal, información sobre implantación y desarrollo de herramientas digitales en el Ayuntamiento, normativa aplicable sobre tenencia en la vía pública de sustancias estupefacientes, actuaciones realizadas por el Ayuntamiento en la cementera de Polvoranca, petición de un informe sobre un ciudadano en situación de vulnerabilidad, información sobre el estado de una subvención, solicitud de copia del acuerdo

Periodo:

Fecha inicio: 01/01/2022

Fecha de última actualización:

31/12/2022

El 30/11/2022 la Junta de Gobierno Local aprobó la prórroga de dos años de encomienda de la creación del marco de actuación institucional entre las dos partes firmantes, el alcalde D. Santiago Llorente Gutiérrez y D^a Lidia Sánchez Milán como directora general de la FNMT, que permite el impulso de servicios públicos electrónicos del Ayuntamiento de Leganés, a través de la extensión al ámbito de competencias del Ayuntamiento de Leganés de la Plataforma Pública de Certificación y de servicios electrónicos, informáticos y telemáticos desarrollada por la FNMT-RCM para su uso por las diferentes Administraciones.

Por medio de este convenio, el Ayuntamiento de Leganés ofrece a la ciudadanía el servicio de acreditación como parte del proceso de obtención del certificado electrónico de persona física emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

El dato proporcionado por la FNMT para los últimos años es que el Servicio de Atención al Ciudadano ha realizado un total de 18.912 acreditaciones para la obtención de certificados electrónicos de persona física, y un total de 3.283 certificados revocados.

Mientras que el área de Recursos Humanos es el responsable de la realización de certificados de Empleado Público (AP), procediendo a acreditar la identidad del siguiente número de trabajadores:

	TOTAL	2023*	2022	2021	2020	2019
Certificado AP	587	70	172	260	50	35
Certificado con Pseudónimo	89	23	19	47	-	-

*Hasta 30/04/2023 incluido.

Centralita del 010

Los datos estadísticos que proporciona la aplicación de gestión de llamadas del 010 son los siguientes:

AÑO 2021

MES	Llamadas presentadas	GESTIONADAS				Velocidad media de respuesta	Promedio de tiempo en cola	Tiempo en cola máx.
		Llamadas gestionadas	Porcentaje gestionadas	Promedio de tiempo de gestión	Tiempo de gestión máx.			
ENE *	5.510	2.235	43.45	0:03:38	0:26:01	0:04:30	0:03:18	0:40:03
FEB	14.169	6.382	45.04	0:03:34	0:32:01	0:04:36	0:03:16	0:37:06
MAR	16.725	6.968	41.66	0:03:53	0:35:44	0:06:32	0:04:18	0:36:36
ABR	16.143	5.977	37.03	0:04:25	0:35:28	0:09:19	0:05:43	0:57:44
MAY	16.777	6.460	38.51	0:04:43	0:38:45	0:08:50	0:05:30	1:49:13
JUN	17.151	7.922	46.19	0:04:34	0:44:13	0:06:06	0:04:20	0:47:49
JUL	12.135	9.183	75.67	0:03:40	1:00:22	0:01:52	0:01:45	0:24:13
AGO	10.489	8.413	80.21	0:03:18	0:44:41	0:01:37	0:01:34	0:40:13
SEPT	13.936	10.436	74.89	0:03:40	0:37:38	0:02:01	0:01:51	0:17:52
OCT	13.578	9.527	70.16	0:03:39	0:37:56	0:02:36	0:02:16	0:28:46
NOV	15.357	7.141	46.50	0:03:48	0:30:40	0:05:54	0:04:09	0:56:15
DIC	6741	2928	43.44	0:03:33	0:23:21	0:06:33	0:04:49	1:46:15
TOTAL	158.711	83.572	52,66%					

AÑO 2022

MES	Llamadas presentadas	GESTIONADAS				Velocidad media de respuesta	Promedio de tiempo en cola	Tiempo en cola máx.
		Llamadas gestionadas	Porcentaje gestionadas	Promedio de tiempo de gestión	Tiempo de gestión máx.			
ENE	12.664	6.640	52.43	0:03:47	0:31:07	0:04:41	0:03:32	0:27:01
FEB	14.069	5.686	40.42	0:04:14	0:43:15	0:06:41	0:04:23	0:42:53
MAR	15.903	7.628	47.97	0:04:02	0:31:22	0:05:18	0:03:47	0:42:51
ABR	16.547	5.938	35.89	0:04:23	0:38:17	0:09:33	0:06:01	0:58:57
MAY	16.973	5.145	30.31	0:04:41	0:38:34	0:10:26	0:05:50	1:36:43
JUN	18.326	5.058	27.60	0:04:58	0:39:27	0:11:39	0:06:07	1:00:03
JUL	10.146	4.918	48.47	0:04:22	0:52:11	0:05:30	0:03:54	0:38:16
AGO	10.133	6.062	59.82	0:04:04	0:38:07	0:03:32	0:02:56	0:30:37
SEPT	14.575	8.297	56.93	0:04:01	0:35:40	0:04:11	0:03:14	0:30:54
OCT	14.135	5.424	38.37	0:04:01	0:32:42	0:07:43	0:04:56	0:46:18
NOV	11.627	3.937	33.86	0:04:04	0:38:34	0:10:03	0:05:59	0:49:34
DIC	8.759	5.055	57.71	0:03:39	0:29:39	0:04:15	0:03:29	0:32:57
TOTAL	163.857	69.788	42,5908%					

AÑO 2023

MES	Llamadas presentadas	GESTIONADAS				Velocidad media de respuesta	Promedio de tiempo en cola	Tiempo en cola máx.
		Llamadas gestionadas	Porcentaje gestionadas	Promedio de tiempo de gestión	Tiempo de gestión máx.			
ENE	11.370	5.134	45.15	0:03:50	0:38:55	0:06:17	0:04:31	0:39:58
FEB	8.384	6.170	73.59	0:04:09	0:44:04	0:02:20	0:02:13	0:20:48
MAR	8.809	7.177	81.47	0:03:50	0:36:16	0:01:30	0:01:27	0:24:41
ABR	11.368	6.943	61.07	0:04:36	0:38:10	0:04:55	0:04:00	0:34:25
TOTAL	39.931	25.424	63,6698%					

Cabe destacar la gran mejora que se observa en el porcentaje de llamadas gestionadas que se debe a la reciente cobertura de plazas (en febrero de 2023) que solventa el problema que presentaba el servicio en materia de personal debido a jubilaciones que no se pudieron sustituir, bajas de larga duración y la excedencia de alguna persona del servicio.

16.5 Plataforma de Intermediación de Datos (PID) de uso común para las Administraciones Públicas proporcionada por el Ministerio

En la actualidad, el Ayuntamiento de Leganés accede a la Plataforma de Intermediación de Datos, mediante el cliente ligero SCSP (Ministerio).

En octubre de 2023, las aplicaciones que se implantarán de la Plataforma de Tramitación Electrónica, permitirán la consulta directa a la PID.



A fecha de la redacción de esta memoria (mayo 2023), se accede a **20 procedimientos** y a un total de **32 servicios** que son listados a continuación:

Nombre del Procedimiento	Nombre del Servicio
Tarjeta Estacionamiento persona movilidad reducida	Servicio de Consulta de datos de discapacidad para obtención de tarjeta de estacionamiento
Denuncias Policía Local	Consulta de bienes e inmuebles
Tramitación de facturas	Estar al corriente de obligaciones tributarias para solicitud de subvenciones y ayudas con indicación de incumplimientos
	Estar al corriente de pago con la Seguridad Social
Beneficios fiscales	Consulta de las Prestaciones del Registro de Prestaciones Sociales Públicas, Incapacidad Temporal, Maternidad y Paternidad
	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha concreta
	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha actual
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas a fecha actual
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas en un periodo
	Consulta de la situación actual de desempleo
Ayudas sociales	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha concreta
	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha actual
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas a fecha actual
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas en un periodo
Vacaciones de mayores	Consulta de las Prestaciones del Registro de Prestaciones Sociales Públicas, Incapacidad Temporal, Maternidad y Paternidad
Denuncias de Tráfico	Servicio de Consulta sanciones, vigencias, condenas
	Consulta de Datos de Vehículo para sanciones

Nombre del Procedimiento	Nombre del Servicio
	Consulta de las autorizaciones de transporte de un titular
	Consulta de los datos de un vehículo adscrito a una autorización de transporte
	Consulta de los datos de una autorización de transporte
	Consulta de los datos de una licencia internacional de transporte
	Consulta de los títulos de competencia profesional de un titular
Inscripción Agencia de Empleo	Situación laboral en una fecha concreta
	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha concreta
	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha actual
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas a fecha actual
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas en un periodo
Inscripción en acciones formativas	Consulta de títulos no universitarios por datos de filiación
	Consulta de títulos universitarios por datos de filiación
	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha concreta
	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha actual
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas a fecha actual
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas en un periodo
	Consulta de títulos no universitarios por documentación
	Consulta de títulos universitarios por documentación

Nombre del Procedimiento	Nombre del Servicio
Convenios con entidades	Estar al corriente de pago con la Seguridad Social
Subvenciones y Ayudas	Estar al corriente de obligaciones tributarias para solicitud de subvenciones y ayudas con indicación de incumplimientos
	Estar al corriente de pago con la Seguridad Social
	Situación laboral en una fecha concreta
Selección de personal	Consulta de Permisos de Conductor de un Conductor
	Consulta de títulos no universitarios por datos de filiación
	Consulta de títulos universitarios por datos de filiación
	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha concreta
	Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha actual
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas a fecha actual
	Consulta de los importes de las prestaciones percibidas en un periodo
Inscripción en Bolsa de Empleo	Consulta de la situación actual de desempleo
Contratos administrativos. Adjudicación	Estar al corriente de obligaciones tributarias para contratación con el sector público
	Estar al corriente de pago con la Seguridad Social
Concesión tarjetas de armas	Consulta de inexistencia de antecedentes penales por documentación
	Consulta de inexistencia de antecedentes penales por datos de filiación
	Verificación de datos de Identidad
Licencia de animales potencialmente peligrosos	Consulta de inexistencia de antecedentes penales por documentación

Nombre del Procedimiento	Nombre del Servicio
	Consulta de inexistencia de antecedentes penales por datos de filiación
	Verificación de datos de Identidad
Beneficios Fiscales CCAA	Consulta de los datos de discapacidad
	Consulta de los datos de familia numerosa
Verificación de la no existencia de delitos sexual	Consulta de inexistencia de delitos sexuales por documentación
	Consulta de inexistencia de delitos sexuales por datos de filiación
	Verificación de datos de Identidad
Verificación de la no existencia de antecedentes penales	Consulta de inexistencia de antecedentes penales por documentación
	Consulta de inexistencia de antecedentes penales por datos de filiación
	Verificación de datos de Identidad
Identificación del ciudadano/a	Consulta de datos de identidad
	Verificación de datos de Identidad

Existen un total de 366 trabajadores/as de la plantilla municipal con permisos de consulta y acceso a los servicios de la PID correspondientes al ejercicio de sus funciones.

Unidades Orgánicas	Nº de trabajadores con permisos a PID
Asuntos Sociales	48
Comercio y Empleo	9
Contabilidad	1
Contratación	7
Cultura	3
Deportes	9
Educación	3
Festejos	1
Gerencia	11
Hacienda	12
Industrias	8
JD La Fortuna	1
JD San Nicasio	1
Juventud	2
Mayores	6
Medio Ambiente	5
Mujer	5
Nuevas Tecnologías	2
Órganos de Gobierno	2
Participación Ciudadana	5
Régimen Interior	2
Recursos Humanos	15
Salud y Consumo	4
Secretaría General del Pleno	2
Seguridad Ciudadana y Protección Civil	179
Servicio de Atención a la Ciudadanía	21
Urbanismo	2
TOTAL	366

El número total de Autorizaciones concedidas al personal municipal por procedimiento/servicio son **3.501**.

Para el periodo comprendido entre el 19/04/2022 y 18/04/2023 se han realizado un total de 14.454 peticiones a la PID por los distintos usuarios dados de alta en el sistema.

Los valores totales por cada unidad tramitadora son los mostrados en la tabla adjunta:

Unidad Tramitadora	Nº de Peticiones
Asuntos Sociales	8.364
Comercio y Empleo	51
Contratación	55
Cultura	623
Deportes	356
Educación	462
Festejos	185
Gerencia	191
Hacienda	303
Industrias	2
JD La Fortuna	67
JD San Nicasio	1
Juventud	199
Mayores	1.849
Medio Ambiente	136
Mujer	98
Participación Ciudadana	587
Régimen Interior	33
Recursos Humanos	148
Salud y Consumo	55
Seguridad Ciudadana y Protección Civil	1
Servicio de Atención a la Ciudadanía	20
Urbanismo	668
TOTAL	14.454

Mientras que el total de peticiones de cada servicio es el siguiente:

Servicio	Nº Peticiones
Consulta datos de identidad	156
Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha actual	158
Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a fecha concreta	39
Consulta de inexistencia de antecedentes penales por datos de filiación	8
Consulta de inexistencia de antecedentes penales por documentación	89
Consulta de inexistencia de delitos sexuales por datos de filiación	2
Consulta de inexistencia de delitos sexuales por documentación	3
Consulta de la situación actual de desempleo	3
Consulta de las Prestaciones del Registro de Prestaciones Sociales Públicas, Incapacidad Temporal, Maternidad y Paternidad	5746
Consulta de los datos de discapacidad	160
Consulta de los datos de familia numerosa	31
Consulta de los importes de las prestaciones percibidas a fecha actual	962
Consulta de los importes de las prestaciones percibidas en un periodo	46
Consulta de títulos no universitarios por datos de filiación	6
Consulta de títulos no universitarios por documentación	3
Consulta de títulos universitarios por datos de filiación	127
Consulta de títulos universitarios por documentación	13
Estar al corriente de obligaciones tributarias para contratación con el sector público	78
Estar al corriente de obligaciones tributarias para solicitud de subvenciones y ayudas con indicación de incumplimientos	2.809
Estar al corriente de pago con la Seguridad Social	3.259
Consulta de Datos de Vehículo para sanciones	8
Consulta de Permisos de Conducir de un Conductor	3
Servicio de Consulta sanciones, vigencias, condenas	3
Situación laboral en una fecha concreta	705
Verificación de datos de Identidad	37
TOTAL	14.454

16.6 Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

El Reglamento Orgánico Municipal (ROM), en su artículo 187bis recoge el derecho de todos los ciudadanos/as a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (en adelante SyR) sobre materias de competencia municipal y sobre el funcionamiento de los servicios.

Este derecho puede ejercerse por cualquier persona física, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

El artículo 187bis regula todo el procedimiento de presentación de SyR.

El Servicio de Atención al Ciudadano es el responsable de la gestión general de todo el proceso de tramitación, del mantenimiento de la aplicación empleada para la gestión de las SyR, del traslado a las unidades afectadas, de la información a la ciudadanía del estado de tramitación de su SyR y de la elaboración de las estadísticas anuales, así como de la tramitación de los expedientes de quejas a tratar en la Comisión.

De la elaboración de las estadísticas anuales se han obtenido los datos mostrados en las siguientes páginas. Cabe señalar que todos los informes se hacen a año vencido, en concreto en el primer trimestre de cada año, por tanto, el realizado este año en 2023, contempla los datos de las SyR presentadas durante todo el 2022 y, así sucesivamente.

RESUMEN COMPARATIVO POR AÑOS

	2018	2019	2020	2021	2022
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.231	2.527	2.353	2.886	2.169
Nº Total de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	2.353	2.764	2.495	2.952	2.287
Nº de Reclamaciones	2.118	2.483	2.244	2.587	2.071
Nº de Sugerencias	205	53	226	326	195
Nº de Felicitaciones	30	28	25	39	21
Porcentaje de contestadas / presentadas:	97,5 %	94,7 %	92,9 %	97,9 %	92,4%

Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	67,9 %	70,3 %	60,7 %	58,7 %	51,8%
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	13 días	16 días	24 días	18 días	20 días

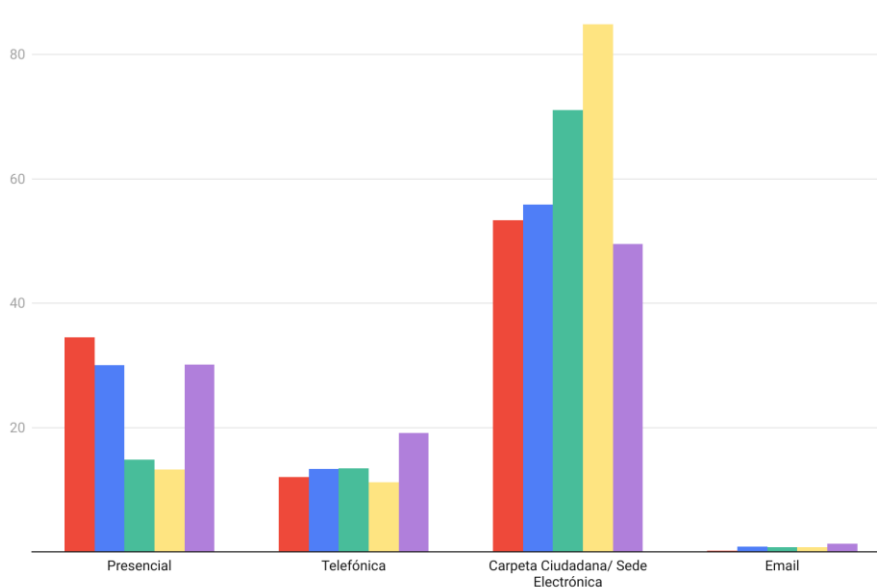
El ROM indica que se admitirán las SyR presentadas de forma presencial, telefónica, por correo, correo electrónico o a través de la Sede Electrónica. Los datos de las distintas vías de presentación son los siguientes:

Evolución % anual según Modo de presentación

Modo	2018	2019	2020	2021	2022
Presencial	35	30	15	13	30
Telefónica	12	13	13	11	19
Carpeta Ciudadana/ Sede Electrónica	53	56	71	85	50
Email	0	1	1	1	1

Año 2018 a 2022

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



[Visualizar el gráfico de manera interactiva](#)

*Implantación en enero de 2022 de la sede electrónica

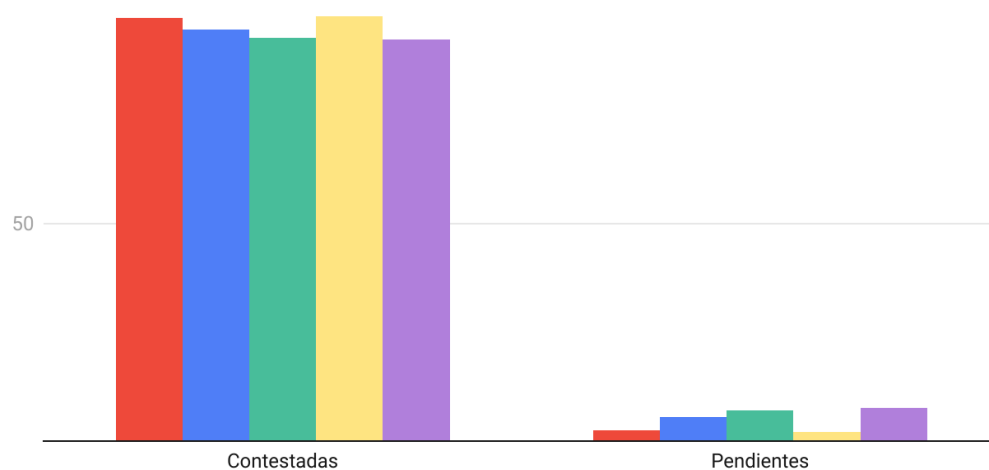
Las siguiente tabla, y su gráfico asociado, muestran los porcentajes de resolución de las SyR.

Evolución % anual según Estado

Estado	2018	2019	2020	2021	2022
Contestadas	98	95	93	98	92
Pendientes	3	6	7	2	8

Años 2018 a 2022

2018 2019 2020 2021 2022



[Visualizar el gráfico de manera interactiva](#)

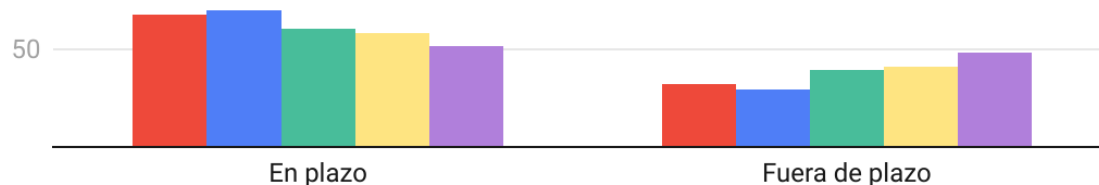
Mientras que la próxima tabla, y el gráfico asociado, indican si la SyR se ha contestado en el plazo establecido en el ROM (15 días) o fuera del mismo, por parte de la unidad o unidades administrativas competentes en la materia.

Evolución % anual según Resolución

Resolución	2018	2019	2020	2021	2022
En plazo	68	70	61	59	52
Fuera de plazo	32	30	39	41	48

Años 2018 a 2022

2018 2019 2020 2021 2022



[Visualizar el gráfico de manera interactiva](#)

El ROM especifica que el responsable de dar contestación a la SyR recibida, responderá al ciudadano/a, por escrito, telefónicamente, personalmente, o por correo electrónico y que el ciudadano/a podrá elegir el medio en el que ser contestado de forma preferente.

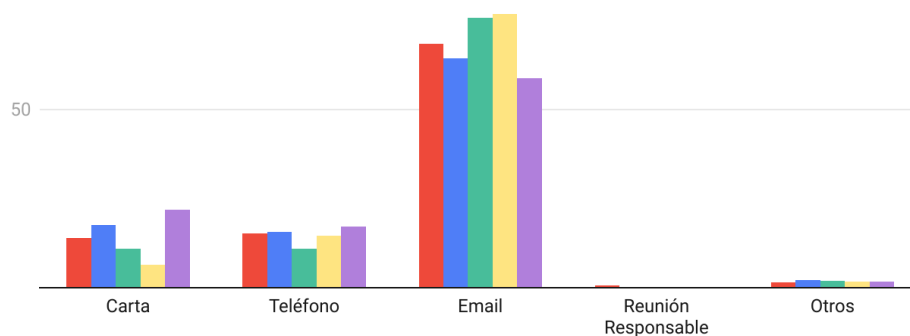
A continuación se recogen los datos estadísticos de los distintos medios de contestación a la ciudadanía.

Evolución % anual según el Medio de Contestación

Medio de Contestación	2018	2019	2020	2021	2022
Carta	14	18	11	6	22
Teléfono	15	16	11	15	17
Email	69	64	76	77	59
Reunión Responsable	1	0	0	0	0
Otros	2	2	2	2	2

Años 2018 a 2022

2018 2019 2020 2021 2022



[Visualizar el gráfico de manera interactiva](#)

Como datos destacables, se observa que el número de sugerencias y reclamaciones presentadas durante 2022 ha disminuido cerca de un 25 por ciento respecto al del año anterior (2.169 frente a 2.886).

Se deduce que el principal motivo de este descenso puede deberse a la implantación en enero de 2022 de la sede electrónica. Desde el lanzamiento de la sede, se habilitó en ella el procedimiento de presentación de Sugerencias y Reclamaciones online que sustituía al anterior procedimiento de Carpeta Ciudadana - Leganes24h. Se entiende que los usuarios han tardado en conocer el cambio de aplicación, o bien, han tardado en adaptarse a la nueva herramienta ya que los datos de años anteriores demuestran que se ha producido un descenso muy significativo en la forma de presentación electrónica, que se trataba del modo de acceso de preferencia de los usuarios, y el modo que mayor crecimiento presentaba. Por tanto, este descenso en el medio de presentación electrónica ha podido ser un factor decisivo en la disminución del número de Sugerencias y Reclamaciones.

Modo de presentación	2018	2019	2020	2021	2022
Presencial	34,5 %	30,0 %	14,8 %	13,2 %	30,1 %
Telefónica	12,0 %	13,3 %	13,4 %	11,2 %	19,1 %
Carpeta Ciudadana / Sede electrónica *	53,3 %	55,9 %	71,1 %	74,9 %	49,5 % *
Email	0,2 %	0,8 %	0,7 %	0,7 %	1,3 %

A continuación se muestran las SyR presentadas ante el Ayuntamiento de Leganés incluyendo la media de días de tramitación, clasificadas por Áreas, en los años objeto de esta memoria:

Áreas *	Nº Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones					Media de Días				
	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Alcaldía	8	6	28	14	4	14	35	8	15	12
Consumo	6	3	1	3	3	1	0	0	0	1
Cultura	112	217	325	138	175	12	10	65	11	11
Deportes	271	286	147	307	328	10	7	10	10	14

Educación	37	52	66	82	13	19	18	18	32	38
Empleo	2	16	1	2	2	5	15	0	41	2
EMSULE	2	5	0	13	2	41	13	0	27	2
Festejos	7	15	8	8	6	6	7	10	4	2
Hacienda	27	17	27	55	40	12	41	17	21	10
Industrias	8	4	4	15	0	8	7	10	10	-
J. D. La Fortuna	16	9	4	2	3	17	3	-	-	2
Juventud	5	6	1	1	0	11	4	1	6	-
LGMedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	326	189	95	116	274	11	12	13	17	19
Medio	644	942	947	1199	642	15	19	28	24	26
Movilidad y	9	17	29	26	23	18	10	29	6	6
Nuevas	39	28	18	31	7	36	127	5	7	20
Obras	324	377	248	395	360	18	20	11	12	17
Participación	17	11	2	38	42	12	11	6	5	14
Recursos	5	0	7	14	15	8	0	6	34	24
Régimen	5	11	17	7	11	14	43	20	126	20
S. A. C.	50	78	85	69	85	5	9	17	9	17
Salud	16	17	6	0	0	9	39	5	-	-
Seguridad	286	280	319	240	164	8	7	5	8	37
Servicios	33	69	33	18	19	11	6	7	24	9
Tráfico	89	82	58	77	38	14	14	8	9	16
Urbanismo	9	27	19	82	31	44	31	22	43	10

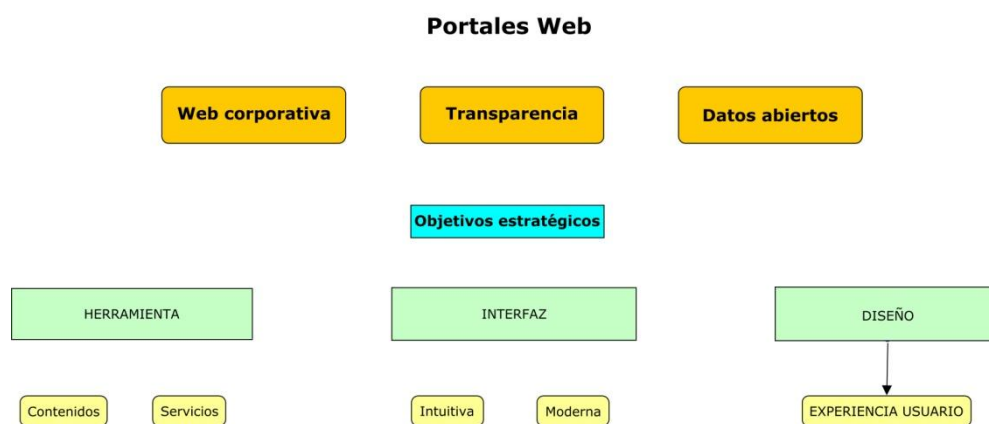
*Para facilitar las comparaciones históricas de carácter estadístico, se mantiene la presentación de sugerencias y reclamaciones adaptada a la estructura municipal de áreas básicas, con independencia de la estructura política que las englobe en concejalías o delegaciones.

17 Nuevos portales corporativos

Los portales Web del Ayuntamiento de Leganés se estructuran en tres Web diferenciadas e independientes pero estrechamente relacionadas: la Web corporativa, el portal de Transparencia, y el portal de Datos Abiertos.

El objetivo perseguido en la implementación de estos portales era contar con una herramienta que permitiese gestionar los diferentes contenidos y servicios de la actividad municipal mediante una interfaz moderna y actualizada, expresando un diseño fresco y en ocasiones incluso disruptivo, pero siempre orientado a mejorar y satisfacer la experiencia del usuario final. Para conseguir esto, la Web Corporativa y el portal de Transparencia se han construido mediante un gestor de contenidos de código abierto, intuitivo, modular y escalable denominado Liferay.

Esta plataforma ofrece una serie de funcionalidades que permiten gestionar los procesos de manera ágil y dinámica desde el punto de vista de los operadores del sistema, así como a ofrecer una visualización atractiva y moderna por parte de los usuarios. Por su parte, el portal de datos abiertos se gestiona mediante el gestor de contenidos de código libre CKAN, especializado en la ingesta, tratamiento y visualización de estructuras y conjuntos de datos, así como en su puesta a disposición para los posibles reutilizadores y distribuidores de los mismos.



17.1 Portal Corporativo

Diseño Disruptivo, moderno, con un buscador potente, Responsive, cumple todos los estándares de programación HTML5, CSS3, JAVA, etc..., recogidos en el pliego.

El portal está creado usando una de las soluciones líder en el mercado para la construcción de portales digitales. Permite desarrollar, portales corporativos, intranets corporativas, comunidades, directorios, blogs, foros, entre otros. Se caracteriza por su arquitectura flexible.



Se ha trasladado el actual mapa web con una estructura similar, se ha cambiado el término área por el de servicio, todos los servicios cuentan con una sub-home (Portadas) con banners, noticias relacionadas, Agenda, y una parte que va directamente a los contenidos más relevantes, con módulos escalables que permiten personalizar las sub-home (Portadas).

En este momento estarían prácticamente todos los distintos niveles de menú, contenidos cargados (50%, información facilitada por INNOPULSE), se realizan diariamente tareas de validación y actualización en el portal nuevo ya que se sigue trabajando en el portal actual con nuevos contenidos, intentando no crear menús nuevos para que no afecte la estructura actual y que no ralenticen el actual proceso de carga de contenidos.

Se realizan chequeos diarios de la evolución del portal, reportando aquello que no se ve correctamente o esté mal colocado, la comunicación es diaria.

17.2 Transparencia

El principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como las de sus fundamentos y en facilitar el acceso a esa información a cualquier persona. El Portal de Transparencia es el elemento que se proyecta al exterior.

Tiene dos funciones primordiales:

1. Consulta libre de la publicidad activa.
2. Facilitar la presentación de solicitudes para el derecho de acceso a la información (persona física o jurídica).

Se está trabajando en un nuevo portal de transparencia basado en el ya operativo cuyo propósito de avanzar en la TRANSPARENCIA de sus gestiones dentro del marco de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Aquí podrá encontrar información sobre la gestión y las actuaciones que lleva a cabo el ayuntamiento de Leganés para mejorar el buen gobierno, la eficiencia municipal y la calidad de los servicios prestado a la ciudadanía.

El Ayuntamiento de Leganés trabaja para tener un portal con datos objetivos y contrastables. Por ello para este cometido el trabajo diario es establecer procedimientos adecuados y que dicha información tenga vida propia y sea útil al ciudadano/a.

Formato de la información publicada en el Portal de Transparencia:

- Información sin formato: información textual grabada en fichas descriptivas del CMS.
- Información con formato: la información textual que se publique dentro de un documento debe de ser en formato pdf (Portable Document Format, «formato de documento portátil»), ya que este formato puede ser leído en cualquier navegador y lector universal.
- Información con formato firmada: los documentos pdf que requieren preservar la integridad y no repudio deberán ser firmados con el certificado de órgano o certificado AP que corresponda, en función de la unidad o responsable que suministre esta información.
- Información gráfica: el formato deberá ser .jpg/ jpeg.

Datos abiertos: Con el fin de asegurar la reutilización de los datos que el Ayuntamiento de Leganés publique, se hará uso del formato CSV(2) (Comma-separated values), formato que permite su posterior tratamiento y explotación.

Portal de Transparencia

¿Qué quieres saber?

AVISO: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam nec justo ultrices, suscipit lacus sit amet, dignissim mi

Leganés abierto y transparente

Datos de la Institución

- Organización Política
- Organigrama
- Planificación
- Personal
- Memoria Histórica



Currículum, retribuciones y declaración de bienes

- Concejales/as
- Concejales Salientes
- Directores/as Generales
- Directores/as Gral. Salientes
- Puestos de Trabajo Personal Eventual
- Registro de Intereses



Agenda de Altos Cargos

- Agenda Alcalde
- Agenda Vicealcalde



Medioambiente, Urbanismo y Obras

- Medioambiente
- Urbanismo
- Obras



Normativa Municipal y Patrimonio

- Normativa Municipal en Vigor
- Normativa en desarrollo
- Documentos en periodo de información pública
- Plan Normativo Local



Contratos, Convenios y Subvenciones

- Contratos Abiertos y Negociados
- Contratos Menores
- Contratos No Reglados Emergencias
- Modificaciones de Contratos



Servicios y Procedimientos

- Catálogo de Servicios Municipales
- Avisos e Incidencias en los Servicios
- Equipamientos
- Catálogo de Procedimientos



Economía y Finanzas

- Presupuestos y Partidas
- Cuentas Anuales
- Coste Efectivo de los Servicios
- Documentos en periodo de información



Participación Ciudadana

- Consejos y Órganos de Participación Ciudadana
- Presupuestos Participativos
- Entidades y Asociaciones de Leganés
- Herramientas de Participación



Solicitud de Información Pública y Normativa

- Solicitud de Información Pública
- Normativa de Transparencia



17.3 Datos Abiertos

Portal datos abiertos

Leganés AYUNTAMIENTO

Portal de Transparencia
¿Qué datos quieres obtener?

Pulsa en el siguiente enlace para acceder al [Catálogo de Datos Abiertos de la Comunidad de Madrid](#).

ACCEDER AL CATÁLOGO

¿Qué son los datos abiertos?
Información sobre qué son los datos abiertos, los principios que rigen la iniciativa y los compromisos que asumimos.

Participación en datos abiertos
En esta sección puedes solicitar la apertura de nuevos conjuntos de datos y darnos tu opinión sobre el portal.

Registro de reutilizaciones
Aquí te puedes dar de alta en nuestro registro de reutilizadores, informarnos sobre el funcionamiento del catálogo, su API y las condiciones de uso de los conjuntos de datos disponibles.

Acceso por categorías

- MEDIO AMBIENTE
- TRANSPORTE
- SECTOR PÚBLICO
- SAUD
- DEMOCRACIA
- CULTURA Y OCIO
- LEGISLACIÓN Y JUSTICIA
- SOLEDAD Y BIENESTAR
- URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS
- EDUCACIÓN
- ECONOMÍA
- EMPLEO

Últimos conjuntos de datos actualizados

- Red de Calidad del Aire. Datos del día en curso**
21/05/2023
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Donec lacus odio et tellus. Inibus eleifend. Curabitur aliquam enim et libero rhoncus aliquam. Duis vulputate pretium justo, sed eleifend est porttitor vel. Mauris non turpis neque. Donec a sagittis neque. Praesent congue tellus eget lacus tincidunt tincidunt.
- Registro Administrativo de Sociedad Laborales**
21/05/2023
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Donec lacus odio et tellus. Inibus eleifend. Curabitur aliquam enim et libero rhoncus aliquam. Duis vulputate pretium justo, sed eleifend est porttitor vel. Mauris non turpis neque. Donec a sagittis neque. Praesent congue tellus eget lacus tincidunt tincidunt.
- Registro de Cooperativas**
21/05/2023
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Donec lacus odio et tellus. Inibus eleifend. Curabitur aliquam enim et libero rhoncus aliquam. Duis vulputate pretium justo, sed eleifend est porttitor vel. Mauris non turpis neque. Donec a sagittis neque. Praesent congue tellus eget lacus tincidunt tincidunt.

No te pierdas nada

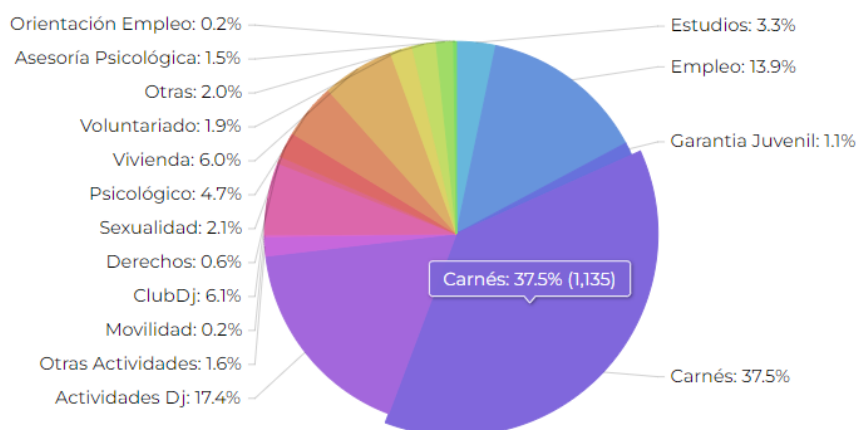
Leganés AYUNTAMIENTO

©2023 Ayuntamiento de Leganés | Plaza Mayor, 3, 28911 Leganés | 91 248 90 00 - 010 | Paseo Fuera de Leganés, 91 248 90 30 | Política de privacidad | Términos de servicio

El portal de datos abiertos es una iniciativa impulsada desde el área de Nuevas Tecnologías cuya finalidad es publicar y poner en disponibilidad información pública que aporte un valor real y cuantificable para poder ser reutilizada y distribuida por parte de la ciudadanía y del tejido económico y social del municipio.

El factor diferencial de este proyecto consiste en trasladar a este portal una serie de conjuntos de datos cuya utilidad pueda ser cuantificable en un formato de datos abiertos que permita ser procesado por los reutilizadores de manera automática. De este modo se profundiza en la implementación de los conceptos de Gobierno Abierto y de la Reutilización de la Información del Sector Público (RISP), orientándonos hacia el paradigma de trabajo del 'dato único'.

Con esta iniciativa nos sumamos al apoyo que desde la Unión Europea y el Gobierno de España se viene dando a los datos abiertos en los últimos años con diversas legislaciones y mandatos que evidencian el creciente impacto social de los datos abiertos en la sociedad actual.



18 Proyectos pendientes de áreas finalistas. Críticos

Áreas en las que es necesario avanzar (productos obsoletos y/o inseguros):

RECURSOS HUMANOS

- Migración de la Nomina / Portal empleado (Windows 2003 / Oracle Developer 6).

DESARROLLO LOCAL- PROMOCION ECONOMICA

- Migración del aplicativo de Búsqueda de Empleo (Windows 2003).

CREDITOS

Profesionales del área de Nuevas Tecnologías e Innovación, de Organización y Métodos y del Servicio de Atención al ciudadano del Ayuntamiento de Leganés que han colaborado en la obtención de datos y elaboración de la memoria.

Antonio Yagüe

Alfonso Lopez

Rosa Callejo

Antonio Sanchez

Pilar Arias

David Perez

Pedro Fernandez

Miguel Sanchez-Paus

Almudena Herranz

Alberto Calderón

Miguel Fernandez

Virginia Moreno

Gracias.

Edición. V17. Mayo 2023



Copy right Ayuntamiento de Leganés