



# **P**LAN DE **M**EJORA E **I**NNOVACIÓN **2012-2015** **Impulso a la Administración Electrónica**

En cumplimiento de la  
Ley 11/2007, Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos  
y la Ley 2/2011 de Economía Sostenible

## Contenido

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>4</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN</b>	<b>16</b>
<b>III. DIAGNÓSTICO</b>	<b>17</b>
<b>III.1 DÓNDE ESTAMOS</b>	<b>20</b>
III.1.1 EN LO NORMATIVO	20
III.1.2 EN LO TECNOLÓGICO.	23
III.1.3 EN LO NO-TECNOLÓGICO.	28
<b>III.2 ANÁLISIS DAFO.</b>	<b>30</b>
<b>III.3 EL PROBLEMA A RESOLVER O SITUACIÓN A MEJORAR</b>	<b>33</b>
<b>IV. EL PLAN DE MEJORA E INNOVACIÓN EN ALZIRA</b>	<b>34</b>
<b>IV.1 LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y ACTUACIONES</b>	<b>34</b>
IV.1.1 E-CIUDADANÍA	38
IV.1.2 E-AYUNTAMIENTO	54
IV.1.3 E-AHORRO	74
<b>IV.2 HERRAMIENTAS</b>	<b>80</b>
<b>IV.3 IMPLANTACIÓN</b>	<b>80</b>
IV.3.1 CRONOGRAMA	80
IV.3.2 RECURSOS NECESARIOS	85
<b>IV.4 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN Y SUS LOGROS E IMPACTOS</b>	<b>85</b>
IV.4.1 EQUIPOS IMPULSORES DE LA INNOVACIÓN MUNICIPAL	85
IV.4.2 COMITÉ DE INNOVACIÓN Y PLANIFICACIÓN	86
IV.4.3 SISTEMA DE INDICADORES	86
<b>V. CONCLUSIÓN: EJERCICIO DE LOS DERECHOS DIGITALES</b>	<b>88</b>
<b>VI. ALZIRA INTELIGENTE</b>	<b>90</b>
<b>VI.1 LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y ACTUACIONES</b>	<b>91</b>
VI.1.1 OE41. GOBIERNO INTELIGENTE	91
VI.1.2 OE42. CIUDADANÍA INTELIGENTE	92
VI.1.3 OE43. ECONOMÍA INTELIGENTE	94
VI.1.4 OE44. CALIDAD DE VIDA INTELIGENTE	95
<b>VI.3 IMPLANTACIÓN</b>	<b>97</b>
VI.3.1 CRONOGRAMA	97
<b>ANEXOS</b>	<b>99</b>

<b>ANEXO I. MODELO DE COSTES ESTÁNDAR (MCE) DE LA UNIÓN EUROPEA</b>	<b>99</b>
A) TABLAS DE COSTES DIRECTOS	99
B) TABLA DE COSTES INDIRECTOS. BUENAS PRÁCTICAS.	100
<b>ANEXO II. SERVICIOS Y CONTENIDO DE LA SEDE ELECTRÓNICA CONFORME AL RD 1671/2009 Y LEY 3/2012 DE LA GVA</b>	<b>101</b>
<b>ANEXO III. LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DESDE UN ENFOQUE BASADO EN LA GESTIÓN POR PROCESOS</b>	<b>102</b>
<b>ANEXO IV: FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE OBJETIVOS OPERATIVOS (OO)</b>	<b>104</b>

## I. Resumen Ejecutivo

El presente documento constituye el **Plan de Mejora e Innovación** en el Ajuntament d'Alzira.

El **objetivo** del Plan de Mejora e Innovación del Ajuntament d'Alzira **es dar solución** a los siguientes aspectos claves y de importancia crucial para las administraciones locales en la sociedad actual:

- A) El obligado cumplimiento de un amplio marco normativo que establece unas obligaciones tecnológicas para los Ayuntamientos y unas fechas límite claras para su cumplimiento.
- B) La necesidad perentoria de las administraciones locales de iniciar un proceso de transformación desde un modelo actual de gestión administrativa burocrático y basado en el papel hacia un modelo de gestión administrativa eficiente basado en el conocimiento del estado y del rendimiento en la tramitación de los expedientes y en el trabajo en equipo. En definitiva, un modelo orientado a la satisfacción de las necesidades de sus ciudadanos.
- C) Y por último, en la coyuntura socioeconómica actual, redirigir las tecnologías de la información y la comunicación, así como el resto de recursos y procesos de la organización, hacia la generación de eficiencia administrativa y ahorros de costes tanto en el ámbito interno del ayuntamiento como en el ámbito externo hacia la ciudadanía y la sociedad (reducción de cargas administrativas).

Todo ello en cumplimiento obligado de la siguiente normativa vigente en materia de acceso electrónico de los ciudadanos a las administraciones, en materia tecnológica y de estándares y en materia de simplificación y eficiencia administrativa.

Cuadro 1  
Obligaciones legislativas en materia tecnológica. Fechas límites

Ley 11/2007 Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	
Obligación	Fecha límite
Los derechos reconocidos en el artículo 6 podrán ser ejercidos en relación con todos los procedimientos y actuaciones municipales	31 de diciembre de 2009
Ley 2/2011 de Economía Sostenible	
Obligación	Fecha límite
Las Comunidades Autónomas y las Entidades integradas en la <b>Administración Local en las que no puedan ser ejercidos a partir del 31 de diciembre de 2009 los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, deberán aprobar y hacer públicos</b> los programas y calendarios de trabajo precisos para ello, atendiendo a las respectivas previsiones presupuestarias, con <b>mención particularizada de las fases en las que los diversos derechos serán exigibles por los ciudadanos.</b> Los programas mencionados en el apartado anterior deberán ser objeto de aprobación y publicación en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley	Septiembre 2011
Real Decreto 3/2010 Esquema Nacional de Seguridad	
Obligación	Fecha límite
Si a los doce meses de la entrada en vigor del Esquema Nacional de Seguridad (Enero 2011) hubiera circunstancias que impidan la plena aplicación de lo exigido en el mismo, <b>se dispondrá de un plan de adecuación</b> , que marque los plazos de ejecución los cuales, <b>en</b>	Enero 2014

**ningún caso, serán superiores a 48 meses** desde la entrada en vigor.

#### Real Decreto 4/2010 Esquema Nacional de Interoperabilidad

Obligación	Fecha límite
Si a los doce meses de la entrada en vigor del Esquema Nacional de Interoperabilidad (Enero 2011) hubiera circunstancias que impidan la plena aplicación de lo exigido en el mismo, <b>se dispondrá de un plan de adecuación</b> , que marque los plazos de ejecución los cuales, <b>en ningún caso, serán superiores a 48 meses</b> desde la entrada en vigor.	Enero 2014

Fuente: Elaboración propia

Este reto organizativo conlleva a su vez una **oportunidad real de mejora** que nos permitirá resolver las siguientes **deficiencias que caracterizan a la administración local en general**:

1. Una gestión administrativa compleja y basada en criterios burocráticos y en la gestión y localización del papel.
2. Inexistencia de acciones de simplificación y reducción de cargas administrativas.
3. Inexistencia de indicadores de gestión que nos proporcionen información amplia y actualizada sobre el rendimiento administrativo, el estado de los expedientes y el cumplimiento de plazos y tiempos.
4. Falta de concepción global y no departamental del servicio al ciudadano y la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

El **ámbito** de las actuaciones propuestas en este plan será el propio Ajuntament d'Alzira, todos sus servicios, departamentos y secciones municipales y la propia ciudadanía y sociedad de Alzira.

Por todo ello, **el presente documento contiene**:

- A) Un **diagnóstico del contexto y la situación actual** en lo tecnológico y en lo no tecnológico que afecta al desarrollo de la administración electrónica en el Ajuntament d'Alzira
- B) Un **Plan de Mejora e Innovación** para el Ajuntament d'Alzira que permita cumplir con las exigencias legales actuales y posicionar a Alzira en un nuevo escenario en el que el uso adecuado de las nuevas tecnologías desempeñe un papel fundamental tanto en la gestión interna del ayuntamiento como en sus relaciones con la ciudadanía.

Para elaborar un **diagnóstico acertado del contexto y la situación actual** existente en el Ajuntament d'Alzira se ha seguido la siguiente metodología:

- A) Un análisis del estado, avance y dificultades de los proyectos de administración electrónica de otros Ayuntamientos similares a Alzira.
- B) Un análisis interno de "¿dónde estamos?" en Alzira respecto a tres vertientes:
  - a. En lo normativo: respecto al cumplimiento de las normas que nos afectan relacionadas con el desarrollo tecnológico y derechos digitales de los ciudadanos.
  - b. En lo tecnológico: respecto a dos claves:
    - La situación del desarrollo tecnológico del Ayuntamiento
    - Las agendas estatales y europeas establecidas para el periodo 2012-2020 en materia de administración electrónica, mejora e

innovación de las administraciones públicas con el objetivo de alinear la estrategia para Alzira a aquellos vectores estatales y europeos que impulsen el desarrollo de la sociedad alzireña en este ámbito.

- c. En lo no tecnológico: respecto a aspectos básicos y claves que no pertenecen al ámbito normativo ni tecnológico.
- C) Un análisis DAFO: conjuga el estudio de las **fortalezas** (o "puntos fuertes") y **debilidades** (o "puntos débiles") de una organización, un territorio o un sector con el estudio de las **oportunidades** y **amenazas** de su entorno, con objeto de definir una estrategia de desarrollo.

Gráficamente, se resume en el siguiente cuadro los componentes de la metodología de trabajo utilizada para determinar el contexto en el que nos movemos:

Cuadro 2  
Metodología de análisis



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, el **Plan de Mejora e Innovación** establece las estrategias, objetivos y acciones concretas que permiten alcanzar el objetivo y resolver completamente el conjunto de deficiencias y carencias mencionadas, estableciendo un calendario real para hacerlo y una estimación de recursos necesarios para garantizar el éxito.

Para ello, el presente Plan de Mejora e Innovación en el Ajuntament d'Alzira despliega las actuaciones necesarias mediante **3 líneas estratégicas** que se recogen en el siguiente cuadro.

Cuadro 3  
Líneas estratégicas del Plan de Mejora e Innovación



Fuente: Elaboración propia

A continuación enunciamos la descripción resumida de cada una de estas 3 líneas estratégicas que guiarán la gestión del cambio.

Cuadro 4  
Descripción de las líneas estratégicas del Plan de Mejora e Innovación en Alzira

<b>e-Ciudadanía</b>
<p><b>Ubicar al ciudadano en el centro de nuestra actividad administrativa y de servicio público.</b> Para ello, impulsaremos la mejora de la atención presencial al ciudadano y el despliegue completo de los derechos digitales de la sociedad</p>
<p style="text-align: center;"><b>OE11: Garantizando los derechos digitales de Alzira</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Culminar las obligaciones que tiene el Ayuntamiento para hacer efectivos los derechos de los ciudadanos en materia de acceso electrónico a los servicios públicos.</li> <li>▪ Proporcionar un completo y amplio conjunto de servicios electrónicos a la ciudadanía que le permita una reducción de visitas al Ayuntamiento, una mejora en la eficacia y rapidez en la gestión de sus trámites municipales y unos ahorros económicos implícitos en todo ello.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OE12: La atención ciudadana como prioridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear un servicio de atención ciudadana multicanal integrado, coordinado y homogéneo formado por los canales presencial y telefónico a través de la OAC (Oficina de Atención Ciudadana) de Alzira que proporcionará con un nivel alto de calidad un amplio catálogo de servicios a la ciudadanía de Alzira.</li> </ul>
<b>e-Ayuntamiento</b>
<p>La misión de esta línea estratégica es conseguir <b>la eficiencia en la organización</b> del Ajuntament d'Alzira como entidad que gobierna y gestiona el municipio de Alzira. Nos basaremos en el desarrollo de la tecnología y en la simplificación administrativa para alcanzar dicha meta.</p>
<p style="text-align: center;"><b>OE21: Hacia una administración sin papel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantizar la existencia de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- el expediente electrónico formado por un índice y los documentos electrónicos asociados en pleno cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad establecidas por el ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad),</li> <li>- los flujos de trabajo electrónicos y</li> <li>- una administración dónde el papel exista sólo cuando sea absolutamente necesario.</li> </ul> </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OE22: Hacia una administración simplificada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dotar de los medios, <b>la simplificación administrativa y los hábitos de trabajo</b></li> </ul>

**necesarios para conseguir una administración sin papel**, que convierte los datos en información y la información en conocimiento para facilitar la toma de decisiones y el control y cumplimiento de los plazos de la gestión administrativa municipal

#### **e-Ahorro**

**Cuantificar la generación de valor de la Administración Electrónica** mediante el cálculo en euros tanto de los **ahorros internos** que conseguiremos como de las **reducciones de cargas administrativas** de las que se verá beneficiada la sociedad alzireña.

##### **OE31: Midiendo el ahorro en el ayuntamiento**

- Todo objetivo operativo, proyecto o actuación en materia de administración electrónica, mejora e innovación llevará asociado un cálculo del ahorro y generación de valor para la organización del Ajuntament d'Alzira

##### **OE32: Midiendo el ahorro en la ciudadanía**

- Todo objetivo operativo, proyecto o actuación en materia de administración electrónica, mejora e innovación llevará asociado un cálculo del ahorro y generación de valor para la ciudadanía, empresas y sociedad alzireña

Fuente: Elaboración propia

En relación con la línea estratégica e-Ahorro cabe mencionar que el Ajuntament d'Alzira no dispone en la actualidad de la información relacionada con el volumen anual de expedientes municipales ni de la catalogación global de trámites con una exhaustiva definición de los requisitos y documentación necesaria para su inicio. La disponibilidad de esta información de gestión nos permitiría un cálculo certero del **ahorro interno global y de las reducciones de cargas y costes administrativos** que conlleva la implantación completa de la administración electrónica. La solución a esta falta de información de gestión será uno de los beneficios de la ejecución del presente Plan de Mejora e Innovación.

No obstante y con la intención de cuantificar la importancia del presente plan, incluimos una **estimación calculada y parcial** del ahorro interno en el Ayuntamiento y del valor económico de las reducciones de cargas administrativas hacia la sociedad. Esta estimación se ha realizado mediante la comparación con los resultados de otros municipios y tomando como referencia comparativa la población. El resultado de esta estimación se aproxima a cerca de **1.000.000 € anuales de ahorro interno en el Ayuntamiento y a 2.000.000 € anuales en concepto de reducción de cargas administrativas hacia la sociedad**. (*Ver apartado IV.1.3 e-Ahorro*). La contundencia e importancia de estas cifras hacen más necesario si cabe el esfuerzo del Ayuntamiento para garantizar el despliegue de las acciones que incluidas en el presente Plan de Mejora e Innovación.

Las tres líneas estratégicas en ningún caso deben entenderse como programas concebidos de forma independiente sino como una **red de actuaciones que constituyen una unidad de acción** en la medida en que las propuestas se encuentran interrelacionadas entre sí de manera tal que de poco serviría avanzar en el desarrollo de una de las partes de la ramificación, si no se avanza paralelamente en los diferentes ámbitos que se proponen.

Las tres líneas estratégicas establecidas contienen un conjunto de **56 objetivos operativos (OO) en forma de proyectos, programas o actuaciones** relacionados con el despliegue de la administración electrónica en el Ajuntament d'Alzira que garantizarán el éxito del objetivo principal del Plan de Mejora e Innovación. Estos proyectos, programas o actuaciones se enumeran en el siguiente cuadro y se suman a los proyectos desplegados e hitos alcanzados en el periodo 2009-2012 en el ámbito de la administración electrónica que no se recogen aquí pero sí en el cronograma.

Cuadro 5  
Objetivos operativos para cada línea estratégica del Plan de Mejora e Innovación en Alzira

<b>PMI: Objetivos estratégicos y objetivos operativos</b>
<b>e-Ciudadanía</b>
<b>OE11: Garantizando los derechos digitales de Alzira</b>
OO.3 Catálogo de trámites municipales publicado en Sede
OO.6 Carpeta Ciudadana - FASE II: Acceso a los expedientes electrónicos
OO.8 Notificación electrónica
OO.10 Actualización de la web municipal
OO.11 Servicio de autoliquidaciones por Internet
OO.12 Integración de las autoliquidaciones y pasarela de pagos con asistente de iniciación electrónica
OO.13 Pasarela de pagos
OO.16 Licitación y subasta electrónica
OO.17 Gestión de la representación
OO.18 Integración en redes públicas: la Red 060
OO.19 Integración en redes públicas: VU - Directiva de Servicios
OO.20 Carta de compromisos de Administración electrónica
<b>OE12: La atención ciudadana como prioridad</b>
OO.21 Oficina de atención Ciudadana
OO.22 Sistema de gestión de colas y afluencias ciudadanas
OO.24 Inscripciones a actividades de ocio municipales
OO.25 Soluciones de movilidad Portal del ciudadano: Acceso desde Smart Phones y Tablets
OO.26 Carta de compromisos de Atención ciudadana
OO.27 Campaña de comunicación externa y difusión AE
<b>e-Ayuntamiento</b>
<b>OE21: Hacia una administración sin papel</b>
OO.28 Comité de Innovación y Planificación + Equipos de trabajo impulsores de la innovación
OO.29 Plataforma de atención ciudadana
OO.30 Adecuación de la ordenanza de administración electrónica
OO.31 Herramientas de firma electrónica
OO.32 Sistema Integral de Gestión Administrativa (SIGA Básico)
OO.33 Formación en e-Designer: Diseño de flujos específicos
OO.34 SIGA: Completar el Área de Economía
OO.35 SIGA: Área de Urbanismo
OO.36 SIGA: Contratación
OO.37 SIGA: Área de Bienestar social
OO.38 SIGA: Área de Servicios generales
OO.39 SIGA: Área de Proyectos e Infraestructuras
OO.40 SIGA: Área de policía
OO.41 OOGG: Resoluciones de alcaldía
OO.42 OOGG: Junta de gobierno local

PMI: Objetivos estratégicos y objetivos operativos
OO.43 OOGG: Pleno y comisiones informativas
OO.44 OOGG: Videoactas certificadas para plenos
OO.45 Soluciones de movilidad: Acceso desde Smart Phones y Tablets
OO.46 Adecuación a RDLOPD
OO.47 Plan de adecuación al ENS y ejecución de medidas de riesgo a corto plazo
OO.48 Ejecución de medidas de adecuación al ENS
OO.49 ENI: Aprobación política de firma y certificados
OO.50 ENI: Aprobación política gestión de documentos electrónicos
OO.51 ENI: Adecuación de los expedientes y documentos electrónicos
OO.52 ENI: Adecuación de la digitalización de documentos
OO.53 ENI: Plataforma de intermediación- Servicios SCSP-Agente SC
OO.54 ENI: Integración en redes públicas: la Red SARA
OO.55 ENI: Declaración de conformidad con el ENI
OO.58 Compulsa electrónica
OO.59 e-Archivo: archivo municipal electrónico
OO.60 ORVE-SIR: Ventalla única electrónica
OO.61 Plan de formación y comunicación interna en apoyo AE
<b>OE22: Hacia una administración simplificada</b>
OO.62 RCA - Simplificación de trámites
OO.63 RCA - Declaraciones responsables y comunicaciones previas
OO.64 RCA - Tramitación proactiva
OO.65 RCA - Relaciones electrónicas con otras AAPP
OO.66 RCA - Registro de licitadores y contratistas
<b>e-Ahorro</b>
<b>OE31: Midiendo el ahorro en el ayuntamiento</b>
OO.67 Impacto económico de ahorro de la AE Y RCA en el Ayuntamiento
<b>OE32: Midiendo el ahorro en el ciudadano</b>
OO.68 Impacto económico de ahorro de la AE Y RCA en la sociedad alzireña
OO.69 Remitir resultados al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

Fuente: Elaboración propia

El despliegue según la planificación establecida de todos estos proyectos, programas o actuaciones contenidos en el Plan de Mejora e Innovación, nos permite pronosticar una **propuesta de fechas en las que los derechos ciudadanos recogidos en el artículo 6 de la ley 11/2007 LAECSP podrán ser exigidos por la ciudadanía y sociedad de Alzira**. El siguiente cuadro recoge las fases y fechas para el ejercicio de los derechos mencionados.

Cuadro 6  
Fases en las que los derechos del Artículo 6 de la ley 11/2007 serán exigibles

<b>Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos</b>	
<b>Artículo 6. Derechos de los ciudadanos. Ley 11/2007</b>	
<b>Derecho</b>	<b>Plazo/Fase</b>
1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.	Ene-2016
2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:	
a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.	Jul-2015
b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.	Ene-2015
c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.	Ene-2016
d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.	Ene-2014
e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.	Jul-2015
f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.	Ene-2016
g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública. Uso del DNI electrónico para cualquier trámite electrónico	Ene-2012
h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.	Ene-2012
i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.	Jul-2014
j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.	Ene-2015

Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos	
Artículo 6. <i>Derechos de los ciudadanos. Ley 11/2007</i>	
Derecho	Plazo/Fase
k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.	Ene-2016
3. En particular, en los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, los ciudadanos tienen derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:	
a) Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.	Jul-2014
b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas	Jul-2014
c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.	Jul-2014

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de la Ley 11/2007

Como parte final de este resumen ejecutivo del Plan de Mejora e Innovación, incluimos referencias escuetas a la duración del plan, a los recursos económicos que serán necesarios y al sistema de seguimiento y evaluación que garantizará su éxito.

En el ámbito temporal, el Plan de Mejora e Innovación en el Ajuntament d'Alzira se desplegará y alcanzará los resultados deseados durante el **periodo 2012-2015**. (Ver apartado IV.3.1 Cronograma)

Respecto a los **recursos económicos necesarios** para el desarrollo del Plan de Mejora e Innovación del Ajuntament d'Alzira se obtienen de las siguientes fuentes de financiación y de recursos:

1. El conocimiento y valor profesional de los técnicos municipales del Ayuntamiento que pueden crear servicios y planes cuya adquisición en el mercado costaría recursos económicos importantes.
2. Las alianzas y convenios con la Generalitat Valenciana, la Diputación de Valencia y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que nos permiten utilizar servicios y módulos de las Plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana y el Estado y por lo tanto, ahorrarnos las correspondientes inversiones con recursos propios.
3. Las inversiones procedentes y necesarias que habrá que prever en los presupuestos municipales de los años 2013, 2014 y 2015.

Respecto al **sistema de seguimiento y evaluación**, el plan propone dos actuaciones:

1. La creación de dos equipos de trabajo: un **Equipo Impulsor de la Innovación Municipal** (de carácter técnico y operativo) y un **Comité de Modernización e Innovación** (de carácter político-técnico y estratégico) que realizarán el seguimiento, control y tomas de decisiones relacionadas

con la materia. El siguiente cuadro esboza una propuesta de la misión y características de estos equipos de trabajo y seguimiento.

Cuadro 7  
Equipos y Comités de seguimiento e impulso

Equipos Impulsores de la Innovación Municipal
<p><u>Misión</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Impulsar los proyectos, programas, acciones y objetivos operativos relacionados con la innovación municipal y que tengan un carácter transversal, es decir, que afecten o deban afectar a toda la organización en global como un todo.</li><li>- Realizar el seguimiento y control técnico de los proyectos liderados para llevarlos al éxito e informar periódicamente de los resultados al Comité de Innovación y Planificación.</li><li>- Proponer al Comité de Innovación y Planificación las decisiones y alternativas necesarias para el impulso de los proyectos.</li></ul> <p><u>Carácter:</u> Técnico y operativo</p> <p><u>Componentes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Multidisciplinar</li></ul> <p><u>Reuniones:</u> A determinar dependiendo de la fase del proyecto</p>
Comité de Innovación y Planificación
<p><u>Misión</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fijar la estrategia a seguir en el ámbito de la modernización e innovación</li><li>- Tomar las decisiones que garanticen el éxito de los proyectos de modernización e innovación.</li><li>- Realizar una revisión anual de la estrategia y aplicar los cambios oportunos respecto a proyectos, inversiones y plazos en el despliegue</li></ul> <p><u>Carácter:</u> Político-técnico y estratégico</p> <p><u>Componentes</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Alcaldía</li><li>- Concejal en materia de Modernización</li><li>- Otros concejales designados</li><li>- Secretario municipal</li><li>- Interventor municipal</li><li>- Director de RRHH</li><li>- Directores de área</li><li>- Responsable de modernización</li><li>- Responsable de informática</li></ul> <p><u>Reuniones:</u> Mensuales</p>

Fuente: Elaboración propia

2. Creación de un sistema de indicadores a modo de cuadro de mando integral en materia de Administración Electrónica y para cada una de las líneas estratégicas del plan propuesto. Este cuadro de mando integral de la Administración Electrónica de Alzira deberá ser seguido y usado en las reuniones periódicas de los Equipos Impulsores de la Innovación Municipal y el Comité de Innovación y Planificación respectivamente. El siguiente cuadro muestra una propuesta base de indicadores que evalúan el despliegue e impacto del presente Plan de Mejora e Innovación.

Cuadro 8  
Indicadores de seguimiento y evaluación del Plan de Mejora e Innovación

<b>Indicadores de seguimiento y evaluación</b>	
<b>e-Ciudadanía</b>	
I.1 N° de trámites publicados en la Sede Electrónica	Anual
I.2 % de trámites que permiten su iniciación por Internet	Anual
I.3 N° de accesos a la Sede Electrónica	Anual
I.4 N° de registros electrónicos presentados	Anual
I.5 N° de accesos a la Carpeta Ciudadana	Anual
I.6 Valoración ciudadana de la Sede Electrónica	Bienal
I.7 Valoración ciudadana de la OAC	Bienal
I.8 % de ciudadanos que valoran la Sede como útil o muy útil	Bienal
I.9 N° de autoliquidaciones emitidas por Internet	Anual
I.10 N° de facturas electrónicas presentadas	Anual
I.11 N° de accesos/publicaciones al perfil del contratante	Anual
I.12 N° de quejas	Anual
I.13 N° de sugerencias	Anual
I.14 % de quejas/sugerencias resueltas en menos de 15 días	Anual
I.15 Valoración ciudadana del sistema de quejas y sugerencias	Bienal
I.16 N° de citas previas solicitadas electrónicamente	Anual
I.17 N° de inscripciones por Internet en eventos socioculturales	Anual
I.18 % de cumplimiento de compromisos en materia de AE	Anual
I.19 Notoriedad de los servicios electrónicos de Alzira	Bienal
I.20 N° total de usos y accesos electrónicos en Alzira	Anual
I.21 % de usos y accesos electrónicos versus atenciones canal presencial	Anual
I.22 % de disponibilidad de los servicios electrónicos de Alzira	Anual
I.23 N° de ciudadanos atendidos presencialmente en OAC	Mensual
I.24 Tiempo medio de atención presencial en OAC	Mensual
I.25 Tiempo medio de espera presencial en OAC	Mensual
I.26 % de ciudadanos que esperan <10 minutos en OAC	Mensual
I.27 N° de certificados digitales emitidos a la ciudadanía	Anual
I.28 N° de notificaciones electrónicas	Anual
I.29 N° edictos y anuncios publicados en el tablón edictos electrónico	Anual
I.30 N° de pagos a través de la pasarela de pagos	Anual
<b>e-Ayuntamiento</b>	
I.31 N° de expedientes electrónicos anuales	Anual
I.32 % de tipos de expedientes/Flujos/Trámites informatizados	Anual
I.33 % de cumplimiento del plazo legal en la tramitación de expedientes	Anual
I.34 N° de acuerdos y resoluciones electrónicas	Anual
I.35 % de acuerdos y resoluciones invocadas desde expedientes	Anual
I.36 % de equipos de trabajo finalizados con éxito	Anual
I.37 N° de horas de formación	Anual
I.38 Valoración de la formación	Anual
I.39 Valoración de la aplicabilidad de la formación	Anual
<b>e-Ahorro</b>	
I.40 Valor económico de las cargas administrativas de Alzira	Anual
I.41 N° de reducciones o mejoras de cargas administrativas	Anual
I.42 Valor económico del ahorro interno	Anual
I.43 Valor económico por ahorro de reducción de cargas administrativas	Anual

Fuente: Elaboración propia

El Plan de Mejora e Innovación del Ajuntament d'Alzira es un **plan de máximos** que recoge todas las actuaciones en materia de administración electrónica que deben llevarse a cabo para la exitosa transformación de la administración local en este ámbito. Por ello y por la complejidad técnica y organizativa de las acciones propuestas, **se revisará el alcance de este plan con carácter semestral** para ajustarlo al contexto económico, tecnológico y organizativo del Ajuntament d'Alzira.

A la luz de las actuaciones propuestas, es obvio que el reto y el esfuerzo es importante para las personas que conforman el equipo humano del Ajuntament d'Alzira y para la propia organización. Sin embargo, la dificultad se compensa con la satisfacción de pensar que estamos trabajando en la modernización y mejora de la calidad del servicio público que prestamos a la sociedad alzireña desde el sector público y con ello, en la propia legitimación del sector público como sector productivo de la sociedad.

Es un buen momento para animarnos ante el reto recordando las palabras de algunas de las mentes más brillantes que nos dio el siglo pasado.

**“La inteligencia es la habilidad para adaptarse al cambio”**

Stephen Hawkings

**“No pretendamos que las cosas cambien si siempre hacemos lo mismo”**

Albert Einstein

## **II. Introducció**

---

El presente Plan de Mejora e Innovación del Ajuntament d'Alzira se estructura en las siguientes partes:

### ***Capítulo I – Resumen ejecutivo.***

Parte destinada a la lectura y análisis por parte de los máximos responsables políticos y técnicos del Ajuntament d'Alzira donde se extrae y resumen los principales componentes y propuestas incluidas en el plan para facilitar la toma de decisiones.

### ***Capítulo II – Introducción.***

Esquema del contenido de los distintos apartados y capítulos del plan.

### ***Capítulo III – Diagnóstico.***

Dedicado exclusivamente a realizar un análisis de las situación actual y el contexto en el ámbito normativo, en el ámbito tecnológico y en el ámbito organizativo o no tecnológico del Ajuntament d'Alzira. Adicionalmente, se realiza un análisis DAFO y una definición exhaustiva del problema a resolver o situación a mejorar.

### ***Capítulo IV – El Plan de Mejora e Innovación.***

Parte que contiene propiamente el Plan de Mejora e Innovación con detalle de:

- Sus líneas estratégicas y objetivos, programas y proyectos propuestos
- Las herramientas de gestión que facilitan la ejecución del plan
- El cronograma de actuaciones y detalle de los recursos necesarios para su implantación
- Los órganos e indicadores que formarán el sistema de evaluación y seguimiento del plan

### ***Capítulo V – Conclusión.***

Detalla los plazos y fases en las que podrán ser ejercidos los derechos digitales de la ciudadanía de Alzira.

### ***Anexos***

Se incluye información y documentación referenciada en el Plan de Mejora e Innovación y que se considera de interés.

### III. Diagnóstico

Para elaborar un **diagnóstico acertado del contexto y la situación actual** existente en el Ajuntament d'Alzira se ha seguido la siguiente metodología:

- A) Un análisis del estado, avance y dificultades de los proyectos de administración electrónica de otros Ayuntamientos similares a Alzira.
- B) Un análisis interno de "¿dónde estamos?" en Alzira respecto a tres vertientes:
  - a. En lo normativo: respecto al cumplimiento de las normas que nos afectan relacionadas con el desarrollo tecnológico y derechos digitales de los ciudadanos.
  - b. En lo tecnológico: respecto a dos claves:
    - La situación del desarrollo tecnológico del Ayuntamiento
    - Las agendas estatales y europeas establecidas para el periodo 2012-2020 en materia de administración electrónica, mejora e innovación de las administraciones públicas con el objetivo de alinear la estrategia para Alzira a aquellos vectores estatales y europeos que impulsen el desarrollo de la sociedad alcireña en este ámbito.
  - c. En lo no tecnológico: respecto a aspectos básicos y claves que no pertenecen al ámbito normativo ni tecnológico sino al ámbito organizativo.
- C) Un análisis DAFO: conjuga el estudio de las **fortalezas** (o "puntos fuertes") y **debilidades** (o "puntos débiles") de una organización, un territorio o un sector con el estudio de las **oportunidades** y **amenazas** de su entorno, con objeto de definir una estrategia de desarrollo.

Gráficamente, se resume en el siguiente cuadro los componentes de la metodología de trabajo utilizada para determinar el contexto en el que nos movemos:

Cuadro 9  
Metodología de análisis



Fuente: Elaboración propia

El marco normativo tiene como referente la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (en adelante, LAECSP) que ha marcado un antes y un después en la evolución de la administración pública española. Las consecuencias internas de sus preceptos obligaban a diseñar un nuevo modelo organizativo, basado en la dirección pública profesional, en la innovación, en la

mejora continua y en la orientación a los resultados y al ciudadano como centro único de generación de valor. Son muchos los municipios y sus ayuntamientos que han iniciado este proceso de innovación que la ciudadanía y sociedad en general viene reclamando desde hace años a su sector público.

La LAECSP consagra como uno de los derechos de los ciudadanos el de relacionarse con la Administración Local a través de medios electrónicos para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimientos, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos, en los procedimientos susceptibles de tramitación electrónica.

El siguiente cuadro resume los principales derechos que la ciudadanía de Alzira puede exigir desde enero de 2010.

Cuadro 10  
Derechos digitales de los ciudadanos

<b>Derechos digitales de los ciudadanos</b>	
<b>Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los servicios Públicos</b>	
1.	Acceso electrónico a las Administraciones Públicas.
2.	Elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
3.	No aportar documentación que obren en poder de las Administraciones Públicas.
4.	La igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
5.	Acceder por medios electrónicos a la información de los expedientes.
6.	Obtener copias electrónicas.
7.	La conservación en formato electrónico, por parte de las Administraciones Públicas, de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
8.	Usar la firma electrónica como medio de identificación y presentación de documentación.
9.	La garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
10.	Calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
11.	Utilizar estándares abiertos para comunicarse con las Administraciones Públicas.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Ley 11/2007 LAECSP

A su vez, la LAECSP establece las obligaciones tecnológicas para las administraciones públicas en su actividad administrativa que junto con los derechos digitales de la ciudadanía a satisfacer por éstas, exhorta a una transformación tecnológica que sitúe realmente a los Ayuntamientos en el siglo XXI, abandonando con ello su arraigado funcionamiento decimonónico y burocrático.

Cuadro 11  
Obligaciones tecnológicas de las administraciones

Obligaciones tecnológicas de las Administraciones Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los servicios Públicos
1. Fomentar múltiples canales de acceso a la información.
2. Asegurar la interoperabilidad organizativa, semántica y técnica.
3. Validez documental y de gestión de la copia electrónica.
4. Herramientas de consulta del expediente electrónico.
5. Admitir el DNI-e y demás sistemas de firma electrónica en su actividad administrativa.
6. Estrategia documental y repositorio unificado de documentos.
7. Cumplimiento de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos).
8. Medir la calidad de los servicios prestados.
9. Disponibilidad 24x7: 24 horas x 7 días a la semana
10. Calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
11. Compatibilidad con los diferentes navegadores y formatos.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Ley 11/2007 LAECSP

Además, debemos de tener en cuenta por ser de gran relevancia en el ámbito local el principio de participación de los vecinos a través de medios electrónicos establecido en el artículo 70 bis 3º de la Ley 7/85, de 2 de abril:

*“Asimismo, las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y en su caso, de consultas ciudadanas.”*

Desde esta doble perspectiva, el Ajuntament d'Alzira debe actuar con premura y determinación para que la ciudadanía pueda ejercer plenamente sus **derechos digitales** y adicionalmente podamos abrir una nueva puerta para la **participación ciudadana**.

No podemos diagnosticar la situación sin admitir la dificultad intrínseca que conlleva el cambio cultural en las administraciones con arraigada cultura burocrática. Este cambio cultural imprescindible para el éxito de la innovación y la eficiencia no puede conseguirse en el corto plazo ni tampoco actuando desde una solo vector de actuación y menos sólo el vector tecnológico. Para conseguir un ayuntamiento del siglo XXI, moderno, eficaz en la gestión de sus recursos, productivo y que satisfaga las expectativas que del sector público tiene la sociedad actual es necesario actuar utilizando varias palancas de cambio que se convierten a su vez en **elementos facilitadores**:

- el liderazgo político y técnico,
- la dirección profesional, implicación y responsabilidad de las personas empleadas en el Ayuntamiento,
- la gestión eficiente de los recursos económicos, humanos y tecnológicos,
- la concepción transversal del negocio de los servicios públicos que nos obliga a trabajar en equipo y, por último,
- la medición y orientación a compromisos y a resultados con la ciudadanía y la sociedad que avalen, legitimen y defiendan la productividad del sector público.

### **III.1 Dónde estamos**

#### **III.1.1 En lo normativo**

##### **Ley 11/2007 LAECSP**

La disposición final tercera de la LAECSP "*Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de los derechos*" establece en su párrafo cuarto que:

*"En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias."*

Ahora bien, respecto a las disponibilidades presupuestarias cabe decir que el ejercicio de estos derechos digitales supone la puesta en marcha de proyectos tecnológicos que fácilmente han alcanzado una horquilla de entre 300.000 € y 600.000€ en municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes. No obstante, es necesario destacar que la Administración General del Estado a través de sus Ministerios de Administración Pública y Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha destinado entre los años 2007 y 2009 grandes cantidades de financiación subvencionada hacia la administración local para hacer realidad la mencionada transición tecnológica de las administraciones locales. Esta financiación ha venido enmarcada en los planes conocidos como eModel y Plan Avanza.

Adicionalmente y de forma más reciente, el antiguo Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas permitió la aplicación de proyectos tecnológicos de apoyo al desarrollo de la LAECSP dentro del Fondo Estatal de Inversión Local de 2010.

Cabe destacar al respecto, el buen hacer de los servicios municipales del Ajuntament d'Alzira ya que durante todos estos años presentaron proyectos y planes avanzados y consiguieron importantes cantidades de financiación externa del Estado en apoyo a los proyectos de administración electrónica y al cambio cultural que se exige de las administraciones. Este hecho constituye una fortaleza en la que apoyar sucesivos y futuros avances.

##### **Esquema Nacional de Seguridad (RD 03/2010) y Esquema Nacional de Interoperabilidad (RD 04/2010)**

Por otro lado, el Esquema Nacional de Seguridad y Esquema Nacional de Interoperabilidad recogidos en el artículo 42 de la Ley 11/2007 LAECSP, fueron publicados en enero de 2010 con la finalidad de establecer los criterios en materia de seguridad e interoperabilidad que deben cumplirse en los sistemas de información de las administraciones públicas. Sendos esquemas nacionales recogen en su disposición transitoria un plazo de obligado cumplimiento para las administraciones públicas.

###### *Esquema Nacional de Interoperabilidad*

*"Disposición transitoria primera. Adecuación de sistemas y servicios.*

*Los sistemas existentes a la entrada en vigor del presente real decreto se adecuarán al Esquema Nacional de Interoperabilidad de forma que permitan el cumplimiento de lo establecido en la Disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Los nuevos sistemas aplicarán lo establecido en el presente real decreto desde su concepción.*

**Si a los doce meses de la entrada en vigor del Esquema Nacional de Interoperabilidad** hubiera circunstancias que impidan la plena aplicación de lo exigido en el mismo, se dispondrá de un **plan de adecuación**, que marque los plazos de ejecución los cuales, **en ningún caso, serán superiores a 48 meses** desde la entrada en vigor.

*El plan indicado en el párrafo anterior será elaborado con la antelación suficiente y aprobado por los órganos superiores competentes."*

*Esquema Nacional de Seguridad*

*"Disposición transitoria. Adecuación de sistemas.*

*1. Los sistemas existentes a la entrada en vigor del presente real decreto se adecuarán al Esquema Nacional de Seguridad de forma que permitan el cumplimiento de lo establecido en la disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Los nuevos sistemas aplicarán lo establecido en el presente real decreto desde su concepción.*

*2. Si a los doce meses de la entrada en vigor del Esquema Nacional de Seguridad* hubiera circunstancias que impidan la plena aplicación de lo exigido en el mismo, se dispondrá de un **plan de adecuación** que marque los plazos de ejecución los cuales, **en ningún caso, serán superiores a 48 meses** desde la entrada en vigor.

*El plan indicado en el párrafo anterior será elaborado con la antelación suficiente y aprobado por los órganos superiores competentes.*

- 1. Mientras no se haya aprobado una política de seguridad por el órgano superior competente serán de aplicación las políticas de seguridad que puedan existir a nivel de órgano directivo."*

Es decir, **el Ajuntament d'Alzira tiene la obligación de emprender un plan de adecuación** tanto de sus sistemas informáticos y herramientas tecnológicas administrativas como de su organización de los servicios informáticos y responsabilidades en materia de seguridad, información, interoperabilidad y disponibilidad de servicios. Todo ello con la finalidad de garantizar su adecuación al Esquema Nacional de Seguridad y Esquema Nacional de Interoperabilidad antes de **enero de 2014**. El plazo puede parecer amplio pero no lo es en absoluto, dada la complejidad tecnológica y profundidad del cambio cultural y organizativo que las acciones a emprender suponen para el Ajuntament d'Alzira.

## **Ley 2/2011 de Economía Sostenible**

Por último, la Disposición Adicional séptima de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible que modifica la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, establece lo siguiente:

*"Uno. Se adiciona un nuevo apartado 5 a la disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que queda redactado en los siguientes términos:*

- 2. Las Comunidades Autónomas y las Entidades integradas en la Administración Local en las que no puedan ser ejercidos a partir del 31 de diciembre de 2009 los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente Ley, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia, **deberán aprobar y hacer públicos los programas y calendarios de trabajo precisos** para ello, atendiendo a las respectivas previsiones presupuestarias, **con mención particularizada de las fases en las que los diversos derechos serán exigibles** por los ciudadanos.*

*Los anteriores programas podrán referirse a una pluralidad de municipios cuando se deban ejecutar en aplicación de los supuestos de colaboración previstos en el apartado anterior.*

*Dos. Los programas mencionados en el apartado anterior deberán ser objeto de aprobación y publicación en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley”.*

Es decir, por mandato de la Ley de Economía Sostenible, el pasado 6 de septiembre de 2011 las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales que no tenían habilitados todos los derechos digitales de los ciudadanos recogidos en el artículo 6 de la LAECSP deben **aprobar y publicar**, un Plan de Implantación a la Administración Electrónica donde se establezca qué se va hacer, qué se espera conseguir y cuándo la ciudadanía va a poder relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento.

Así pues, el Ajuntament d'Alzira debe en cumplimiento del marco normativo vigente:

- **Evaluar** los proyectos que se han llevado a cabo para implantar la administración electrónica.
- **Pensar qué** habría que hacer para implantar de una forma “exitosa” la administración electrónica y **cómo hacerlo**.
- **Aprobar** el Plan de Mejora e Innovación y
- **Publicar** el Plan de Mejora e Innovación para que la sociedad y ciudadanía conozca cuándo y cómo podrá ejercer sus derechos digitales.

Todo ello exige, en primer lugar y para conseguir un diagnóstico fehaciente y real de la situación actual, evaluar no sólo el ámbito normativo sino también **la situación actual en lo tecnológico y en lo no tecnológico**.

### III.1.2 En lo tecnológico.

#### **Contexto europeo y estatal en materia de administración electrónica, mejora e innovación de la administración pública**

La Comisión Europea aprobó en marzo de 2010 la Estrategia Europa 2020 que tiene como objetivo hacer frente a la situación económica actual y preparar la economía de la Unión Europea para el futuro.

Cuadro 12  
Estrategia Europa 2020

#### **Líneas estratégicas de la Estrategia Europa 2020**

[http://ec.europa.eu/europe2020/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/index_es.htm)

<b>Crecimiento inteligente</b>	<b>Desarrollo de una economía basada en el conocimiento y la innovación</b>
<b>Crecimiento sostenible</b>	Promoción de una economía que utilice eficazmente los recursos, que sea verde y competitiva
<b>Crecimiento integrador</b>	Fomento de una economía con un alto nivel de empleo que redunde en la cohesión económica, social y territorial

Fuente: Comisión europea

Por lo que se refiere a la mejora de las Administraciones Públicas, la Estrategia Europea 2020 identifica directrices entre las cuales destaca el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la prestación de servicios públicos, la simplificación, eficiencia y sostenibilidad de los servicios públicos, y una mayor orientación de la actividad y servicios a contribuir en el desarrollo económico de las regiones.

Una de las siete iniciativas de la Estrategia 2020 es la Agenda Digital para Europa, aprobada en agosto de 2010, que tiene como finalidad asegurar que se alcanzan los siguientes objetivos:

Cuadro 13  
Agenda Digital Europea

#### **Objetivos de la Agenda Digital para Europa**

<http://ec.europa.eu/digital-agenda/>

Un mercado único digital dinámico

Interoperabilidad y normas

Confianza y seguridad

Acceso rápido y ultrarrápido a Internet

Investigación e innovación

Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales

Aplicar las TIC a retos sociales

Fuente: Comisión europea

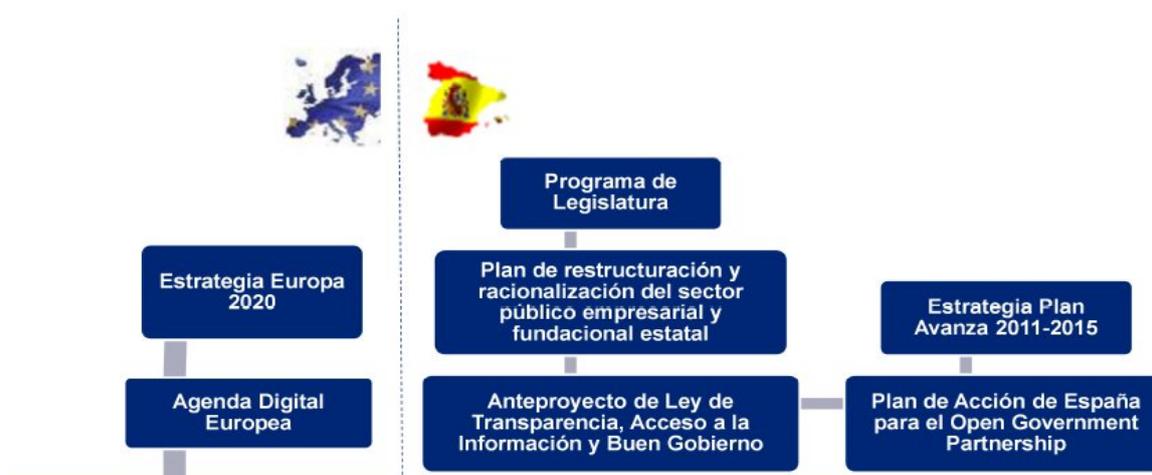
Para conseguir los objetivos de la Agenda Digital se fija la Administración Electrónica como una de las iniciativas clave cuya finalidad es promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora.

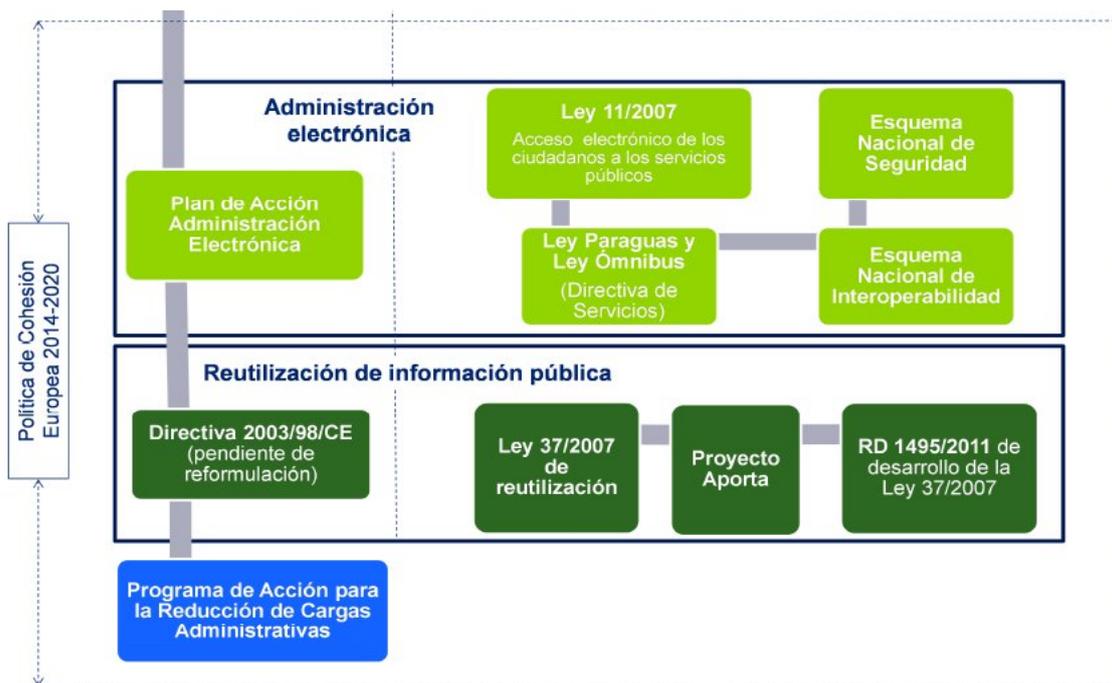
A su vez, el Plan de Acción de Administración Electrónica tiene como prioridad, entre otras, la eficiencia y eficacia de las Administraciones Públicas a través de mejoras continuas de los procesos organizativos, reducción de cargas administrativas, eliminación de trabas burocráticas y administración pública ecológica.

En este sentido y teniendo en cuenta la importancia de los Fondos de Cohesión para el desarrollo de los Estados Miembros para el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia 2020, es necesario tener presente la **Política de Cohesión Europea 2014-2020**. Con el objetivo de conseguir la mejora de las administraciones públicas, entre los once objetivos temáticos a los que se podrán dedicar instrumentos financieros se encuentran: **mejorar el uso y la calidad de las TIC y su acceso; proteger el medio ambiente y promover la eficiencia de los recursos; y, mejorar la capacidad institucional y la eficiencia de la administración pública**. El Ajuntament d'Alzira deberá estar atento y alinear sus esfuerzos y servicios a esta más que posible fuente de financiación europea en el ámbito de la mejora y la innovación.

Resumiendo, los siguientes esquemas reflejan el contexto de acciones y planes que se han emprendido en el ámbito europeo y estatal.

Cuadro 14  
Contexto europeo y estatal en materia de mejora e innovación





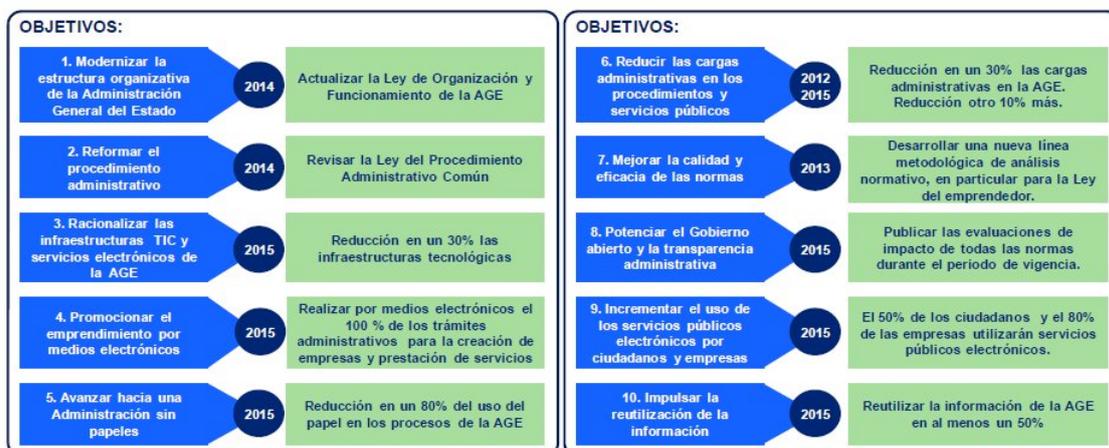
Fuente: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

Siguiendo la estela europea, en 2012 han aparecido dos estrategias a nivel estatal de máximo interés y que impactan directamente en el presente Plan de Mejora e Innovación. Se tratan de:

- La propuesta de agenda digital para España que desarrolla la europea y que puede encontrarse en <https://agendadigital.gob.es/>
- El Plan Estratégico de mejora de la Administración y del Servicio Público procedente de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

A continuación se muestran algunos de los esquemas que mejor resumen las estrategias, objetivos y retos planteados a nivel estatal y que el Ajuntament d'Alzira deberá atender en busca de sinergias.

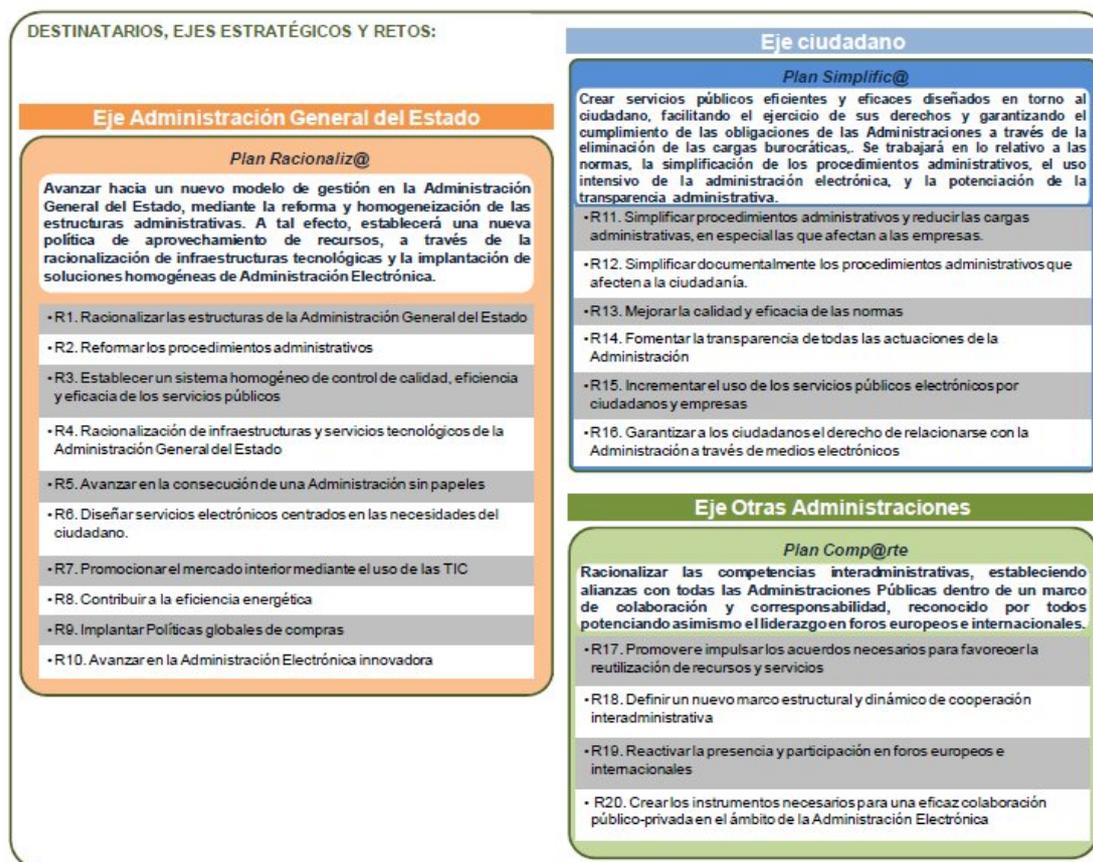
Cuadro 15  
Objetivos Plan Estratégico de mejora de la Administración y del Servicio Público - AGE



Fuente: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas – AGE

Cuadro 16

Ejes y retos de Plan Estratégico de mejora de la Administración y del Servicio Público - AGE



Fuente: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas - AGE

### Hitos alcanzados en Alzira en el periodo 2007-2012

Sin ningún tipo de dudas, la labor liderada durante todo este periodo por los servicios informáticos y los servicios económicos del Ajuntament d'Alzira ha conseguido dos aspectos clave de transformación que no han tenido lugar en la mayoría de administraciones locales:

1. La puesta en marcha con antelación a las exigencias normativas de importantes servicios de administración electrónica
2. El cambio cultural dentro del Ayuntamiento cuyos empleados conocen y emplean diariamente las infraestructuras de firma y certificados electrónicos.

Estos dos hechos, junto con la clara y eficiente orientación de servicio del departamento de informática hacia los empleados municipales, constituyen en sí una fortaleza clarísima sobre la que construir dos vectores de acción claros:

1. Consolidar los avances alcanzados mediante la generación del máximo valor de las soluciones ya implantadas e hitos alcanzados.
2. Desplegar nuevas acciones de desarrollo de la Administración Electrónica afianzándose en la experiencia y aprendizaje obtenido de estos años. Esta es la misión del presente Plan de Mejora e Innovación

El siguiente cuadro resume los hitos alcanzados durante el periodo 2007-2012.

Cuadro 17  
Hitos alcanzados en Alzira periodo 2007-2012

Hito alcanzado	Descripción
<b>Sede Electrónica</b>	<a href="https://sedeelectronica.alzira.es">https://sedeelectronica.alzira.es</a> Con 36 trámites actualmente publicados (noviembre-2012)
<b>Inicio por Internet de tramitación</b>	30 trámites publicados han habilitado la posibilidad al ciudadano de iniciar la tramitación por Internet. Este hecho supone un ahorro para la ciudadanía/sociedad de 75€ por trámite realizado según el Modelo de Costes Estándar (MCE) de la Unión Europea en sus proyectos de reducción de cargas administrativas para ganar en competitividad y productividad. Estas acciones y generaciones de valor deberían comunicarse a la ciudadanía
<b>Reglamento de Administración Electrónica / Registro Electrónico del Ajuntament d'Alzira</b>	Aprobado el reglamento que regula el funcionamiento de los distintos aspectos de la administración electrónica del Ajuntament d'Alzira
<b>Registro electrónico</b>	Servicio electrónico que permite la presentación vía Internet de solicitudes e instancias por parte de los ciudadanos
<b>Herramienta de atención ciudadana (OAC)</b>	Aplicación de atención ciudadana que permite atender al ciudadano de cualquier trámite administrativo y en cualquier dependencia municipal siguiendo las mismas pautas de funcionamiento. Además, permite emitir, en ese mismo momento de la atención, el requerimiento de subsanación en el caso de que falte documentación a portar por el ciudadano dándole 10 días adicionales y ahorrándose la futura notificación de paralización, varias visitas del ciudadano al Ayuntamiento y reduciendo los plazos de tramitación del procedimiento.
<b>Tablón de edictos electrónico</b>	<a href="https://sedeelectronica.alzira.es/alziraPublic/virtual/tablon/tauler.html">https://sedeelectronica.alzira.es/alziraPublic/virtual/tablon/tauler.html</a>
<b>Perfil del contratante</b>	<a href="https://sedeelectronica.alzira.es/alziraPublic/virtual/contratacion.html">https://sedeelectronica.alzira.es/alziraPublic/virtual/contratacion.html</a>
<b>Formación realizada</b>	Diferentes sesiones de formación en apoyo de la administración electrónica.
<b>Servicio electrónico de licencias y permisos de los empleados</b>	Solicitud y aprobación de los permisos y licencias de los empleados municipales.
<b>Portal del proveedor y digitalización certificada de facturas</b>	<a href="https://sedeelectronica.alzira.es/PortalProveedor/">https://sedeelectronica.alzira.es/PortalProveedor/</a> Este proyecto constituye una de las referencias en este ámbito dentro de la administración electrónica.
<b>Sistema Integral de Gestión Administrativa de Alzira</b>	Se ha analizado y diseñando un sistema integral de gestión administrativa y se ha implantado en parte de las tramitaciones del Area Económica.
<b>Emisión de los certificados digitales de empleado público</b>	Se han emitido certificados de empleado público para las personas del Ayuntamiento que permitan el uso de la tramitación electrónica.
<b>Plataforma de intermediación-Servicios SCSP-Agente SC</b>	Instalación de los servicios de acceso a la Plataforma de intermediación y otros servicios ofrecidos por Administraciones Públicas
<b>Tablón de anuncios del empleado</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a análisis de situación en octubre-2012.

Sin embargo y a pesar de disponer de las herramientas tecnológicas necesarias, existe una deficiencia de oferta en nuestra sede electrónica de Alzira en comparación con otros municipios de similares circunstancias. Nuestra sede electrónica solo contiene 36 trámites publicados siendo la mayoría de carácter económico y tributario.

El siguiente cuadro representa la comparativa con otras sedes electrónicas de municipios de la comarca y de municipios de referencia en la Comunidad Valenciana. Se incluye diez municipios respecto al número de trámites municipales

publicados en las sedes electrónicas y que permiten su iniciación por Internet para el ejercicio de los derechos digitales de los ciudadanos.

Cuadro 18  
Comparativa de Sedes Electrónicas de Ayuntamientos

Municipio	Habitantes	Nº Trámites en Sede electrónica	% inicio Internet (Nº trámites)
Algemesí	28.293	62	37% (23 trámites)
Alzira	44.752	36	84% (30 trámites)
Carcaixent	20.687	140	95% (133 trámites)
Benicassim	18.524	37	41% (15 trámites)
Catarroja	27.330	155	88% (136 trámites)
Eliana	17.061	41	20% (8 trámites)
Gandía	78.704	20	55% (11 trámites)
Sueca	28.986	Sin sede	0% (0 trámites)
Torrent	80.610	122	91% (112 trámites)
Xàtiva	29.469	42	86% (36 trámites)

Fuente: INE (1 de Enero 2011). Sedes electrónicas de los municipios a noviembre de 2012

### III.1.3 En lo no-tecnológico.

Dos requisitos no-tecnológicos son clave para los proyectos transversales de implantación de la administración electrónica en un Ayuntamiento:

1. Existencia de **servicios y departamentos de informática eficientes y con vocación de servicio público** que garanticen el correcto funcionamiento de los sistemas y el soporte adecuado a los equipos de gobierno y los servicios técnicos municipales para el uso de las herramientas tecnológicas.
2. Reflexión profunda y crítica de cómo y porqué hacemos las cosas de la forma que la hacemos, es decir, una **reingeniería de procesos y simplificación de actividades** que elimine pérdidas, reiteraciones, sobrecostes y retrasos en la gestión administrativa de expedientes y que oriente la actividad de los funcionarios de forma que se derriben las barreras entre departamentos y a veces, entre personas, que dificultan la orientación al cliente-ciudadano y la prestación de un servicio de calidad. Todas las solicitudes ciudadanas pasan seguro por al menos 4 o 5 departamentos o unidades distintas por lo que si no vemos el servicio desde una perspectiva global caemos en el error muy común en el sector público: pensar que el servicio está prestado cuando deja de estar el tema "en nuestra mesa".

El primer requisito trata de la necesidad de disponer en las administraciones locales de un servicio de informática eficiente que garantice el éxito de los proyectos tecnológicos y con vocación de soporte y servicio a los servicios municipales y a los ciudadanos en el entorno de sociedad de la información en el que hoy nos movemos. Como se ha mencionado anteriormente, este es el escenario existente en el Ajuntament d'Alzira con lo que disponemos de una gran fortaleza sobre la que seguir creciendo.

La tecnología es una herramienta para generar valor y servicio dentro de las organizaciones y no un fin en sí mismo, por lo que los mejores profesionales tecnológicos en las organizaciones son aquéllos que solucionan problemas, que trasladan los avances tecnológicos de la sociedad a las organizaciones y que facilitan a los empleados el uso, conocimiento y apropiación de la tecnología en su actividad diaria.

Respecto al segundo requisito, simplemente constatar aquí una evidencia. La tecnología puede informatizarnos el caos. No hay problema y es fácil, simplemente tendremos el caos pero en soporte informático. Por ello, La ley 11/2007 LAECSP recoge la importancia de la **simplificación administrativa y control de indicadores de rendimiento administrativo** antes de emprender la transformación hacia la administración electrónica estableciendo lo siguiente:

*“Artículo 4 Principios generales*

*...*

*j) Principio de simplificación administrativa, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa*

*Artículo 34. Criterios para la gestión electrónica.*

*La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:*

- a) La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.*
- b) La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.*
- c) La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.*
- d) La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.*

*Artículo 36. Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos.*

*Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.”*

Para conseguir estos principios generales de actuación, el Ajuntament d'Alzira está empezando a utilizar herramientas y modelos de gestión al alcance de las organizaciones públicas y que proporcionarán grandes beneficios en la gestión del cambio hacia la modernización. Dos de estas herramientas son:

**1. La gestión por procesos, el trabajo en equipo y la transversalidad**

Trabajo en equipo multidisciplinar con orientación al ciudadano y a los resultados y con indicadores de gestión asociados. (*Ver anexo III. Simplificación administrativa desde un enfoque basado en la gestión por procesos*)

**2. La reducción de cargas administrativas**

Ámbito en el que ya se ha avanzado en su faceta de relaciones electrónicas con otras Administraciones a las que deberán añadirse todas las acciones relacionadas con la simplificación y reducción de cargas administrativas (*Ver objetivo estratégico OE22 Hacia una administración simplificada, los objetivos operativos OO62 a OO.66 de reducción de cargas administrativas y el Anexo I Modelo de costes estándar de la Unión Europea*).

### **III.2 Análisis DAFO.**

Un análisis DAFO es el estudio de una organización desde la perspectiva de cuatro variables: **D**ebilidades, **A**menazas, **F**ortalezas y **O**portunidades.

Estas variables permiten analizar las características de la organización en relación con el medio que la envuelve, compensando las oportunidades con las amenazas y las fortalezas con las debilidades.

El beneficio que se obtiene con su aplicación es conocer la situación real en que se encuentra la organización, así como el riesgo y las oportunidades del entorno.

Las debilidades y fortalezas pertenecen al ámbito interno de la organización y realizan el análisis de los recursos y capacidades de la misma; este análisis debe considerar una gran diversidad de factores relativos a aspectos de personas, sus capacidades y potencial, de producción de servicios, su eficacia y eficiencia, de atención a ciudadanos, de financiación, de cultura, de funcionamiento interno y de aspectos generales de organización.

Las amenazas y oportunidades pertenecen siempre al entorno externo de la organización, debiendo ésta superarlas o aprovecharlas, anticipándose a las mismas o como mínimo, tenerlas presente en el análisis de la situación. Aquí entra en juego la flexibilidad y dinamismo de la administración para detectar y responder a las amenazas y oportunidades emergentes en sus ciudadanos, la sociedad, el medio ambiente, las relaciones y alianzas con otras administraciones, la situación económica, social y política, el buen gobierno, etc.

Realicemos una aproximación de análisis DAFO respecto a la gestión de la tecnología y el estado de modernización, innovación y mejora continua en el Ajuntament d'Alzira.

**ANÁLISIS DAFO DEL AJUNTAMENT D'ALZIRA**

**ORGANIZACIÓN**

**Fortalezas (o puntos fuertes)**

- F1. Empleados públicos con alta cualificación y grandes capacidades
- F2. Empleados públicos con un exhaustivo conocimiento y larga experiencia en el sector de la administración local
- F3. Vocación de servicio público de los empleados
- F4. Alta predisposición de un colectivo importante de las personas del Ayuntamiento hacia el aprendizaje y la innovación
- F5. Experiencias en marcha de proyectos de administración electrónica
- F6. Existencia de un Plan de Modernización aprobado por pleno
- F7. Impulso técnico de los proyectos de Modernización y Administración electrónica
- F8. Creación de un Comité de Innovación y Planificación como catalizador de la modernización municipal

**Debilidades (o puntos débiles)**

- D1. No existe costumbre de fijar objetivos anuales ni plurianuales
- D2. No se aprovecha todo el potencial que la comunicación interna tiene en las organizaciones
- D3. Para que la gestión de la tecnología esté orientada al eficaz funcionamiento de los servicios municipales y a crear un canal adicional de servicio a los ciudadanos, hay que vencer la "resistencia al cambio"
- D4. No existen indicadores que nos den información sobre nuestro rendimiento productivo en el servicio público
- D5. En demasiadas ocasiones, la tecnología se percibe como generadora de gasto en lugar de generadora de ahorros y de soluciones.
- D6. Retraso en el cumplimiento normativo relacionado con tecnología e innovación
- D7. No existe una definición clara de competencias y responsabilidades
- D8. Inexistencia de un manual actualizado de procedimientos administrativos

**ENTORNO**

**Amenazas**

- A1. Situación socioeconómica muy débil que provoca falta de recursos o continuidad en su asignación para proyectos orientados al medio y largo plazo.
- A2. La sociedad ha aumentado su exigencia sobre la cantidad y la calidad de servicios prestados por su Ayuntamiento.
- A3. Demandas ciudadanas complejas.
- A4. La financiación de la administración local no está resuelta.
- A5. La imagen proyectada de las organizaciones públicas en la sociedad no es positiva. La Voz del Ciudadano no es positiva respecto a nuestra gestión o en la mayoría de los casos, simplemente no se recoge.
- A6. Si no modernizamos el funcionamiento de la administración y la hacemos eficiente y productiva, la sociedad pasará factura a función pública y representantes políticos.
- A7. Eminente reforma del ámbito local que alterará el status-quo conocido.

**Oportunidades**

- O1. Entorno legislativo favorable e impulsor de la administración electrónica y de la modernización y calidad de la administración local.
- O2. La ley ha establecido claramente los derechos digitales de los ciudadanos y las obligaciones de la Administración.
- O3. Grandes posibilidades de Benchmarking con otros Ayuntamiento con casos de éxito.
- O4. La sociedad muy receptiva a la mejora en la calidad de los servicios públicos y al uso de las tecnologías.
- O5. La tecnología está madura y al alcance de los Ayuntamientos y ciudadanos
- O6. La crisis económica provoca escenarios de cambio que facilitan las grandes transformaciones de organizaciones.
- O7. La agenda digital europea, la agenda digital para España y el plan estratégico de mejora de la administración y de los servicios públicos constituyen una fuente de proyectos y acciones de las que podemos aprovecharnos

Fuente: Elaboración propia con incorporaciones procedentes del "Plan eficiente de organización y tecnología" (2012 – Rosa María Álvarez)

Un desarrollo práctico de la matriz DAFO, analizando de forma aislada cada cuadrante cruzado de los análisis internos y externos nos ayuda a encontrar los vectores directores de las líneas de actuación estratégica que pueden tenerse en cuenta para el futuro.

Cuadro 20  
Matriz DAFO del Ajuntament d'Alzira y estrategias posibles

Matriz DAFO	Amenazas	Oportunidades
<b>Fortalezas</b>	<p><b><u>Estrategias defensivas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar las capacidades de las personas para liderar la implantación de modelos avanzados de gestión.</li> <li>- Gestionar por procesos y establecer indicadores de nuestro rendimiento que nos permitan la mejora continua de los servicios públicos.</li> </ul>	<p><b><u>Estrategias ofensivas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcanzar éxitos rápidos en el avance de la tecnología al tiempo que consolidamos la infraestructura y los servicios de administración electrónica.</li> <li>- Crear marca de Alzira para asociarla a la modernización y mejora de servicios públicos bajo dos claves: administración inteligente + innovación.</li> <li>- Comunicar los avances.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<p><b><u>Estrategias de supervivencia</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar la Voz del Ciudadano, sus demandas, expectativas y necesidades actuales y futuras. Participación ciudadana en la formulación de estrategias y políticas.</li> <li>- Utilizar la información procedente del Ciudadano en el diseño y desarrollo de nuestros servicios públicos.</li> <li>- Establecer alianzas con otros organismos que nos ayuden en el camino de la modernización en la gestión y en la tecnología.</li> <li>- Ofrecer los servicios electrónicos a los ciudadanos de Alzira que satisfagan sus derechos digitales al amparo de la Ley 11/2007</li> </ul>	<p><b><u>Estrategias de reorientación</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Provocar un cambio cultural en la organización y en sus personas orientándola hacia los resultados, el trabajo en equipo, la mejora continua y la generación de valor en el Ciudadano y en la organización.</li> <li>- Implantar una cultura de dirección pública profesional.</li> <li>- Ubicar a Alzira y su administración en los foros nacionales y europeos de referencia en modernización, innovación y administración inteligente</li> <li>- Hacer de la transparencia y el open government un principio de gestión.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

### ***III.3 El problema a resolver o situación a mejorar***

El Plan de Mejora e Innovación nos permitirá cubrir la necesidad organizativa y normativa de transformar la gestión administrativa del Ajuntament d'Alzira, sus flujos de trabajo transversales y sus procedimientos a un entorno de administración electrónica que nos permita resolver las siguientes deficiencias que tenemos en la actualidad:

1. Una gestión administrativa compleja, burocrática y basada generalmente en la gestión y localización del papel.
2. Limitadas acciones de simplificación y reducción de cargas administrativas.
3. Limitada existencia de indicadores de gestión que nos proporcionen información amplia y actualizada sobre el rendimiento administrativo, el estado de los expedientes y el cumplimiento de plazos y tiempos.
4. Los servicios electrónicos en funcionamiento y exigidos por el ordenamiento jurídico aún no permiten el ejercicio de todos los derechos de los ciudadanos recogidos en el art. 6 de la LAECSP.
5. Inexistencia de un plan aprobado que recoja cuándo la ciudadanía podrá ejercer la totalidad de los derechos mencionados y que nos permita cumplir con las obligaciones marcadas por ley y de obligado cumplimiento en materia tecnológica, de administración electrónica, de seguridad y de interoperabilidad antes de enero de 2014

El presente Plan de Mejora e Innovación establecerá las estrategias, objetivos y acciones concretas que resolverán completamente el conjunto de deficiencias y carencias mencionadas, estableciendo un calendario real para hacerlo y una estimación de la generación de valor en términos de ahorro económico, de eficiencia y de mejora de la calidad del servicio público.

## IV. El Plan de Mejora e Innovación en Alzira

### IV.1 Líneas estratégicas, objetivos y actuaciones

El objetivo principal del Plan de Mejora e Innovación en Alzira es desplegar las actuaciones necesarias para el completo desarrollo de la administración electrónica que posibilite que el Ajuntament d'Alzira permanezca abierto las 24 horas del día mediante acceso electrónico y con un amplio catálogo de servicios a partir del año 2014.

Todo ello en cumplimiento de la normativa vigente y de obligado cumplimiento para las administraciones en materia de acceso electrónico de los ciudadanos a las administraciones, en materia tecnológica y de estándares y en materia de simplificación y eficiencia administrativa.

Para ello, el presente Plan de Mejora e Innovación en Alzira despliega las actuaciones necesarias mediante 3 líneas estratégicas que se recogen en el siguiente cuadro.

Cuadro 21  
Líneas estratégicas del  
Plan de Mejora e Innovación en Alzira



Fuente: Elaboración propia

A continuación enunciamos la descripción resumida de cada una de estas 3 estratégicas que guiarán la gestión del cambio.

Cuadro 22  
 Descripción de las líneas estratégicas del Plan de Mejora e Innovación en Alzira

<b>e-Ciudadanía</b>
<p><b>Ubicar al ciudadano en el centro de nuestra actividad administrativa y de servicio público.</b> Para ello, impulsaremos la mejora de la atención presencial al ciudadano y el despliegue completo de los derechos digitales de la sociedad</p>
<p style="text-align: center;"><b>OE11: Garantizando los derechos digitales de Alzira</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Culminar las obligaciones que tiene el Ayuntamiento para hacer efectivos los derechos de los ciudadanos en materia de acceso electrónico a los servicios públicos.</li> <li>▪ Proporcionar un completo y amplio conjunto de servicios electrónicos a la ciudadanía que le permita una reducción de visitas al Ayuntamiento, una mejora en la eficacia y rapidez en la gestión de sus trámites municipales y unos ahorros económicos implícitos en todo ello.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OE12: La atención ciudadana como prioridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear un servicio de atención ciudadana multicanal integrado, coordinado y homogéneo formado por los canales presencial y telefónico a través de la OAC (Oficina de Atención Ciudadana) de Alzira que proporcionará con un nivel alto de calidad un amplio catálogo de servicios a la ciudadanía de Alzira.</li> </ul>
<b>e-Ayuntamiento</b>
<p>La misión de esta línea estratégica es conseguir <b>la eficiencia en la organización</b> del Ajuntament d'Alzira como entidad que gobierna y gestiona el municipio de Alzira. Nos basaremos en el desarrollo de la tecnología y en la simplificación administrativa para alcanzar dicha meta.</p>
<p style="text-align: center;"><b>OE21: Hacia una administración sin papel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantizar la existencia de:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- el expediente electrónico formado por un índice y los documentos electrónicos asociados en pleno cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad establecidas por el ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad),</li> <li>- los flujos de trabajo electrónicos y</li> <li>- una administración dónde el papel exista sólo cuando sea absolutamente necesario.</li> </ul> </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OE22: Hacia una administración simplificada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dotar de los medios, <b>la simplificación administrativa y los hábitos de trabajo necesarios para conseguir una administración sin papel</b>, que convierte los datos en información y la información en conocimiento para facilitar la toma de decisiones y el control y cumplimiento de los plazos de la gestión administrativa municipal</li> </ul>
<b>e-Ahorro</b>
<p><b>Cuantificar la generación de valor de la Administración Electrónica</b> mediante el cálculo en euros tanto de los <b>ahorros internos</b> que conseguiremos como de las <b>reducciones de cargas administrativas</b> de las que se verá beneficiada la sociedad alzireña.</p>
<p style="text-align: center;"><b>OE31: Midiendo el ahorro en el ayuntamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todo objetivo operativo, proyecto o actuación en materia de administración electrónica, mejora e innovación llevará asociado un cálculo del ahorro y generación de valor para la organización del Ajuntament d'Alzira</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OE32: Midiendo el ahorro en la ciudadanía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todo objetivo operativo, proyecto o actuación en materia de administración electrónica, mejora e innovación llevará asociado un cálculo del ahorro y generación de valor para la ciudadanía, empresas y sociedad alzireña</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

A continuación de exponen de forma más detallada los **objetivos operativos (OO)** de cada una de las líneas estratégicas fijadas. Estos objetivos operativos toman forma de programas, proyectos o actuaciones todos ellos relacionados con el ámbito de la administración electrónica y estarán documentados mediante una ficha

de objetivo operativo siguiendo el modelo recogido en el *Anexo IV Ficha de documentación de Objetivos Operativos (OO)*.

Cuadro 23  
Objetivos operativos para cada línea estratégica del Plan de Mejora e Innovación en Alzira

<b>PMI: Objetivos estratégicos y objetivos operativos</b>
<b>e-Ciudadanía</b>
<b>OE11: Garantizando los derechos digitales de Alzira</b>
OO.3 Catálogo de trámites municipales publicado en Sede
OO.6 Carpeta Ciudadana - FASE II: Acceso a los expedientes electrónicos
OO.8 Notificación electrónica
OO.10 Actualización de la web municipal
OO.11 Servicio de autoliquidaciones por Internet
OO.12 Integración de las autoliquidaciones y pasarela de pagos con asistente de iniciación electrónica
OO.13 Pasarela de pagos
OO.16 Licitación y subasta electrónica
OO.17 Gestión de la representación
OO.18 Integración en redes públicas: la Red 060
OO.19 Integración en redes públicas: VU - Directiva de Servicios
OO.20 Carta de compromisos de Administración electrónica
<b>OE12: La atención ciudadana como prioridad</b>
OO.21 Oficina de atención Ciudadana
OO.22 Sistema de gestión de colas y afluencias ciudadanas
OO.23 Autoridad de Registro de certificados electrónicos
OO.24 Inscripciones a actividades de ocio municipales
OO.25 Soluciones de movilidad Portal del ciudadano: Acceso desde Smart Phones y Tablets
OO.26 Carta de compromisos de Atención ciudadana
OO.27 Campaña de comunicación externa y difusión AE
<b>e-Ayuntamiento</b>
<b>OE21: Hacia una administración sin papel</b>
OO.28 Comité de Innovación y Planificación + Equipos de trabajo impulsores de la innovación
OO.29 Plataforma de atención ciudadana
OO.30 Adecuación de la ordenanza de administración electrónica
OO.31 Herramientas de firma electrónica
OO.32 Sistema Integral de Gestión Administrativa (SIGA Básico)
OO.33 Formación en e-Designer: Diseño de flujos específicos
OO.34 SIGA: Completar el Área de Economía
OO.35 SIGA: Área de Urbanismo
OO.36 SIGA: Contratación
OO.37 SIGA: Área de Bienestar social
OO.38 SIGA: Área de Servicios generales

<b>PMI: Objetivos estratégicos y objetivos operativos</b>
OO.39 SIGA: Área de Proyectos e Infraestructuras
OO.40 SIGA: Área de policía
OO.41 OOGG: Resoluciones de alcaldía
OO.42 OOGG: Junta de gobierno local
OO.43 OOGG: Pleno y comisiones informativas
OO.44 OOGG: Videoactas certificadas para plenos
OO.45 Soluciones de movilidad: Acceso desde Smart Phones y Tablets
OO.46 Adecuación a RDLOPD
OO.47 Plan de adecuación al ENS y ejecución de medidas de riesgo a corto plazo
OO.48 Ejecución de medidas de adecuación al ENS
OO.49 ENI: Aprobación política de firma y certificados
OO.50 ENI: Aprobación política gestión de documentos electrónicos
OO.51 ENI: Adecuación de los expedientes y documentos electrónicos
OO.52 ENI: Adecuación de la digitalización de documentos
OO.53 ENI: Plataforma de intermediación- Servicios SCSP-Agente SC
OO.54 ENI: Integración en redes públicas: la Red SARA
OO.55 ENI: Declaración de conformidad con el ENI
OO.58 Compulsa electrónica
OO.59 e-Archivo: archivo municipal electrónico
OO.60 ORVE-SIR: Ventalla única electrónica
OO.61 Plan de formación y comunicación interna en apoyo AE
<b>OE22: Hacia una administración simplificada</b>
OO.62 RCA - Simplificación de trámites
OO.63 RCA - Declaraciones responsables y comunicaciones previas
OO.64 RCA - Tramitación proactiva
OO.65 RCA - Relaciones electrónicas con otras AAPP
OO.66 RCA - Registro de licitadores y contratistas
<b>e-Ahorro</b>
<b>OE31: Midiendo el ahorro en el ayuntamiento</b>
OO.67 Impacto económico de ahorro de la AE Y RCA en el Ayuntamiento
<b>OE32: Midiendo el ahorro en el ciudadano</b>
OO.68 Impacto económico de ahorro de la AE Y RCA en la sociedad alzireña
OO.69 Remitir resultados al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

Fuente: Elaboración propia

Por simplicidad, no se incluyen los objetivos y proyectos relacionados con la implantación de la administración electrónica que el Ajuntament d'Alzira ya ha conseguido en el periodo 2009-2012. Sin embargo, sí se especificarán en el cronograma de actuaciones con la intención de destacar que el presente plan constituye un impulso y continuación de las acciones emprendidas.



## IV.1.1 e-Ciudadanía

### OO.3. Catálogo de trámites municipales

La Sede Electrónica contendrá un catálogo de **todos los trámites municipales correctamente documentados e informados por los diferentes servicios municipales** para proporcionar a la ciudadanía una transparencia e información clara respecto a los siguientes aspectos administrativos:

- Cuál es la descripción de cada trámite
- Qué requisitos conllevan
- Qué documentación hay que aportar y en qué casos hay que hacerlo
- Cuáles son los canales y la forma de presentación para acceder a los mismos
- Cuál es su plazo de presentación
- Qué normativa aplica al trámite en cuestión
- Qué tasas o autoliquidaciones lleva asociadas el trámite
- Cómo actúa el silencio administrativo
- Qué recursos puede interponer el ciudadano ante la decisión administrativa
- Qué preguntas o dudas más frecuentes suelen haber sobre el trámite
- Cómo contactar con los empleados públicos responsables del trámite
- Cualquier otra información y observaciones que puedan ser de interés para el ciudadano

Este catálogo de trámites municipales constituirá **la base de datos de conocimiento administrativo del Ajuntament d'Alzira** y será la fuente de información del servicio de atención e información ciudadana que se preste a través de los siguientes canales:

- Por Internet a través de la Sede Electrónica
- Presencial en cualquier dependencia municipal o en la Oficina de Atención Ciudadana, principalmente en la Oficina de Atención Ciudadana.
- Telefónica en cualquier dependencia municipal o en la Oficina de Atención Ciudadana, principalmente en la Oficina de Atención Ciudadana.

Respecto a la **iniciación del procedimiento por medios electrónicos**, aplicaremos las consideraciones recogidas en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007 LAECSP, admitiendo como válidos los documentos electrónicos con imágenes escaneadas de los documentos originales y a los que se ha aplicado una firma electrónica avanzada con el certificado digital o DNI-e del ciudadano. Con carácter excepcional requeriremos al ciudadano que aporte el original para su cotejo. Reproducimos el Artículo 35 de la citada ley.

*“Artículo 35. Iniciación del procedimiento por medios electrónicos.*

...

- 1. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Pública podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales*



*copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos...”*

Con esta base común de conocimiento conseguiremos una **plena integración de los canales de atención ciudadana y una calidad de la información proporcionada.**

El Ajuntament d'Alzira realizará un esfuerzo de simplificación administrativa para alcanzar un **elevado porcentaje de trámites municipales que puedan iniciarse a través de medios electrónicos** y sin desplazarse a las dependencias municipales, acción que conlleva un ahorro para la ciudadanía y sector empresarial de 75€ por solicitud presentada según el Modelo de Costes Estándar de la Unión Europea (*Ver Anexo I Modelo de costes estándar de la Unión Europea*).

Cuadro 24

Procedimiento de elaboración, mejora y publicación de trámites municipales del Ajuntament d'Alzira

 <b>Modernització</b>		OO.3 Catalogación de trámites	
PROCEDIMIENTO	CODIGO	NOMBRE	
FASES DEL PROCEDIMIENTO	QUIEN ES RESPONSABLE	QUE HACE	FECHA
	PR-MI-001	Publicación de trámites en Sede Electrónica del Ajuntament d'Alzira	
Redacción del procedimiento	Usuario clave	Enviar al Departamento de Modernización la instancia normalizada en formato Word y revisada por el Gabinete Lingüístico	
		Cumplimentar todos los datos de la ficha del trámite (en castellano y valenciano) utilizando la herramienta <b>Procesos del Portal del Funcionario</b> , teniendo en cuenta las consideraciones siguientes:	
		- Uso de un lenguaje comprensible por el ciudadano sin pedida de rigor.	
		- <b>Nombre del trámite</b> siguiendo el formato < <b>TEMATICA: Nombre del trámite</b> > , es decir, la temática en Mayúsculas y el nombre en minúsculas (Ejemplo: VADOS: Solicitud de alta)	
		- <b>Formas de presentación:</b> Seleccionar como mínimo las opciones de Presencial y On-line.	
		- <b>Descripción del trámite:</b> Siempre incorporará un <b>link abreviado a la instancia normalizada</b> disponible en la web	
		- <b>Documentación:</b> se detallarán los casos y documentación requerida teniendo en cuenta que no se solicitará como documento a aportar la <b>instancia normalizada</b>	
		- Dar de alta los maestros necesarios para el trámite relacionados con <b>normativa, requisitos, contactos</b> , etc. Comprobando antes de dar de alta si existe dicha información	
		- <b>Preguntas más frecuentes (FAQs):</b> Cumplimentar en forma pregunta y respuesta las principales dudas que desde la experiencia se sabe que conlleva el trámite en cuestión.	
		- <b>Información adicional a la forma de presentación:</b> coetilla jurídica del 35.2 LAECSP y 17 de la LAS y enlace a firma on-line de ACCV.	
		- <b>Contactos:</b> Dar de alta los contactos de la unidad administrativas responsable del trámite con la información mínima del <b>departamento, teléfono y email</b> .	
		Poner en conocimiento de Modernización vía email ( <b>modernizacio@alzira.es</b> ) el listado de trámites finalizados y pendientes de revisión	



PROCEDIMIENTO	CODIGO	NOMBRE	
	<b>PR-MI-001</b>	<b>Publicación de trámites en Sede Electrónica del Ajuntament d'Alzira</b>	
FASES DEL PROCEDIMIENTO	QUIEN ES RESPONSABLE	QUE HACE	FECHA
	Modernización	<b>Revisar el trámite</b> enviado por la unidad administrativa para: - Clasificar el trámite en la Sección "POR TEMAS" con orientación al ciudadano - Clasificar el trámite por "HECHOS VITALES" para la web municipal - Revisar el link a la instancia normalizada en la web municipal - Revisar los casos de iniciación del trámite - Codificar las instancias normalizadas de acuerdo a las normas establecidas	
	Modernización	Convertir las instancias normalizadas a <b>pdf autorellenables</b>	
	Modernización	Publicar la instancia normalizada en la web municipal	
	Modernización	Crear el formulario de inicio en la plataforma de acuerdo a la instancia normalizada	
<b>Simplificación y mejora</b>	Jefe de Servicio	Revisar técnica y jurídicamente el trámite. Modificar cuando proceda el contenido de todos los trámites de su área de responsabilidad	
	Modernización	Identificación y evaluación económica de las cargas administrativas del trámite en el SW APLICA del MINHAP	
	Modernización + Jefe de servicio	Revisión de mejora continua para la simplificación y reducción de cargas administrativas incluyendo la decisión de formato de consentimiento para consulta de datos de otras AAPP (formulario o documento de autorización). Actualización de decisiones sobre la plataforma.	
	Modernización	Evaluación económica de los ahorros por reducción de cargas administrativas. Grabación de los ahorros en el SW APLICA del MINHAP	
	Jefe de Servicio	Aprobación definitiva del trámite.	
	Modernización	Actualización de plantillas y formularios que se hayan visto afectados por las decisiones tomadas	
	Modernización	Trasladar a Secretaría/Intervención las remesas de trámites municipales que estén listos para aprobación	
<b>Revisión y supervisión</b>	Secretario + Interventor	Revisar y modificar cuando proceda el contenido de todos los trámites	
	Modernización	Trasladar a Gabinete Lingüístico las remesas de trámites municipales que estén listos para revisión lingüística	
<b>Revisión lingüística</b>	Gabinete lingüístico	Revisar y modificar (valenciano y castellano) cuando proceda el contenido de todos los trámites.	
<b>Aprobación</b>	Modernización	Prepara una única propuesta de acuerdo con el resultado de la catalogación de todos los trámites municipales y su ahorro por reducción de cargas conseguido para su aprobación en JGL	
	JGL	Aprueba trámites a publicar en la sede electrónica y pone fin al objetivo operativo OO.3 del Plan de Mejora e Innovación	
<b>Publicación a la ciudadanía</b>	Modernización	Publicar todos los trámites que se hayan aprobado por JGL	
<b>INDICADORES</b>		<b>Publicación de trámites en Sede Electrónica del Ajuntament d'Alzira</b>	
	<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	
	<b>I.1</b>	Nº de trámites publicado en la Sede Electrónica de Alzira	
	<b>I.2</b>	% de trámites que permiten su iniciación por Internet	

Fuente: adaptado del procedimiento aprobado por JGL en Ajuntament d'Alzira



### **OO.6. Carpeta ciudadana – FASE II: Acceso a los expedientes electrónicos.**

La Sede Electrónica de Alzira dispone de una parte privada donde cada ciudadano podrá acceder a los **expedientes electrónicos y documentación electrónica** de los que tenga la consideración de interesado para poder ejercer sus derechos digitales en la relación con su administración local.

Mediante este servicio de Carpeta ciudadana, las personas que se relacionan con su Ayuntamiento pueden adicionalmente:

- Conocer el estado de sus tramitaciones municipales
- Acceder a las solicitudes presentadas y expedientes electrónicos abiertos para su gestión administrativa
- Obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado
- Acceder a sus impuestos municipales
- Acceder a sus datos de población y empadronamiento pudiendo obtener certificados de empadronamiento electrónicos
- Acceder a avisos y comunicaciones de su Ayuntamiento
- Acceder a las notificaciones electrónicas que se le cursen

En esta segunda fase además de lo descrito en el párrafo anterior, los ciudadanos podrán acceder al contenido de los expedientes de los que tenga condición de interesado y obtener copias electrónicas de los documentos que obran en ese expediente.

En definitiva la Carpeta Ciudadana albergará todos los servicios personalizados hacia el ciudadano que puedan surgir por el desarrollo de la sociedad de la información y la administración electrónica.

### **OO.8. Notificación electrónica**

La utilización de las tecnologías de la información en la actividad municipal ha permitido que en la actualidad los procedimientos administrativos se gestionen a través de expedientes y documentos electrónicos si bien, nos encontramos con la convivencia de documentos en soporte papel, los aportados por la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento, y los documentos en soporte electrónico que se producen por los sistemas de gestión municipales.

Parte integrante de la actividad administrativa es la práctica de la notificación.

La Administración General del Estado ha desarrollado y puesto en marcha sistemas de notificaciones telemáticas seguras cuyo objetivo es facilitar las relaciones entre los ciudadanos y la administración, la mejora de la gestión administrativa y la reducción de los plazos en la relación entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos y las empresas. El servicio sustituye la tradicional manera de recibir las notificaciones administrativas vía correo postal y en papel, por la vía Internet, permitiendo recogerla a cualquier hora y en cualquier lugar sin más que conectarse a su dirección electrónica única (DEU). Las notificaciones recibidas por el medio telemático tienen pleno valor jurídico, recogándose de forma electrónica la fecha de puesta a disposición de la notificación, la fecha de acuse de recibo o la fecha de rechazo, así como la caducidad por haber transcurrido el plazo legal sin haberse podido practicar la notificación.

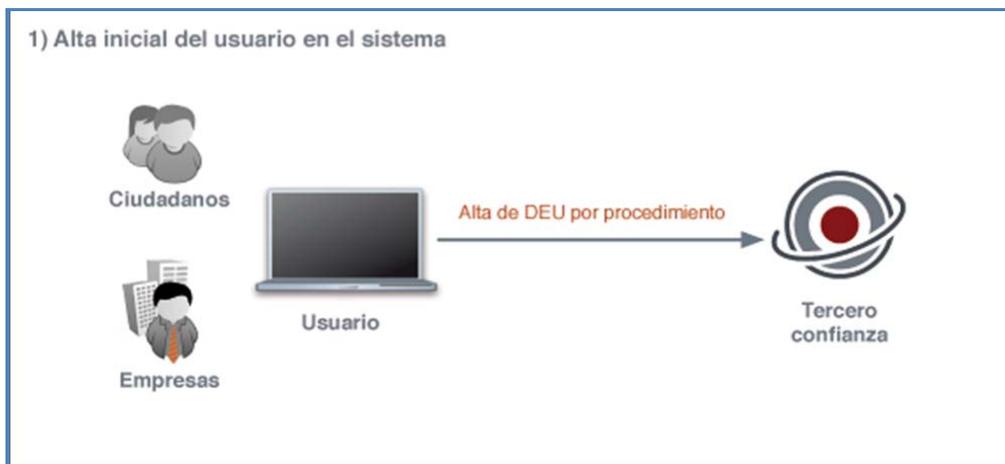
Paralelamente, la Generalitat Valenciana está realizando las adaptaciones necesarias para ofrecer su sistema corporativo de notificaciones electrónicas al conjunto de las entidades locales de la Comunidad Valenciana.



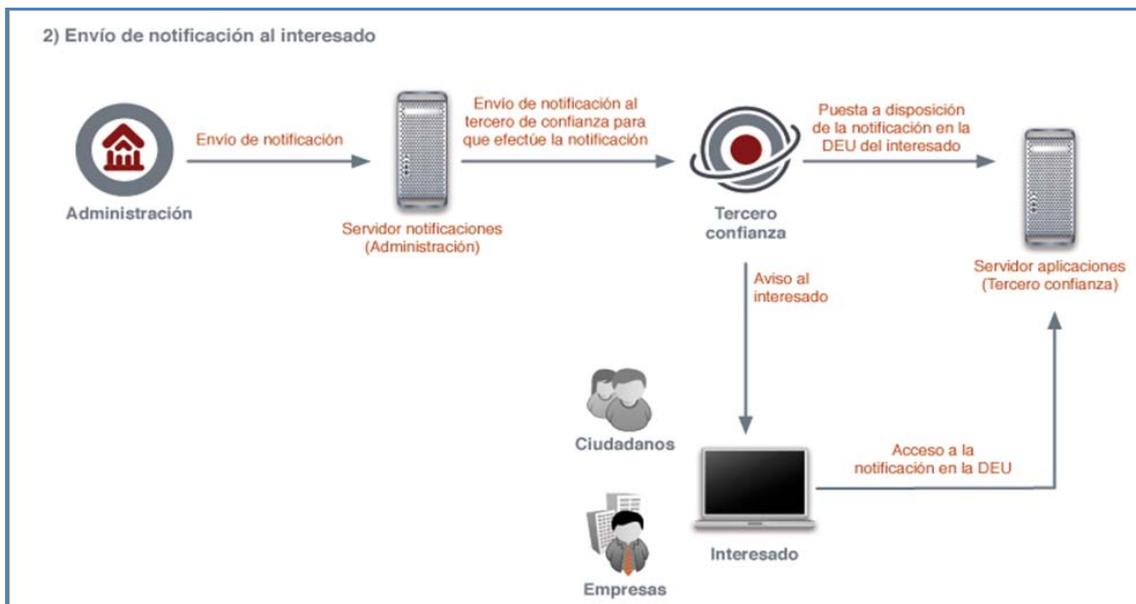
El servicio de notificaciones electrónicas conlleva proporcionar a cada ciudadano una **Dirección Electrónica Única** (DEU) en la que recibir todas las notificaciones y comunicaciones de las administraciones públicas. Para ello, el ciudadano deberá de solicitar la notificación electrónica en los procedimientos que cada administración publique en las plataformas existentes al efecto o en sus propias sedes electrónicas. Los siguientes cuadros muestran los dos pasos a realizar para garantizar la notificación electrónica:

1. Alta del ciudadano/empresa en el sistema y obtención de la DEU;
2. Envío de la notificación al interesado

Cuadro 25  
Notificaciones electrónicas – Paso 1



Cuadro 26  
Notificaciones electrónicas – Paso 2



El artículo 28 de la ley 11/2007 LAECSP establece la posibilidad de que la práctica de la notificación en los procedimientos sea por medios electrónicos como alternativa a la notificación en soporte papel. Este artículo señala que:



- La notificación electrónica es factible si el interesado señala el medio electrónico como preferente o consienta su uso.
- Una notificación electrónica se entiende practicada cuando se accede a su contenido.
- Cuando una notificación electrónica se haya puesto a disposición del interesado y hayan transcurrido 10 días naturales sin que acceda a su contenido se entenderá rechazada.
- La existencia de una notificación electrónica no implica que las siguientes también lo sean.
- El interesado puede elegir y cambiar el medio de notificación que le convenga conforme a la Ley.
- El sistema de notificación acreditará la fecha y hora en que se pone a disposición del interesado la notificación, así como el momento en que se produce el acceso a su contenido.
- Producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dichos accesos. Estos accesos pueden hacerse a través de la Sede Electrónica.

A través de esta acción se analizará desde una perspectiva técnica y de eficiencia económica las posibilidades y soluciones existentes en relación a plataformas de notificación electrónica. El análisis producirá una elección y se integrará el sistema integral de gestión administrativa de Alzira y sus expedientes electrónicos con la plataforma de notificaciones electrónicas que garantice eficientemente la entrega y contenido de las notificaciones por medios electrónicos.

### **OO.10. Actualización de la web municipal.**

Con este proyecto renovaremos la web municipal de Alzira para proporcionarle una mejor imagen, usabilidad, accesibilidad y unos contenidos y servicios mejor orientados a la sociedad alzireña y a las tendencias actuales en servicios web de ciudades. Tomaremos algunas de las mejores prácticas de webs de ciudades como por ejemplo el hecho de orientar los servicios municipales por hechos vitales en lugar de por departamentos o servicios municipales.



Cuadro 27

Webs municipales con orientación de hechos vitales

**Necessito /m'interessa / vull...**

<p><b>...viure en parella</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>» <a href="#">Duplicat del certificat d'inscripció al Registre de Parelles Estables</a></li><li>» <a href="#">Volant de convivència del Padró Municipal d'Habitants de la ciutat de Barcelona</a></li><li>» <a href="#">Volant de residència del Padró Municipal d'Habitants de Barcelona</a></li><li>» <a href="#">Baixa del Registre de Parelles Estables</a></li></ul> <p>+ tràmits</p>	<p><b>...assistència sanitària</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>» <a href="#">Servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona</a></li><li>» <a href="#">Carnet de vacunació infantil: sol·licitud de duplicat</a></li><li>» <a href="#">Sistema d'alertes per a la localització de persones amb deteriorament cognitiu</a></li><li>» <a href="#">Servei d'atenció precoç per a la petita infància</a></li></ul> <p>+ tràmits</p>
<p><b>...estudiar o formar-me</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>» <a href="#">Preinscripció escolar: educació infantil, primària i secundària obligatòria</a></li><li>» <a href="#">Preinscripció i matriculació a escoles bressol</a></li><li>» <a href="#">Bonificacions per a l'escolaritat i l'alimentació a les escoles bressol municipals</a></li><li>» <a href="#">Carnet d'usuari de les biblioteques públiques de Barcelona</a></li></ul> <p>+ tràmits</p>	<p><b>...tenir fills</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>» <a href="#">Activitats de vacances d'estiu 2012 per a infants i adolescents d'1 a 17 anys</a></li><li>» <a href="#">Carnet de vacunació infantil: sol·licitud de duplicat</a></li><li>» <a href="#">Ajuts econòmics per l'accés d'infants i adolescents a activitats de vacances d'estiu 2012</a></li><li>» <a href="#">Prestació de la Seguretat Social per part o adopció múltiple</a></li></ul> <p>+ tràmits</p>
<p><b>...treballar</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>» <a href="#">Sol·licitud de participació en processos de selecció de personal de l'Ajuntament de Barcelona</a></li><li>» <a href="#">Presentació de factures a l'Ajuntament de Barcelona</a></li></ul>	<p><b>...fer vacances</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>» <a href="#">Viatges per a la gent gran subvencionats per l'Ajuntament de Barcelona</a></li><li>» <a href="#">Ajuts econòmics per l'accés d'infants i adolescents a activitats</a></li></ul>

**La Carpeta del Ciutadà**

» [Què és i per a què serveix la carpeta?](#)

Accés amb certificat digital

**Entrar**

**La Carpeta del Professional**

Ets un professional de la gestió? Vols realitzar tràmits en representació d'un client?

[Què és i per a què serveix la carpeta?](#)

Accés amb certificat digital

**Entrar**

**Consulta l'estat d'un tràmit**

Consulta l'estat d'un tràmit per número de sol·licitud!

» [Consulta](#)

**Assistent virtual**

Sóc la Mercè, l'assistent virtual del

Fuente: [www.bcn.cat](http://www.bcn.cat) Web municipal de Barcelona. Servicio Tramits per fets vitals

## OO.11. Servicio de Autoliquidaciones por Internet.

Con esta acción el Ajuntament d'Alzira pondrá a disposición de los ciudadanos a través de la web municipal [www.alzira.es](http://www.alzira.es) la posibilidad de obtener desde sus casas para cualquier tipo de autoliquidación, el documento de pago aceptado por las entidades bancarias sin necesidad de personarse en las dependencias municipales.

## OO.12. Integración de las autoliquidaciones y pasarela de pagos con asistente de iniciación electrónica.

Mediante esta acción enlazaremos el catálogo de trámites municipales indicando para cada uno de los trámites afectados, las autoliquidaciones o tasas que le son exigibles en su inicio y ofreciendo la posibilidad al ciudadano de acceder en ese mismo momento a la emisión de las mismas, como un paso más del asistente de ayuda a la tramitación electrónica que el Ajuntament d'Alzira pone a disposición de la ciudadanía.

Esta funcionalidad será extensible también al servicio web de inscripción por internet a actividades municipales relacionadas con ocio, deportes, cultura y educación (*Ver OO.24 Inscripciones a actividades de ocio municipales*).



Con ello, lograremos dar toda la información necesaria al ciudadano resolviendo nosotros las dudas o desconocimiento que pueda surgirle a la ciudadanía en el inicio de la tramitación administrativa.

Como es obvio, una vez emitido el documento de pago de la autoliquidación, ofreceremos la posibilidad de pago on-line a través de una pasarela de pagos (Ver OO.13 Pasarela de pagos)

## OO.13. Pasarela de pagos.

Mediante esta acción del proyecto, analizaremos la pasarela de pagos que la Generalitat Valenciana está actualizando en la parte técnica y jurídica con las entidades financieras y que pondrán a disposición de las entidades locales para su uso en el corto plazo. Este análisis incluirá las condiciones económicas que las entidades financieras ofrecen dentro de esa pasarela de pagos para, si procede, aprovecharse de mejoras económicas y ahorros de coste que pudieran ofrecerse.

De esta forma, los ciudadanos, empresas y organizaciones de Alzira podrán hacer el pago efectivo de sus tributos (no solo de las autoliquidaciones) de forma fácil y con cargo a una tarjeta de crédito de cualquier entidad con solo tres pasos:

- 1) Introducción de los datos
- 2) Efectuar el pago con cargo a tarjeta
- 3) Obtención de la confirmación del pago

A modo de ejemplo, incluimos en el siguiente cuadro los 3 pasos ofrecidos por el portal de la Generalitat Valenciana.

Cuadro 28  
Pago electrónico de la Generalitat Valenciana

The screenshot shows the 'Pago electrónico' interface. At the top, there is a navigation bar with three steps: '1 Introducción de datos', '2 Efectuar pago', and '3 Confirmación del pago'. The first step is highlighted. Below the navigation bar, there is a section titled 'Naturaleza del pago' with a house icon. It contains several input fields: 'Entidad emisora' (a dropdown menu with 'Seleccione' as the current selection), 'Nº referencia o justificante' (a text input field), 'Identificación' (a text input field), 'Concepto' (a dropdown menu), and 'Importe' (a text input field with 'EUR\*\*\*\*' as a prefix). Below this section, there is a 'Titular del pago' section with a person icon and a text input field. At the bottom of the form, there is a 'Documento de identidad' field.

Fuente: Plataforma electrónica para entidades locales de la GVA

Incluso, si se enlaza y establecen los intercambios adecuados de datos entre proveedores y sus plataformas informáticas, el paso 1) de introducción de datos puede completarse automáticamente con datos ya conocidos.



A continuación se incluyen los siguientes escenarios (además de las autoliquidaciones) pueden incluirse enlaces a la pasarela de pagos:

1. Desde la Carpeta Ciudadana de la Sede Electrónica de Alzira, cuando el ciudadano consulta el conjunto de sus recibos y liquidaciones pendientes.
2. Desde el asistente en la Sede Electrónica de Alzira para la iniciación de trámites y en aquellos trámites que requieran el pago de una o varias autoliquidaciones se enlazará con la emisión y pago de las mencionadas autoliquidaciones en el mismo momento de la presentación de la solicitud.
3. Desde el servicio web de inscripción en actividades que conllevan el pago de una autoliquidación.
4. Desde la oficina de atención al ciudadano que una vez emitida una autoliquidación al ciudadano le puede ofrecer la posibilidad de pagarla con cargo a una tarjeta de crédito en ese mismo momento.

### OO.16. Licitación y Subasta electrónica.

Mediante este proyecto daremos solución a uno de los hitos estratégicos de administración electrónica planteados para 2015 en el ámbito de la unión europea: la licitación y contratación electrónica.

La **licitación electrónica** permite realizar íntegramente procedimientos de licitación por medios electrónicos empleando la firma y DNI electrónico como garantía. Los licitadores presentan sus ofertas mediante certificado digital y los sistemas SW dan soporte a la configuración de las mesas de contratación y sus miembros, formalización de la mesa y apertura online de los sobres. Los hitos clave de estos servicios son:

- Creación la mesa de contratación con sus miembros
- Presentación de ofertas mediante certificado electrónico
- Gestión de ofertas recibidas tanto electrónicamente como en papel
- Apertura de documentación con funciones de bastateo y subsanación
- Apertura de plicas a partir de la fecha fijada para la apertura y con la concurrencia del mínimo número de custodios.
- Adjudicación

La **subasta electrónica** tiene como objetivo lograr condiciones de negociación competitivas, incrementar la claridad de los procesos de contratación, así como la participación de más licitadores. Se trata de un mecanismo interactivo de selección de ofertas, que cuenta con un dispositivo electrónico de evaluación automática, al que se puede recurrir para procedimientos abiertos, restringidos y negociados. Se trata de un Procedimiento iterativo que tiene lugar tras una primera evaluación completa de las ofertas de conformidad con los criterios de adjudicación. La subasta electrónica está regulada en el artículo 148 del Real Decreto legislativo 3/2011 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Los sistemas SW de subasta electrónica deben contemplar como mínimo los siguientes servicios:

- Servicios para empresas licitadoras
  - Envío de ofertas.
  - Modificación de oferta.
  - Seguimiento de la subasta
  - Conocimiento del posicionamiento durante la subasta
- Servicios para los órganos de contratación
  - Configuración de la subasta.



- Fecha y hora.
- Criterios y fórmula matemática.
- Modalidad de cierre.
- Información a mostrar.
- Envío de invitaciones.
- Seguimiento de la subasta.
- Introducir ofertas iniciales.

Los servicios electrónicos de licitación y subasta deben integrarse con el Perfil del contratante y con un Registro de licitadores o contratistas (*Ver OO.66. Reducción de cargas administrativas – Registro de licitadores y contratistas*).

Los **beneficios de la licitación y subasta electrónica son contundentes:**

- Ahorro entre el 5% y el 20% del volumen de contratación anual
- Se agilizan los procesos gracias a la automatización de los procedimientos.
- Se pueden centralizar las tareas administrativas de contratación.
- Aumenta la transparencia en las adjudicaciones de concursos.
- El proceso de contratación es más abierto y se mejora la divulgación.
- Agiliza los trámites con las empresas, reduciendo la burocracia administrativa, eliminando cargas administrativas y optimizando las gestiones
- Incremento de la competitividad
- Aumenta el número de concurrentes a los concursos y baja el precio de adjudicación.

### **OO.17. Gestión de la representación.**

El concepto de la representación está muy consolidado en la actividad administrativa del sector público. En la relación administrativa con una administración hay:

- Personas físicas que representan a otras personas físicas
- Personas físicas que representan a personas jurídicas
- Personas jurídicas (Gestorías) que en base a una actividad o convenio representan a sus clientes o ciudadanos ante la administración.

Con carácter general, si una persona solicita ante la administración un trámite en nombre de otra persona física o jurídica se debe requerir el documento acreditativo de dicha representación y si la persona es jurídica se suele acompañar también de la escritura constitutiva o documento análogo. Esta solicitud de requisitos y documentos se realiza de forma reiterada cada vez que se produce dicha representación.

En el entorno de Internet esta representación entre personas se ha reclamado desde los inicios de la administración electrónica.

Mediante este proyecto, utilizaremos el servicio de la ACCV (Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica) de la Generalitat Valenciana disponible en [https://regrep.accv.es/accv\\_repr/login.html](https://regrep.accv.es/accv_repr/login.html) para que se registren en ella las representaciones más habituales en el Ajuntament d'Alzira.

De esta forma, una tercera parte de confianza y autoridad de certificación, prestará los servicios de ofrecer y certificar quién puede representar a quién y quién es representado por quién en el entorno de Internet.

De esta forma, la presentación de las solicitudes en el registro de entrada ya sea presencial o electrónico se adaptará para contemplar y recoger estas posibilidades



administrativas. Del mismo modo, el acceso a la Carpeta Ciudadana y la recepción de avisos y comunicaciones deberán contemplar la representación en el acceso a los expedientes y documentos electrónicos.

### **OO.18. Integración en redes públicas: la Red 060.**

El artículo 43 de la ley 11/2007 establece la obligación de crear una red de comunicaciones que interconecte las Administraciones Públicas españolas entre sí y con otras redes de las Instituciones Europeas y de otros Estados miembros, para el intercambio de información y servicios entre ellas.

La **Red 060** es una iniciativa del, en su día, Ministerio de Administraciones Públicas que permite a los ciudadanos y a las empresas acceder a los servicios públicos de cualquiera de los tres niveles de administración con las que tienen que relacionarse (Administración General del Estado, autonómica y local). Actualmente, la competencia de la Red 060 pertenece al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Pretende facilitar la vida a ciudadanos y empresas, de manera que puedan acceder a los servicios sin necesidad de conocer la estructura interna de todas las administraciones o lugares físicos o virtuales donde se ubican.

En este sentido el portal de la Red 060 actúa como la referencia en el ámbito público para la atención al ciudadano y concentrador de las relaciones, interacciones y transacciones entre ciudadanos y Administraciones Públicas.

El Consejo de Ministros acordó en su reunión del 15 de julio de 2005 la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano en colaboración con las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la administración local encomendándose al Ministerio de Administraciones Públicas la coordinación de las actuaciones precisas para su puesta en marcha.

El gran objetivo de la Red 060 es integrar servicios de todas las Administraciones (estatal, regional y local) para mejorar la atención ciudadana:

- Mediante la construcción de un sistema integral de atención al ciudadano, de forma coordinada entre las tres administraciones.
- Que ofrezca múltiples canales y servicios avanzados e interactivos basados en la integración de los procesos administrativos de información y gestión.
- Que fomente la participación del ciudadano mediante herramientas como foros en Internet y la transparencia y accesibilidad de la actividad pública.

Los canales disponibles son:

1. Oficinas locales de atención presencial. De esta red de oficinas ya forman parte más de 1.700 ayuntamientos y 13 comunidades autónomas. Actúan como ventanilla única para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones.
2. Teléfono 060 donde se facilita información sobre los servicios ofrecidos por todas las administraciones.
3. Portal web [www.060.es](http://www.060.es) donde se recopilan todos los servicios electrónicos ofrecidos por todas las administraciones.



El objetivo de este proyecto es que el Ajuntament d'Alzira y el conjunto de sus trámites tengan presencia en esta Red 060 de alcance estatal.

### **OO.19. Integración en redes públicas: VU – Directiva de servicios.**

Uno de los objetivos de la Unión Europea es avanzar hacia un verdadero mercado interior de los servicios a nivel comunitario. La Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, conocida como Directiva de Servicios (DS), tiene como objetivo la eliminación de obstáculos para la prestación de servicios y facilitar la libertad de establecimiento. Con este fin, una de las acciones que obliga la Directiva a los Estados Miembros es disponer de un punto de contacto en el que el prestador de servicios pueda informarse acerca de los requisitos exigidos para ejercer una actividad.

La finalidad de la **Ventanilla Única de la Directiva de Servicios** es proporcionar, a cualquier prestador de un Estado miembro de la Unión Europea, la información necesaria para el acceso y ejercicio de las actividades de servicios así como la posibilidad de realizar los trámites necesarios ante la autoridad competente a distancia. La ventanilla también ofrece información para los destinatarios de estos servicios, en relación con la protección de sus derechos.

La Directiva, que entró en vigor a finales de 2006, fija el 28 de diciembre de 2009 a los Estados Miembros, como fecha para alcanzar los objetivos propuestos. Estas obligaciones pueden agruparse en 3 partes claramente diferenciadas:

- Incorporación al Derecho interno de la Directiva de Servicios.
- Cooperación administrativa entre Estados Miembros.
- Puesta en marcha de un punto de contacto para los prestadores.

Para ejercer una actividad en España, los prestadores de servicios deben realizar diferentes trámites ante distintas autoridades en las tres administraciones del Estado. Conseguir encontrar una información completa, clara y fácilmente accesible sobre los requisitos necesarios o sobre la forma en que deben ser realizados los trámites requeridos es el objeto de la Ventanilla de la Directiva de Servicios.

La existencia de la ventanilla no altera en ningún caso la competencia del órgano que tramita, simplemente es un punto de consulta en el que los prestadores y los destinatarios podrán obtener, por medios electrónicos, la siguiente información:

- Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los trámites necesarios para acceder a las actividades de servicios y ejercerlas, así como la información de las autoridades competentes.
- Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a los prestadores y a los servicios.
- Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores.
- Los datos de las asociaciones u organizaciones distintas de las autoridades competentes a las que los prestadores o destinatarios puedan dirigirse para obtener asistencia.



A la vez la ventanilla debe proporcionar a **cualquier prestador de un servicio**, español o de cualquier otro Estado Miembro el soporte necesario para realizar los trámites por vía electrónica y a distancia, ante la autoridad competente.

Las características de la ventanilla son:

- Ha de ser única desde el punto de vista del prestador, de manera que desde un punto pueda tener acceso a todos los trámites relativos al acceso y ejercicio de su actividad de servicios.
- Todos los trámites y procedimientos han de poder realizarse electrónicamente y a distancia a través de la ventanilla única.
- En la ventanilla única también se debe poder obtener en este punto todas aquellas licencias y autorizaciones necesarias para el acceso y ejercicio de la actividad.
- Informar sobre las distintas vías de litigios o reclamaciones.
- Informar de otros organismos distintos de las autoridades competentes que pueden prestar asistencia al prestador de servicios o al destinatario.
- Accesible y multiidioma
- Tener conexión con otros portales o ventanillas empresariales y ofrecer funcionalidades a éstos.
- Disponer de una Red de ventanillas físicas de tramitación y apoyo.
- Disponer de un centro de atención y asistencia

El estado español ha cumplido con este compromiso a través del portal web [www.eugo.es](http://www.eugo.es) y el objetivo de esta acción es completar y enlazar de forma directa la información relacionada de nuestra Sede electrónica y de interés para los prestadores de servicios que estudien establecerse en Alzira.

### **OO.20. Carta de compromisos de Administración electrónica.**

Una vez conformado un catálogo completo de servicios electrónicos puestos a disposición de la ciudadanía y sociedad de Alzira, elaboraremos una Carta de Compromisos con la calidad de los servicios de administración electrónica ofrecidos.

La carta de compromisos será publicada en la sede electrónica e incluirá la siguiente información relacionada con los servicios de administración electrónica:

- La misión de los servicios ofrecidos
- Dónde y cómo pueden accederse
- Qué servicios se prestan, es decir, el catálogo de servicios completo
- Cuáles son nuestros compromisos ante la ciudadanía con la calidad del servicio prestado
- Cómo compensaremos los errores e incumplimientos
- Cómo vamos a medir la calidad de los servicios que prestamos
- Cómo la ciudadanía puede participar y ayudarnos a mejorar
- Cuál es la normativa aplicable y los derechos de la ciudadanía

Anualmente, se publicarán los resultados de los indicadores asociados a la carta de compromisos y las acciones de mejora a emprender para evolucionar el servicio y corregir posibles desviaciones. (*Ver IV.4.3 Sistema de indicadores del capítulo de evaluación y seguimiento del plan y sus logros e impactos*)

### **OO.21. Oficina de Atención al Ciudadano**

Una infraestructura básica y de primer orden en el servicio a la ciudadanía es, sin duda, transformar el funcionamiento de la atención ciudadana en el Ajuntament



d'Alzira para crear una Oficina de Atención Ciudadana (OAC) que actúe como puerta de acceso de los ciudadanos de Alzira para resolver sus necesidades y trámites administrativos.

El objetivo de esta acción no es otro que mejorar el servicio que se ofrece al ciudadano y que éste perciba que su administración es capaz de organizarse y coordinarse internamente y de destinar recursos para dar un servicio amable, rápido, eficaz y sin errores a sus necesidades.

Actualmente como norma general, los ciudadanos que acuden al ayuntamiento deben dirigirse a las dependencias de cada departamento para ser atendidos y gestionar sus necesidades y posteriormente acudir y realizar una última cola en el registro para dar entrada a todas sus solicitudes. Bajo el modelo funcional de una oficina integral de atención ciudadana, la OAC dispondría de personal cualificado en un catálogo completo de trámites y con aptitudes para la atención ciudadana de forma que el ciudadano no tuviera que deambular por las distintas dependencias municipales y pudiera resolver ante una misma mesa y por una misma persona sus necesidades administrativas de primer nivel.

La Oficina de Atención al Ciudadano proporciona además los siguientes beneficios:

1. Mejora el servicio percibido por el ciudadano
2. Orienta la actuación de los funcionarios hacia el ciudadano: "lo primero es el ciudadano"
3. Obliga a la coordinación entre departamentos y a derribar las barreras que existen entre éstos
4. Permite resolver muchos trámites y necesidades en una única visita y en ese mismo momento
5. Permite al Ayuntamiento comprometerse con el ciudadano con un nivel de calidad con el servicio prestado
6. Nos permite conocer a nuestros ciudadanos, sus afluencias, sus demandas y a encuestarlos sobre su opinión y valoración del servicio
7. Mejora la imagen de la gestión del Ayuntamiento; la oficina de atención ciudadana actúa como nuestro escaparate ante la ciudadanía
8. Es el canal principal de atención ciudadana donde se presta el servicio cara a cara o por teléfono complementando muy bien el canal electrónico por Internet.

### **OO.22. Sistema de gestión de colas y afluencias ciudadanas**

Al crear la Oficina de Atención Ciudadana con un amplio catálogo de servicios y como punto principal de atención al ciudadano estamos trasladando todas las visitas que los ciudadanos realizan a varias dependencias municipales y que ahora no tenemos controladas ni cuantificadas a un único punto y dependencia municipal, la OAC.

Por ello, algunas de las características de esta dependencia municipal de atención ciudadana serán:

- La habilitación de una zona de espera
- La adquisición de un sistema de gestión de colas que permita configurar las distintas categorías de atención, las llamadas a los ciudadanos y los tiempos de atención y espera.
- El establecimiento de unos indicadores de gestión de la oficina relacionados con la afluencia de personas, los tiempos medios de atención y los tiempos medios de espera



- La dimensión de los puestos de atención para adecuarlos a la demanda ciudadana

Este proyecto o actuación del plan tiene como misión poner en marcha el sistema de gestión de colas y afluencias ciudadanas y configurar dicho sistema para lograr un funcionamiento óptimo de la herramienta para beneficio de la OAC.

### **OO.24. Inscripciones por Internet a actividades socioculturales (ocio, deporte, cultura y educación)**

Mediante esta acción ofreceremos a la ciudadanía de Alzira el servicio de inscripción por Internet a las actividades de ocio, cultura, deporte, educación, etc. Que el Ajuntament d'Alzira ofrezca en el municipio.

Este servicio permitirá un funcionamiento paralelo por internet y presencialmente y gestionará los siguientes aspectos:

- La gestión de distintas actividades municipales
- La gestión de distintas convocatorias en el tiempo en dichas actividades
- La validación de las inscripciones en base a requisitos documentales o pago de autoliquidaciones
- La generación y pago a través de pasarela de pago de las autoliquidaciones asociadas a la inscripción a actividades municipales
- El envío de correos y comunicaciones a los ciudadanos inscritos para confirmar su validación o avisar de nuevas plazas
- La gestión de listas de inscritos y lista de espera
- El control del número de inscripciones a una actividad y convocatoria con plazas limitadas

### **OO.25. Soluciones de movilidad Portal de la ciudadanía: Acceso desde Smart Phones y Tablets.**

Mediante esta acción, posibilitaremos a la ciudadanía acceder a todos los servicios electrónicos que pongamos en funcionamiento desde dispositivos inteligentes como los Smart Phones y los Tablets, con el objetivo fundamental de acercar todavía más la Administración electrónica al ciudadano. Con ello, aprovecharemos el alto índice de penetración que estos dispositivos tecnológicos han tenido en la sociedad.

### **OO.26. Carta de compromisos de atención ciudadana.**

Del mismo modo que nos comprometeremos con el ciudadano a un determinado nivel de calidad de los servicios electrónicos, con esta acción nos comprometeremos también a un determinado nivel de calidad de la atención ciudadana como organización.

De esta forma publicaremos una carta de compromisos a la ciudadanía que contendrá la siguiente información:

- La misión de los servicios ofrecidos
- Dónde y cómo pueden accederse
- Qué servicios se prestan, es decir, el catálogo de servicios completo
- Cuáles son nuestros compromisos ante la ciudadanía con la calidad del servicio prestado
- Cómo compensaremos los errores e incumplimientos
- Cómo vamos a medir la calidad de los servicios que prestamos
- Cómo la ciudadanía puede participar y ayudarnos a mejorar
- Cuál es la normativa aplicable y los derechos de la ciudadanía



Anualmente, se publicarán los resultados de los indicadores asociados a la carta de compromisos y las acciones de mejora a emprender para evolucionar el servicio y corregir posibles desviaciones.

### **OO.27. Campaña de comunicación externa y difusión de la Administración electrónica.**

La comunicación es un elemento clave en la percepción ciudadana de la gestión eficiente y modernización de una administración. Nadie compra lo que no conoce, nadie valora lo que no conoce.

Mediante esta acción habilitaremos un plan de comunicación y difusión del catálogo de servicios web de Alzira. Esta comunicación debe incorporar también elementos de formación y apropiación de la tecnología por parte de la ciudadanía de Alzira.

Todo plan de comunicación debe incluir un calendario de eventos o hitos de comunicación y para cada uno de ellos los siguientes elementos mínimos definidos:

- El mensaje clave o comunicación a transmitir
- El objetivo de dicho mensaje
- Los destinatarios, población o audiencia de dicha comunicación
- Quién la realizará
- Los medios a usar
- Cuándo desplegar la comunicación
- Qué duración tendrá cada evento de comunicación
- Cómo se evaluará su impacto



## IV.1.2 e-Ayuntamiento

### OO.28. Comité de Innovación y Planificación y Equipos impulsores de la innovación municipal

Esta acción permitirá hacer efectivo el liderazgo político y técnico en la materia mediante la aprobación formal de los órganos que nos permitirán hacer un seguimiento y control de la evolución y resultados del Plan de Mejora e Innovación en el Ajuntament d'Alzira.

El **Comité de Innovación y Planificación** se propone como un órgano de carácter político-técnico cuya misión fundamentalmente se resume en:

- Tomar las decisiones que garanticen el éxito de los proyectos de modernización e innovación.
- Fijar la estrategia a seguir en el ámbito de la modernización e innovación
- Realizar una revisión anual de la estrategia y aplicar los cambios oportunos

Los **Equipos Impulsores de la Innovación Municipal** se propone como órganos de carácter meramente técnico y multidisciplinar cuya misión fundamental se resumen en:

- Impulsar los proyectos, programas, acciones y objetivos operativos relacionados con la innovación municipal y que tengan un carácter transversal, es decir, que afecten o deban afectar a toda la organización en global como un todo.
- Realizar el seguimiento y control técnico de los proyectos liderados para llevarlos al éxito e informar periódicamente de los resultados al Comité de Innovación y Planificación.
- Proponer al Comité de Innovación y Planificación las decisiones y alternativas necesarias para el impulso de los proyectos.

Para más información nos remitimos *al apartado IV.4 Evaluación y seguimiento del plan y sus logros e impactos.*

### OO.29. Plataforma de atención ciudadana

Aplicación de atención ciudadana que permite atender al ciudadano de cualquier trámite administrativo y en cualquier dependencia municipal siguiendo las mismas pautas de funcionamiento. Además, nos permitirá emitir, en ese mismo momento de la atención, el requerimiento de subsanación en el caso de que falte documentación a portar por el ciudadano dándole 10 días adicionales y ahorrándose la futura notificación de paralización, varias visitas del ciudadano al Ayuntamiento y reduciendo los plazos de tramitación del Ayuntamiento.

Esta aplicación nos permitirá obtener de forma inmediata todos los asuntos, solicitudes y expedientes relacionados con el ciudadano de forma que podamos informarle desde cualquier dependencia municipal de "cómo está lo suyo".

### OO.30. Adecuación de la Ordenanza de Administración electrónica.

La aprobación de la **Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica** surge de la necesidad de potenciar un uso aún más intensivo de las tecnologías en las relaciones de la ciudadanía y las empresas con el Ayuntamiento y facilitar el pleno aprovechamiento de sus beneficios. La entrada en vigor de la Ley 11/2007 LAECSP, ha reforzado el marco jurídico regulatorio de la denominada Administración Electrónica y crea instrumentos como la sede electrónica, el



registro, las notificaciones y los procedimientos electrónicos así como los medios de identificación, y firma electrónica.

De igual modo, esta ordenanza garantiza la plena seguridad jurídica, la agilidad y la eficacia de todos los servicios municipales de forma que se produce un acercamiento de la administración al conjunto de la ciudadanía, a través de nuevos canales de prestación de servicios, sin limitaciones horarias, sin colas ni esperas, reduciendo e incluso eliminando los desplazamientos, simplificando trámites e introduciendo la declaración responsable y el control posterior cuando antes solo existían controles de carácter previo. La Ordenanza, incorpora y transpone en gran medida el articulado de la Ley 11/2007, de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, creando expresamente las figuras de la sede electrónica municipal, el registro electrónico, la carpeta ciudadana como parte integrante de la sede electrónica, el tablón de edictos electrónico y estableciendo los criterios para la tramitación electrónica de procedimientos y los procesos de conversión a copia electrónica de los documentos en soporte papel.

Así pues, el desarrollo de toda la administración electrónica en Alzira hace necesario la adecuación de esta ordenanza reguladora en el ámbito que nos ocupa y donde se recojan los usos, estándares, tecnologías y modelos funcionales aplicados en la actividad administrativa del Ajuntament d'Alzira y al ejercicio de los derechos digitales de los ciudadanos en su acceso electrónico a su administración local.

El Ajuntament d'Alzira ya tiene aprobado el reglamento de administración electrónica. Mediante este proyecto garantizaremos que se emprenden las acciones necesarias para revisar y adaptar dicho reglamento a las evoluciones tecnológicas y organizativas que se vayan produciendo tanto en el despliegue del Plan de Mejora e Innovación en el Ajuntament d'Alzira como después de la conclusión del mismo.

Constituirá un aspecto fundamental el hecho de adaptar la ordenanza reguladora de la administración electrónica a los resultados de la implantación del Esquema Nacional de Interoperabilidad y sobre todo a la Política de firma y certificados y a la política de gestión de documentos electrónicos. *(Ver OO.49 al OO.55 de adecuación al ENI)*

La ordenanza reguladora de la administración electrónica del Ajuntament d'Alzira estará accesible en la Sede Electrónica de Alzira en cumplimiento de la normativa vigente.

### **OO.31. Herramientas de firma electrónica.**

A través de este proyecto el personal y los órganos de nuestro Ayuntamiento, y mediante el uso de certificados de sello de órgano o de empleado público, pueden firmar electrónicamente los documentos presentados o generados de forma que se garantiza la integridad de los mismos. Un documento firmado electrónicamente tiene la misma validez jurídica que un documento firmado en soporte papel lo que permitirá suprimir progresivamente los expedientes en soporte papel con el ahorro de costes, tiempos y espacios que ello supone.

El módulo de firma electrónica proporciona servicios de revisión, validación y firma de documentos generados a la vez que acceso a información y documentos de otras administraciones. Se compone de los siguientes elementos y características:

1. Un sistema de firma y transformación de formatos que unifique los diferentes formatos de los documentos a firmar, ya que estos se pueden generar inicialmente con diferentes sistemas y tecnologías (Office, Open



- Office, PDF, HTML, archivos de audio, video e imagen,...) fijando cual será el catálogo de estándares del Ajuntament d'Alzira en cumplimiento de la Norma Técnica de Interoperabilidad Catálogo de estándares.
2. Los formatos para la firma electrónica de contenido serán XadES (XML Advanced Electronic Signatures), CadES (CMS Advanced Electronic Signatures), PadES (PDF Advanced Electronic Signatures). El perfil mínimo de formato que se utilizará para la generación de firmas de contenido será: «-EPES», esto es, clase básica (BES) añadiendo información sobre la política de firma.
  3. Todo documento electrónico del cual deba garantizarse una custodia permanente, será firmado mediante firma de larga duración de forma que pueda validarse siempre.
  4. Para la incorporación a la firma de la información completa de validación, se usará validación OCSP (Online Certificate Status Protocol).
  5. Un sistema de almacenamiento automático de los documentos firmados en el gestor documental, que incluye la automatización del cumplimiento de las fichas documentales asociadas, los metadatos mínimos y adicionales (previstos en la norma técnica de interoperabilidad de documento electrónico) y la conservación del documento original asociado o anexo al documento electrónico final, con el objeto de prevenir posibles reutilizaciones.
  6. Un sistema de definición de circuitos de revisión y firma a aplicar a cada tipo de documento generado en las aplicaciones informáticas, pudiéndose definir un circuito de firma, que permite adaptarse a los cambios de los firmantes mediante la delegación de firma, de forma que se pueda habilitar uno u otro en función de la disponibilidad o ausencia de los firmantes.
  7. Un sistema de firma de documentos que garantiza que las firmas electrónicas realizadas son válidas, comprobándose en el momento de la firma la no caducidad ni revocación del certificado. Las firmas quedan almacenadas dentro del archivo electrónico resultante, de esta forma los documentos tienen validez fuera del entorno controlado del Ayuntamiento y puede validarse a través del servicio de validador de documentos electrónicos que se ofrece desde la Sede Electrónica.
  8. Una "caja de herramientas" que nos permiten verificar cualquier documento electrónico firmado que podamos recibir del ciudadano, empresas, colegios oficiales, etc. Preferentemente serán herramientas ofrecidas por la Administración General del Estado como VALIDe que un servicio y herramienta que nos permite realizar operaciones como consultar la validez de un documento firmado electrónicamente, realizar una firma electrónica, comprobar la validez de un certificado digital emitido por cualquier entidad de servicio de certificación reconocida, etc. (más información y acceso en <https://valide.redsara.es>)
  9. Una impresora que nos permitirá poder remitir como documento firmado cualquier listado o documento que podamos obtener del resto de aplicaciones de backoffice e incorporarlos a los expedientes electrónicos.
  10. Herramientas de escritorio que nos permitan un acceso a la plataforma de intermediación de datos de la Red SARA de forma que los funcionarios del Ayuntamiento puedan acceder a servicios, documentos e información de otras administraciones como seguridad social, agencia estatal de administración tributaria, desempleo, DNI, residencia, titulaciones académicas, dirección general de tráfico, dirección general del catastro, etc.
  11. El servicio G-InSide (Generador InsiDe), disponible para las AA.PP. a través de la Red SARA en el url <https://g-inside.seap.minhap.es>, permite la generación de documentos electrónicos y expedientes electrónicos conformes con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, mediante un formulario que permite consignar los metadatos mínimos obligatorios; como



resultado se obtienen los ficheros XML de documento electrónico y expediente electrónico.

12. Herramienta de generación de documentos y expedientes electrónicos conforme al ENI para intercambio entre administraciones y puesta a disposición de ciudadanos y empresas. Analizaremos posibles integraciones con soluciones del Centro de Transferencia Tecnológica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas como el servicio web G-InSiDe. Este servicio permite completar los metadatos mínimos obligatorios del documento o del expediente electrónico, adjuntar el documento o documentos correspondientes, recoger las firmas electrónicas del documento a cargar, o bien firmar el mismo en el cliente, para generar ficheros XML que pueden ser almacenados en los repositorios de cada entidad, con la garantía de que cumplen las normas técnicas de interoperabilidad.

Es evidente que todo este uso intensivo de la firma electrónica y servicios de acceso obliga al Ajuntament d'Alzira y a todas las administraciones públicas a definir su **política de firma** o adherirse como mejor opción a una **política de firma marco del sector público valenciano** liderada por la Generalitat Valenciana.

Esta política de firma seguirá las directrices de la norma técnica de interoperabilidad del ENI de **Política de firma electrónica y de certificados de la Administración**.

### **OO.32. – OO.40. Sistema integral de gestión administrativa de Alzira.**

El sistema integral de gestión administrativa de Alzira (en adelante SIGA) constituye el eje central y común de la gestión administrativa electrónica del Ayuntamiento y estará constituido por la plataforma web que permitirá:

- Gestionar y tramitar los expedientes administrativos de forma electrónica construyendo el expediente electrónico tanto para tipologías de expedientes iniciados a instancia de parte o denuncia como para tipologías de expedientes internos de la propia organización e iniciados de oficio.
- Modelar los flujos de trabajo para que las tareas administrativas vayan impulsándose de forma sistemática y apareciendo en las bandejas de entrada de los distintos actores y roles administrativos.
- Control de plazos y tiempos y obtención de indicadores de rendimiento administrativo que nos ayuden al cumplimiento de los plazos legales en la tramitación administrativa.

El SIGA de Alzira interactuará y estará relacionado con la atención ciudadana a través de los canales presencial y electrónico permitiendo que la gestión que se realiza de las solicitudes ciudadanas recibidas por los distintos departamentos municipales pueda seguir a criterio del gestor alguno de los tres escenarios de actuación siguientes:

- La solicitud ciudadana se considera como tal y se atiende sin la apertura de un expediente administrativo
- La solicitud ciudadana provoca la iniciación de un expediente administrativo que se gestionará con el SIGA
- La solicitud ciudadana se incorpora a un expediente administrativo ya existente y que se está gestionado mediante el SIGA.

El SIGA de Alzira dará solución a los siguientes subsistemas de gestión administrativas

1. **Iniciación.** Engloba la atención ciudadana (ya sea presencial o a través de la sede electrónica), el registro de entrada, la revisión de documentación, la



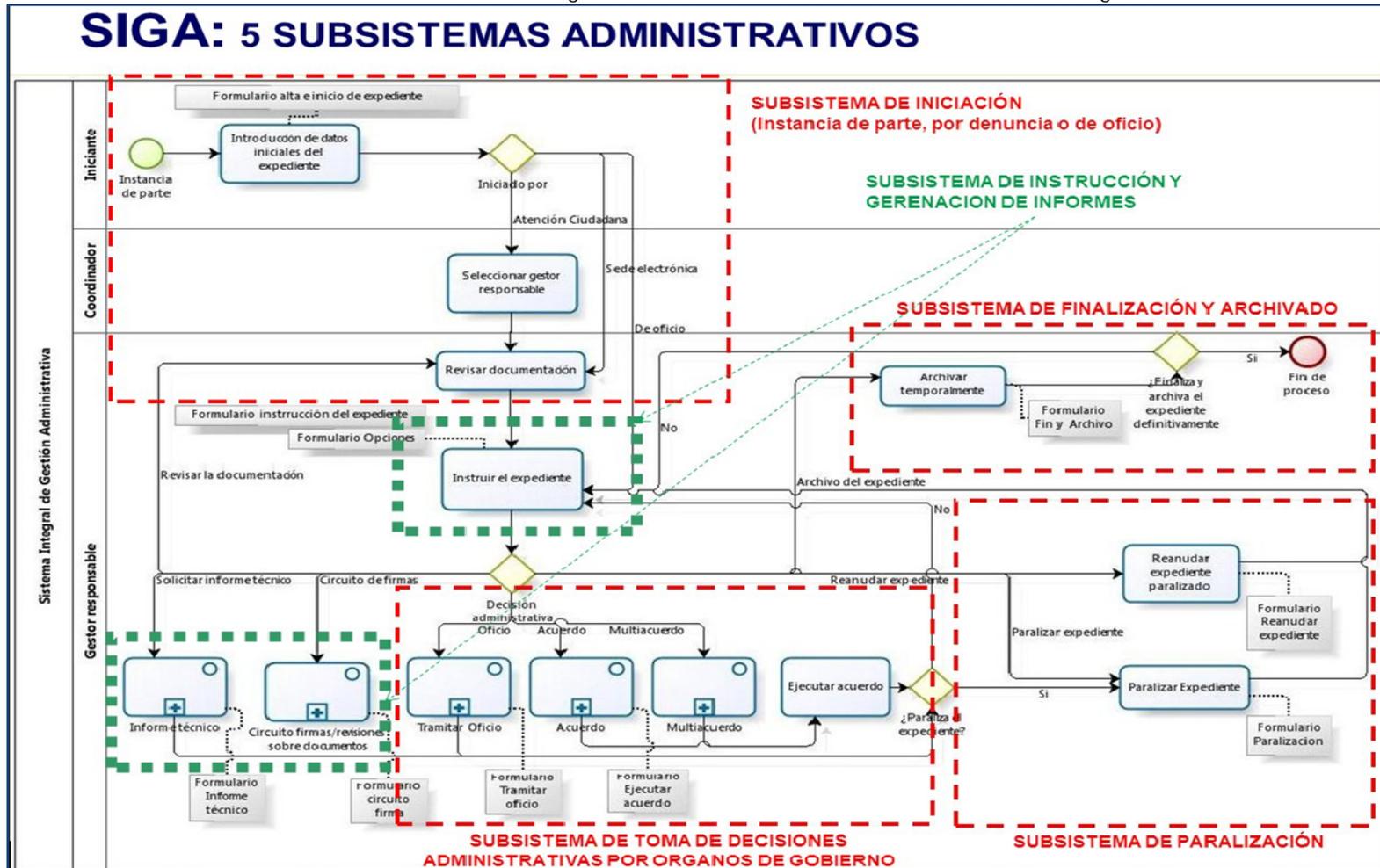
emisión de requerimientos de subsanación por falta de documentación, la apertura de expediente electrónico, la información inicial a interesados de plazos, recursos y cualquier otro aspecto de relevancia del trámite municipal y la asignación de gestor que tendrá la responsabilidad del mismo.

2. **Instrucción.** Engloba la recopilación de todos los datos e informes técnicos y jurídicos, internos o externos que se necesiten para poder tomar una decisión administrativa por los órganos de gobierno competentes en cada caso. En la fase de instrucción del expediente administrativo el gestor podrá lanzar de forma simultánea todas las actuaciones administrativas que considere oportuno pudiendo seguir él mismo con la tramitación del expediente si así lo requiere.
3. **Toma de decisiones administrativas por órganos de gobierno.** Engloba la gestión de las resoluciones de Alcaldía y acuerdos de Junta de Gobierno Local y del Pleno de la Corporación incluidas las comisiones informativas necesarias.
4. **Paralización.** Engloba las necesarias acciones respecto a la paralización y reanudación de expedientes administrativos marcando los periodos en los que el expediente se encuentra paralizado. Estos periodos son de vital importancia para el correcto cálculo de los plazos administrativos, los juegos semafóricos y alertas sobre expedientes y la construcción de cuadros de mando integrales con los indicadores de rendimiento y desempeño en las administraciones públicas.
5. **Finalización y archivado.** Engloba las acciones finales del expediente antes de su cierre y archivado para posteriores consultas y accesos.

El siguiente cuadro representa un diagrama de funciones cruzadas que agrupa partes del SIGA en los subsistemas de gestión administrativa.



Cuadro 29  
Sistema Integral de Gestión Administrativa de Alzira. Subsistema de gestión.





Las actuaciones administrativas que deben resolverse por el SIGA de Alzira son:

1. Proporcionar información inicial a interesados de plazos, requisitos, recursos y cualquier otro aspecto de relevancia de un trámite municipal
2. Registrar de entrada
3. Revisar la documentación que figura como requisito para la iniciación de un trámite
4. Emitir requerimiento de subsanación por falta de documentación
5. Abrir un expediente administrativo electrónico
6. Incorporar una solicitud que ha entrado por registro de entrada a un expediente administrativo electrónico ya existente. Esta actuación resuelve el escenario administrativo en el que un único expediente administrativo gestiona un conjunto de solicitudes ciudadanas que guardan relación o similitud.
7. Designar un funcionario público que actuará como gestor del expediente y que tendrá la responsabilidad en el impulso del mismo
8. Solicitar informe técnico a una persona de mi servicio municipal
9. Solicitar informe técnico a una persona de otro servicio municipal
10. Generar e incorporar un documento electrónico
11. Firmar un documento electrónico
12. Registrar de salida
13. Enviar un documento o documentos para revisión/firma de varias personas pudiendo elegir entre:
  - Una selección libre y discrecional de la relación de personas que deben revisar y firmar el documento o documentos.
  - Una selección de circuitos previamente configurados de revisión y/o firma (certificado de Secretaría, aprobación de factura, etc.)
14. Emitir un oficio relacionado con el expediente:
  - Comunicación a otro organismo
  - Comunicación al ciudadano
  - Requerimiento de subsanación
  - Solicitud de informe a otro organismo
  - Etc.
15. Adoptar un acuerdo por un órgano de gobierno. Para una administración local tendremos:
  - Resolución de alcaldía
  - Resoluciones de concejales delegados
  - Dictamen de comisión informativa
  - Acuerdo de Junta de Gobierno Local
  - Acuerdo de Pleno

Estos acuerdos nos permitirán matizar entre distintos tipos de actuaciones:

- Iniciación del procedimiento
  - Acto de trámite, es decir, cualquier acuerdo que haya que tomar sobre el expediente que no resuelve ni finaliza el mismo.
  - Caducidad del procedimiento
  - Desistimiento o renuncia
  - Resolución de procedimiento
16. Adoptar un acuerdo múltiple por un órgano de gobierno resolviendo con esta actuación el escenario administrativo mediante el que se impulsa o resuelve con un único acuerdo varios expedientes similares a la vez. La tipología de acuerdos es idéntica al caso anterior.
  17. Notificar los acuerdos a los interesados
  18. Paralizar un expediente por los distintos motivos que obran en derecho:
    - Informes preceptivos y determinantes para resolución



- Negociaciones de conclusión por pacto o convenio
- Pronunciamiento previo y preceptivo de un órgano de las Comunidades Europeas
- Pruebas técnicas propuestas por el interesado
- Requerimiento de subsanación por falta de documentación o deficiencias en la misma

19. Reanudar un expediente que estaba paralizado

20. Archivar temporalmente el expediente

21. Finalizar y archivo definitivo un expediente por los distintos cauces que obran en derecho:

- Desistimiento
- Silencio administrativo
- Finalización del procedimiento

El SIGA nos permitirá gestionar la tipología de expedientes resumida en el siguiente cuadro.



Cuadro 30

Resumen de servicios electrónicos y tipos de expedientes de administración electrónica

## Resumen de servicios públicos electrónicos de Alzira

Servicios a las personas	Servicios sobre el territorio	Servicios internos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación y seguimiento de Quejas y Sugerencias</li> <li>- Certificados y volantes de empadronamiento y de convivencia</li> <li>- Alta o cambio de domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes</li> <li>- Solicitud y tramitación de prestaciones y ayudas sociales</li> <li>- Tramitación de la tarjeta de transporte interurbano</li> <li>- Tramitación de la tarjeta europea de aparcamiento para minusválidos</li> <li>- Tramitación de solicitud de dependencia</li> <li>- Tramitación de becas escolares</li> <li>- Tramitación de subvenciones proporcionadas por el Ayuntamiento</li> <li>- Solicitud y seguimiento de las reclamaciones del consumidor</li> <li>- Inscripción y seguimiento en procesos de selección por oposición en empleo público</li> <li>- Tramitación de reclamaciones patrimoniales</li> <li>- Solicitud de certificados de materia tributaria</li> <li>- Autoliquidaciones asistidas de impuestos para ciudadanos y para gestores administrativos (IVTM, Plusvalías, ICIO, OVP, etc.)</li> <li>- Presentación y seguimiento de reclamaciones y recursos tributarios</li> <li>- Tramitación de beneficios fiscales</li> <li>- Tramitación de la devolución tributaria de ingresos indebidos</li> <li>- Tramitación de anulaciones y bajas de ingresos de derecho público</li> <li>- Domiciliación bancaria de tributos municipales y precios públicos</li> <li>- Duplicados de recibos y documentos de pago</li> <li>- Cambio de dirección fiscal y/o notificación</li> <li>- Solicitud de rectificación de datos personales y fiscales</li> <li>- Consulta a través de la Carpeta del Ciudadano de todos los datos relevantes para el mismo de los módulos de gestión municipal interna (padrón de habitantes, gestión de tributos, gestión recaudatoria, gestión administrativa de expedientes, facturas, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamaciones, avisos e incidencias sobre mantenimiento de vía pública y servicios de limpieza</li> <li>- Tramitación de instalaciones de rótulos, pancartas y banderolas, terrazas venta ambulante, contenedores de escombros</li> <li>- Tramitación de ocupación de vía pública</li> <li>- Obtención de Informes urbanísticos y compatibilidad urbanísticas</li> <li>- Tramitación de Comunicación ambiental</li> <li>- Tramitación de Licencias ambientales: instalación</li> <li>- Tramitación de Licencias ambientales: apertura</li> <li>- Tramitación de Licencia ambientales para instalación de actividades recreativas</li> <li>- Tramitación de Licencia ambiental para funcionamiento de actividades recreativas</li> <li>- Tramitación de Licencias de colocación de andamios</li> <li>- Tramitación de Licencias de obras mayores</li> <li>- Tramitación de Licencias de obras menores</li> <li>- Tramitación de Licencias de primera ocupación</li> <li>- Tramitación de Licencias de derribos</li> <li>- Tramitación de Licencias de instalación de grúas</li> <li>- Tramitación de expedientes de Mesas y Sillas</li> <li>- Tramitación de Vados</li> <li>- Tramitación de expediente de bolardos por particulares</li> <li>- Tramitación reserva aparcamiento minusválidos</li> <li>- Tramitación reserva aparcamiento para carga y descarga</li> <li>- Consulta y seguimiento a través de la Carpeta del Ciudadano de todos los datos relevantes para el mismo de las tramitaciones administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos de contratación en sus distintas modalidades</li> <li>- Procedimientos de subvenciones/convenios</li> <li>- Circuitos de aprobaciones de gasto</li> <li>- Circuitos de aprobaciones de facturas</li> <li>- Solicitud de permisos y licencias relacionadas con RRHH</li> <li>- Solicitud de asuntos propios</li> <li>- Solicitud de vacaciones</li> <li>- Subsistema de resoluciones de alcaldía</li> <li>- Subsistema de gestión de órganos de Junta de Gobierno Local, comisiones informativas y Pleno</li> <li>- Subsistema de notificaciones</li> </ul>

Fuente: Pliego de prescripciones técnicas suministro e instalación de sistemas implantación de la administración electrónica y sede electrónica en el municipio de Alzira



#### **OO.41. – OO.44. Gestión electrónica de órganos de gobierno**

La gestión de expedientes administrativos en formato electrónico debe enlazarse con la gestión electrónica de los órganos de gobierno entendiendo por ésta el subsistema que permite la remisión de propuestas y puntos para que se tomen decisiones políticas sobre ellos incluyendo la confección de los órdenes del día, las actas, los certificados y las notificaciones que formarán parte de la gestión documental de los expedientes electrónicos.

En la administración local las decisiones se toman por los siguientes órganos con carácter general:

- a) Alcaldía: en forma de decretos o resoluciones de alcaldía
- b) Junta de Gobierno Local: en forma de acuerdos
- c) Pleno: en forma de acuerdos previamente dictaminados en comisiones informativas

Todos estos decretos, resoluciones, acuerdos, dictámenes y actas se soportan sobre documentos que deben ser electrónicos en un contexto de administración electrónica.

Adicionalmente, se obtienen certificados de todos estos acuerdos que se instancian en documentos electrónicos que reciben el nombre de certificados y éstos se notifican instanciándose en documentos electrónicos que reciben el nombre de notificaciones.

#### **OO.45. Soluciones de movilidad: Acceso desde Smart Phones y Tablets.**

Mediante esta acción, permitiremos al equipo de gobierno y funcionarios con poder de firma acceder a las tareas de revisión y firma desde dispositivos inteligentes como los Smart Phones y los Tablets, con el objetivo fundamental de incrementar la productividad basándose en soluciones de movilidad evitando así actos de delegación de firma para periodos cortos de tiempo.

#### **OO.46. Adecuación a RDLOPD.**

La mayoría de las administraciones locales del estado español emprendieron hace tiempo su adecuación a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). La identificación e inscripción de los ficheros en la Agencia Estatal de Protección de Datos y la vigencia del Documento de Seguridad y de todos los procedimientos de seguridad y tratamiento de datos que en él figuran son a fecha de hoy elementos comunes en la mayoría de los Ayuntamientos.

El Ajuntament d'Alzira emprendió en 2012 el proyecto de adecuación a la LOPD y mediante esta acción, habilitaremos el pleno cumplimiento de la LOPD en el Ajuntament d'Alzira revisando su adecuación a las nuevas consideraciones y estructuras establecidas por el Esquema Nacional de Seguridad.

#### **OO.47. – OO.48. Plan de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad**

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) recogido en el artículo 42 de la Ley 11/2007 LAECSP, fue publicado en enero de 2010 con la finalidad de establecer los criterios en materia de seguridad que deben cumplirse en los sistemas de información de las administraciones públicas. La finalidad última del Esquema Nacional de Seguridad es la creación de las condiciones de confianza para el uso de los medios electrónicos. Para ello se definen las medidas que garanticen la



seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos.

El ENS persigue fundamentar la confianza a través de una serie de preceptos:

- a) Que los sistemas de información prestarán sus servicios sin interrupciones o modificaciones fuera de control.
- b) Que la información será custodiada de acuerdo con sus especificaciones funcionales sin que ésta pueda llegar al conocimiento de personas no autorizadas.

El objeto último de la seguridad de la información es asegurar que una organización administrativa podrá cumplir sus objetivos utilizando sistemas de información. En las decisiones en materia de seguridad deberán tenerse en cuenta los siguientes principios básicos:

- b) Seguridad integral como un proceso integral.
- c) Gestión de la seguridad basada en análisis de riesgos.
- d) Contemplar aspectos de prevención, de reacción a tiempo y de recuperación de la información y de los servicios.
- e) Múltiples capas de seguridad: Líneas de defensa que minimicen el impacto.
- f) Reevaluación y actualización periódica.
- g) La seguridad como función diferenciada estableciendo los responsables de la información, los responsables del servicio y los responsables de la seguridad.

Tres son los motivos por los que se incluye esta acción en el Plan de Mejora e Innovación en Alzira:

1. El RD 03/2010 por el que se establece el Esquema Nacional de Seguridad establece que todas las organizaciones públicas deben tener un Plan de Adecuación al ENS que garantice su aplicación y cumplimiento antes de enero de 2014.
2. La estrecha relación existente entre el ámbito de la administración electrónica, la seguridad de la información y la protección de datos de carácter personal.
3. La seguridad de la información y los servicios nos permitirá ofrecer una disponibilidad de los servicios de administración electrónica de 24 x 7.

#### **OO.49 – OO.55. Plan de adecuación al Esquema Nacional de Interoperabilidad**

El Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007, comprenderá los criterios y recomendaciones de seguridad, normalización y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios.

Para realizar esta adecuación al ENI son necesarias las **normas técnicas de interoperabilidad** previstas en la disposición adicional primera del Real Decreto 4/2010. Las Normas Técnicas de Interoperabilidad desarrollan aspectos concretos de diversas cuestiones, tales como: documento electrónico, digitalización, expediente electrónico, copiado auténtico y conversión, política de firma, estándares, intermediación de datos, modelos de datos, gestión de documentos electrónicos, conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones públicas españolas, modelo de datos para el intercambio de asientos registrales y declaración de conformidad; todos ellos necesarios para asegurar los aspectos más prácticos y operativos de la interoperabilidad entre las Administraciones públicas y con el ciudadano. Estas Normas Técnicas de Interoperabilidad se desarrollarán y



perfeccionarán a lo largo del tiempo, en paralelo al progreso de los servicios de Administración Electrónica, de las infraestructuras que los apoyan y de la evolución tecnológica, para dar cumplimiento al mandato del artículo 42.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio (actualización permanente).

Las normas técnicas de interoperabilidad son:

1. **Catálogo de estándares:** conjunto de estándares que aseguran el uso de estándares abiertos, la independencia en la elección de alternativas tecnológicas por los ciudadanos y las Administraciones públicas y la adaptabilidad al progreso de la tecnología.
2. **Documento electrónico:** tratará los metadatos mínimos obligatorios, la asociación de los datos y metadatos de firma o de sellado de tiempo y los formatos de documento.
3. **Digitalización de documentos:** tratará los formatos y estándares aplicables, los niveles de calidad, las condiciones técnicas y los metadatos asociados al proceso de digitalización.
4. **Expediente electrónico:** tratará de su estructura y formato, así como de las especificaciones de los servicios de remisión y puesta a disposición de los expedientes electrónicos.
5. **Política de firma electrónica y de certificados de la Administración:** tratará del conjunto de normas de seguridad, de organización, técnicas y legales para determinar cómo se generan, verifican y gestionan firmas electrónicas, incluyendo las características exigibles a los certificados de firma. También tratará de todas aquellas cuestiones que afectan a la interoperabilidad incluyendo los formatos de firma, los algoritmos a utilizar y longitudes mínimas de las claves, las reglas de creación y validación de la firma electrónica, la gestión de las políticas de firma, el uso de las referencias temporales y de sello de tiempo, así como la normalización de la representación de la firma electrónica en pantalla y en papel para el ciudadano y en las relaciones entre las Administraciones públicas.
6. **Protocolos de intermediación de datos:** tratará las especificaciones de los protocolos de intermediación de datos que faciliten la integración y reutilización de servicios en las Administraciones públicas.
7. **Relación de modelos de datos que tengan el carácter de comunes en la Administración** y aquellos que se refieran a materias sujetas a intercambio de información con los ciudadanos y otras administraciones.
8. **Política de gestión de documentos electrónicos:** incluirá directrices para la asignación de responsabilidades, tanto directivas como profesionales, y la definición de los programas, procesos y controles de gestión de documentos y administración de los repositorios electrónicos, y la documentación de los mismos, a desarrollar por las Administraciones públicas.
9. **Requisitos de conexión a la Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.**
10. **Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos,** así como desde papel u otros medios físicos a formatos electrónicos.
11. **Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales:** Tratará de aspectos funcionales y técnicos para el intercambio de asientos registrales, gestión de errores y excepciones, gestión de anexos, requerimientos tecnológicos y transformaciones de formatos.

Mediante esta acción del Plan de Mejora e Innovación en Alzira se garantizará que todos los productos, sistemas y subsistemas de la administración electrónica estarán sometidos al contenido y a su cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad.



## 00.58. Compulsa electrónica de los documentos

La administración electrónica, desde una perspectiva de administración sin papel, solo puede alcanzarse si se cumplen dos requisitos:

1. Dejamos de imprimir documentos, gestionar el papel y trasladar carpetas como modelo de gestión funcional.
2. Trasladamos al entorno electrónico todo documento que proceda del ciudadano, las empresas u otras administraciones.

El primer requisito se cumple con el despliegue de la línea estratégica e-Ayuntamiento y en especial mediante los proyectos o acciones siguientes:

- Sistema integral de gestión administrativa
- Gestión electrónica de órganos de gobierno
- Gestión documental
- Adecuación al Esquema Nacional de Interoperabilidad

El segundo requisito es alcanzable mediante la implantación de la **digitalización certificada** que puede definirse como un proceso que permite la conversión de documentos en papel a formato electrónico siguiendo la normativa dictada por:

1. La Agencia Estatal de Administración Tributaria dictada en la Orden Ministerial Orden Ministerial EHA/962/2007.
2. La Norma Técnica de Interoperabilidad del ENI de **Digitalización de documentos** que trata los formatos y estándares aplicables, los niveles de calidad, las condiciones técnicas y los metadatos asociados al proceso de digitalización.
3. La Norma técnica de Interoperabilidad del ENI de **Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, así como desde papel u otros medios físicos a formatos electrónicos.**

La digitalización certificada nos permita digitalizar los documentos en papel que proceden del exterior y certificarlos de forma que podamos garantizar que la imagen capturada de ellos es fiel a la original y no ha sido alterada bajo ningún concepto o medio. Este hecho nos permitiría técnicamente destruir el papel o en su defecto (aplicando el principio de prudencia hasta que las organizaciones adquieran madurez tecnológica) minimizar considerablemente la cantidad de papel que acabamos acumulando en el archivo municipal.

Este proyecto tiene como objetivo dotarnos de los medios HW y SW necesarios para poder aplicar la digitalización certificada en los documentos que acompañan a las solicitudes que se registran en el Ayuntamiento. Los documentos que acompañan a las solicitudes, una vez pasados por el proceso de digitalización certificada, podrán incorporarse a los circuitos y flujos de trabajo electrónicos (sistema integral de gestión administrativa, aprobación de facturas, etc.) que se hayan definido en nuestra gestión electrónica de expedientes.

El uso de la digitalización certificada multiplica las ventajas de todo lo que tiene que ver con el *ayuntamiento sin papeles*:

- Ahorro de costes de manipulado y almacenamiento
- Aumento de la capacidad de acceso a la información
- Reducción de errores en el tratamiento de la información



- Aumento de la productividad al facilitar el procesamiento de la información
- Beneficios ecológicos evidentes

### **OO.59. e-Archivo: archivo municipal electrónico**

Mediante esta acción o proyecto ampliaremos la cobertura del archivo municipal de Alzira para contemplar un archivo digital no solo de toda la información generada desde la administración electrónica en soporte electrónico sino también de los activos de información histórica y administrativa que actualmente se encuentran en soporte papel y ocupan ingentes cantidades de espacio y gestión en el archivo municipal.

Todos los activos de información y series documentales clasificados actualmente pasarán a un entorno electrónico con firma digital de larga duración que prevea los siguientes aspectos como mínimo:

1. La identificación, localización y acceso ágil a través de los metadatos y fichas documentales creadas.
2. El pleno cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad del Esquema Nacional de Interoperabilidad
3. El pleno cumplimiento de la LOPD y del Esquema Nacional de Seguridad en lo relacionado a la seguridad de la información y su disponibilidad
4. Los procesos de resellado de los documentos electrónicos para los que deba garantizarse una custodia permanente

Dentro de este proyecto, analizaremos la conveniencia de dotar de un **gestor documental** de garantías como soporte a la implantación de la gestión administrativa electrónica de documentos y expedientes.

### **OO.60. ORVE-SIR: Ventanilla única electrónica.**

El Sistema de Interconexión de Registros (SIR) permite interconectar oficinas de registro presenciales y electrónicas de todo el estado español, basándose en la NTI de SICRES 3.0.

La Oficina de Registro Virtual (ORVE) es un servicio en la nube ofrecido a las Administraciones Públicas que se interconecta con SIR, permitiendo la digitalización, remisión y recepción de asientos registrales entre Administraciones.

Los beneficios son obvios:

- Para el Ajuntament d'Alzira:
  - Ahorro al evitar las ventanillas únicas remitidas a otras administraciones
  - Apagón paulatino del tránsito y custodia del papel.
  - Sinergia de esfuerzos ya realizados, gracias a la NTI SICRES 3.0
  - Fiabilidad y Seguridad. Las comunicaciones están integradas en la red SARA, por lo que se aprovechan sus servicios y se garantiza la confidencialidad.
  - Control. El sistema pone a disposición de las administraciones un sistema de consulta de traza nodo a nodo, para controlar el estado del registro.
- Para el Ciudadano:
  - Mejora de los tiempos de respuesta. El asiento presentado puede estar en el organismo tramitador de inmediato.



- Mejora de la información al ciudadano. El ciudadano puede consultar, en cualquier momento, el estado de su registro a través de los mecanismos de traza.
- Mejora de la relación AAPP - ciudadano. Gracias a la NTI de SICRES 3.0, SIR interconecta registros presenciales con registros electrónicos. El servicio y los beneficios de SIR aplican a todos los puntos de registro integrados, ofreciendo una respuesta unificada de la Administración.

Esta acción permitirá al Ajuntament d'Alzira trasladar estos beneficios a la sociedad alzireña.

### **OO.61. Plan de formación y comunicación interna en apoyo a la administración electrónica**

Mediante este proyecto o actuación transversal a toda la organización, se diseñará y realizará un **plan de formación y plan de comunicación interna** en apoyo de la estrategia de modernización e innovación que trabaje y facilite los siguientes aspectos:

1. El cambio cultural
2. El trabajo en equipo y utilización de herramientas de reuniones eficientes
3. La firma electrónica y usos de certificados digitales
4. Los distintos módulos y piezas de la administración electrónica previstas en el presenta plan de implantación.
5. La reducción de cargas administrativas

Adicionalmente, hay que prever que el plan de formación y comunicación interna debe incluir a los representantes políticos del Ayuntamiento ya que algunos elementos de esta formación y comunicación deberán dirigirse a ellos.

### **OO.62 – OO.66. Reducción de cargas administrativas (RCA).**

Los cambios legislativos de los últimos años (directiva de servicios y administración electrónica, entre otros) y el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación abren nuevas posibilidades para la reducción de las cargas administrativas y, consecuentemente, de los costes de funcionamiento de la Administración y para la propia ciudadanía. Desde estas consideraciones nos planteamos los siguientes objetivos:

1. Utilizar el nuevo marco de innovación en procesos propuesto por la Unión Europea y el estado español para trasladar la generación de valor ocasionada por la reducción de cargas administrativas a toda la sociedad de Alzira (empresas, asociaciones y ciudadanos) y no sólo al ámbito empresarial.
2. Implantar la reducción de cargas administrativas como nuevo valor cultural de la organización aplicando la innovación en la gestión administrativa de forma que podamos prestar el servicio con el mínimo número de cargas y obligaciones de información a ciudadanos y empresas, resolviendo el propio Ayuntamiento la incertidumbre respecto a la información necesaria.

Para el cumplimiento de este doble objetivo nos inspiramos en el **Manual de Reducción de cargas Administrativas en el Ámbito Local** (editado recientemente por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la FEMP) a través del despliegue de las siguientes líneas de trabajo:



Cuadro 31  
Líneas de trabajo para la reducción de cargas administrativas



Fuente: Adaptado del manual de reducción de cargas administrativas para la administración local

Para todas las líneas de actuación se puede estimar el impacto económico de ahorro (tanto directo como indirecto) y competitividad que generaría en la sociedad de Alzira su completa aplicación. Para esa estimación económica del ahorro se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Los conceptos y directrices económicas asociadas a la reducción de cargas administrativas y recogidas en el Modelo de Costes Estándar elaborado por la Unión Europea y adoptado por la Administración General del Estado a propuesta del Ministerio de la Presidencia.
2. Los valores medios del número de expedientes de este Ayuntamiento en los últimos 4 años para reducir sesgos por situaciones socioeconómicas coyunturales.

Dado su interés para la administración local se adjuntan en el Anexo I las tablas de costes y ahorros del Modelo de Costes Estándar adoptado por la Unión Europea para la medición del impacto de las cargas administrativas en la sociedad y sobre todo para la medición de las reducciones de dichas cargas. El objetivo de la Unión Europea para 2012 es de reducir el 25% de las cargas administrativas que soporta sociedad.

A continuación se esboza brevemente el contenido de las líneas de actuación.

### **Simplificación de documentos, requisitos y datos en los trámites**

Mediante esta línea de actuación se deben de someter a análisis todos trámites municipales, examinando toda la documentación exigida a los ciudadanos y empresas por el Ayuntamiento para poder iniciar el procedimiento. El objetivo de este análisis debe ser eliminar, en los casos en que fuera posible, las obligaciones de documentación exigidas y decidir qué reducción de cargas se podría aplicar al trámite siguiendo las directrices marcadas por el Modelo de Costes Estándar.



Con carácter general y para todos los trámites ofertados por el Ajuntament d'Alzira se puede producir como mínimo y de forma rápida la siguiente reducción de cargas:

Cuadro 32  
Reducción de carga general para todos los trámites.

Reducción de carga general para todos los trámites	Ahorro unitario Generado.
<b>Ahorros directos</b>	
Posibilidad de iniciación del trámite por Internet a través de la sede electrónica del Ajuntament d'Alzira	75 €
Eliminación de la fotocopia del DNI/CIF	5 €
<b>Ahorros indirectos</b>	
Establecimiento de sistemas específicos de ayuda a la presentación del trámite por Internet	30 €
Reducción de entre 1-25% del tiempo de tramitación	20 €
<b>Valor total mínimo generado por trámite</b>	<b>130 €</b>

Fuente: Manual de reducción de cargas administrativas

Para el cálculo del ahorro total en la sociedad, el ahorro unitario por trámite debe multiplicarse por la frecuencia, es decir, el número de expedientes anual que se gestiona de cada trámite. Pongamos un ejemplo: si el Ajuntament d'Alzira gestiona 10.000 expedientes al año contando todas sus tipologías, la aplicación de estas las acciones de ahorro directo (Presentación por Internet y eliminación de la fotocopia del DNI) generaría **un ahorro directo total en la sociedad** de 80 € x 10.000 expedientes al año = **800.000 €/anuales** siguiendo el modelo de costes estándar de la Unión Europea.

De forma más detallada, debemos analizar las actuaciones por las áreas municipales de mayor actividad administrativa y teniendo en cuenta ya todas las acciones potenciales de reducción de cargas administrativas y el número medio de expedientes administrativos anuales, podremos obtener los resultados de generación de valor, ahorro y competitividad en esta línea de actuación.

Gracias a las acciones contempladas en esta línea, los ciudadanos y empresas no sólo podrán mediante un asistente de ayuda presentar las solicitudes electrónicamente a través de la sede electrónica, sino que también dejarán de aportar documentos y fotocopias de DNI/NIF, certificados de empadronamiento, copias de recibos, niveles de renta, copias de licencias otorgadas previamente, planos de emplazamiento, etc.

### **Supresión de trámites, renovación automática y sujeción a actos de comunicación previa y declaración responsable por parte de los ciudadanos y empresas**

El proyecto de reducción de cargas administrativas implica la supresión o reducción de los documentos, trámites, sometimiento a información, notificaciones, etc., que permitan simplificar y agilizar los procedimientos administrativos, incluyendo la posibilidad de sustituir el tradicional régimen de concesión de licencias y autorizaciones por lo que la Directiva de Servicios y su normativa de transposición (Ley 25 /2009 de 22 de diciembre) denominan Comunicación Previa y Declaración Responsable.

La incorporación de estas figuras al ordenamiento jurídico implica un cambio radical en la forma de entender las relaciones entre la Administración y sus ciudadanos; si hasta la fecha existía un control administrativo previo al ejercicio de determinadas actividades cuya ejecución se condicionaba a la obtención de licencia, a partir de



ahora dicho control será posterior, pudiendo en algunos casos desempeñarlas desde el mismo día que se pone en conocimiento de la Administración.

En la Comunicación Previa, los interesados ponen en conocimiento de la Administración Pública competente sus datos identificativos y demás requisitos exigibles para el ejercicio de un derecho o el inicio de una actividad. En la Declaración Responsable el interesado manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder al reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio.

Tanto una como otra permiten, con carácter general, el reconocimiento o ejercicio de un derecho o bien el inicio de una actividad, desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tengan atribuidas las Administraciones Públicas.

La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable o a una comunicación previa, o la no presentación ante la Administración competente de la declaración responsable o comunicación previa, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.

Este nuevo régimen de actuación de la administración permite establecer una **respuesta inmediata a un trámite o procedimiento administrativo**, aspecto que supone una **reducción de carga administrativa valorada en 200 € unitarios** por cada una de las solicitudes que se gestionen por esta vía. En aquellos casos en los que se produzca una **renovación automática de autorizaciones y licencias**, la valoración económica del **ahorro es de 175 € unitarios** por expediente administrativo.

La creación de un **registro de licitadores y contratistas** permitirá reducir considerablemente la aportación de documentación por parte del sector empresarial en los licitaciones públicas por lo que dicha acción estará incluida en el ámbito de la reducción de cargas administrativas.

### **Impulso de las relaciones electrónicas con otras administraciones**

Bajo esta línea de acción se incluyen los resultados y la aplicación de los proyectos tecnológicos de innovación que permitan establecer una serie de alianzas y canales de comunicación electrónicos con otras administraciones para acceder a aquella información que es de utilidad al Ayuntamiento para la tramitación administrativa de los expedientes. Los servicios electrónicos de consulta establecidos permiten dejar de solicitar al ciudadano mucha de la documentación necesaria para iniciar los trámites. Este hecho es un claro ejemplo de cómo el Ajuntament d'Alzira puede resolver la incertidumbre en la relación entre los ciudadanos y su administración ya que es el propio personal del Ayuntamiento el que, con el consentimiento del ciudadano, se encarga de obtener la información y los documentos de otras administraciones evitando molestias y desplazamientos adicionales al ciudadano.



En este ámbito, el Ajuntament d'Alzira es pionero a nivel estatal con el uso del Agente SC y trasladaremos los ahorros generados por su uso al cómputo global de reducciones de cargas administrativas hacia la sociedad.

Cuadro 33  
Relaciones electrónicas con otras administraciones

Organismo/alianza	Servicio electrónico
Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificado de IRPF</li> <li>▪ Nivel de renta</li> <li>▪ Certificado de estar al corriente de deudas con la AEAT</li> <li>▪ Certificado de domicilio fiscal</li> <li>▪ Certificado del impuesto de actividades económicas</li> <li>▪ Certificado de rendimientos del trabajo</li> </ul>
Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta de estar dado de alta en la Seguridad Social en fecha concreta</li> <li>▪ Certificado de estar al corriente de deudas con la Seguridad Social</li> </ul>
Dirección General de Catastro (DGC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificado de bienes inmuebles de Catastro</li> <li>▪ Certificado de titularidad catastral</li> <li>▪ Consultas de datos catastrales (descriptivo y gráfico).</li> </ul>
Dirección General de Tráfico (DGT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Altas y eliminación de un impago en el Registro de Deudores (ATMV)</li> <li>▪ Eliminación masiva de impagos del Registro de Deudores (ATMV)</li> <li>▪ Consulta de impagos en el Registro de Deudores (ATMV)</li> <li>▪ Envío de Remesas de publicaciones a TESTRA (Tablón Edictos de Sanciones de Tráfico)</li> <li>▪ Consulta del estado de las Remesas de publicación enviadas a TESTRA</li> <li>▪ Operaciones varias para la gestión de las Remesas de publicaciones enviadas a TESTRA</li> <li>▪ Consulta al registro de vehículos y sus datos técnicos</li> </ul>
Instituto Nacional de Estadística (INE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de Datos de Residencia Extendido.</li> </ul>
Dirección General de Policía (DGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de datos de identidad</li> <li>▪ Consulta de datos de identidad</li> </ul>
Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de Importes Actuales</li> <li>▪ Verificación de Datos de Desempleo</li> <li>▪ Verificación de Importes por Periodos</li> </ul>
Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Títulos universitarios oficiales</li> <li>▪ Títulos no universitarios oficiales</li> </ul>
Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Importes percibidos por prestaciones en un periodo por: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pensiones contributivas</li> <li>○ Pensiones no contributivas</li> <li>○ Incapacidad temporal y maternidad</li> </ul> </li> </ul>
Ministerio de Justicia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registros civiles: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nacimiento</li> <li>○ Defunción</li> <li>○ Matrimonio</li> <li>○ Últimas voluntades</li> </ul> </li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de servicios del agente SC



Cada documento que dejemos de pedir al ciudadano porque podemos obtener la información por medios electrónicos directamente de la Administración competente, supone una **reducción de cargas administrativas y por tanto un ahorro de 30€** por documento ya que evitamos desplazamientos del ciudadano a la administración competente para obtener dichos documentos o acreditación de requisitos.



### IV.1.3 e-Ahorro

Recordemos que la línea estratégica e-Ahorro tiene como objetivo **cuantificar la generación de valor de la Administración Electrónica** mediante el cálculo en euros tanto de los **ahorros internos** que conseguiremos como de las **reducciones de cargas administrativas** de las que se verá beneficiada la sociedad alzireña.

Adicionalmente a los ahorros internos y las reducciones de cargas administrativas, existen dos conceptos más de generación de valor propios de la administración electrónica cuya cuantificación tiene un carácter más intangible:

- A) El primero de ellos es la **mejora de la calidad de los servicios públicos** que sólo puede valorarse si se recoge la **Voz del Ciudadano** a través de encuestas de valoración y satisfacción con los mencionados servicios públicos.
- B) El segundo de ellos es la **generación de capacidad de gestión** que nos permitirá aumentar nuestra productividad al poder “hacer más” con los mismos o menos recursos que antes.

Por ello, esta línea es **transversal** y recoge los conceptos de **Eficiencia y Ahorro** en todos los proyectos y objetivos planteados.

Resumimos gráficamente, las fuentes de generación de valor que proporcionará el despliegue de la administración electrónica en nuestro Ajuntament d’Alzira.



Fuente: elaboración propia

Para poder calcular de forma exhaustiva y exacta el ahorro económico que conlleva la administración electrónica tanto en el ámbito interno del ayuntamiento como en el ámbito externo de reducción de cargas administrativas a ciudadanos y empresas hacen falta dos fuentes de información que en el momento de elaboración de este plan no están disponibles con carácter global en el Ajuntament d’Alzira. Estas fuentes de información son:

- A) El volumen anual de expedientes de cualquier tipología en el Ajuntament d’Alzira



- B) El catálogo global de trámites municipales con una exhaustiva definición de los requisitos y documentación necesaria para su inicio.

La falta de estas fuentes de información y gestión será resuelta con la ejecución del presente plan por lo que podremos **conocer e informar del ahorro interno global conseguido y de las reducciones de cargas y costes administrativos** que la ciudadanía y sociedad obtendrán como beneficio por la implantación completa de la administración electrónica.

Lo que sí podemos hacer es **estimar el impacto de ahorro económico y reducción de cargas administrativas** basándonos en las siguientes referencias e información del sector público:

- A) El Modelo de Costes Estándar procedente de la Unión Europea y del Gobierno de España para el cálculo de las reducciones de cargas administrativas (*Ver Anexo I: Modelo de Costes Estándar de la UE*)
- B) Las referencias informadas al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas por las entidades locales que sí han calculado el valor económico relacionado con la reducción de cargas administrativas. Tomando esas cifras, la cantidad de reducciones efectuadas y la referencia de población, la reducción de cargas administrativas que puede conseguir el Ajuntament d'Alzira si emprende todas las acciones posibles en este ámbito puede estimarse en una cifra superior a los 2 millones de euros.
- C) La estimación de ahorro interno de 50€ por expediente administrativo electrónico que otras administraciones autonómicas y locales han tomado como valor de referencia para el cálculo del ahorro por la implantación de un expediente administrativo electrónico versus un expediente administrativo gestionado de forma física y en papel.
- D) El volumen de expedientes anuales de administraciones locales que sí disponen de indicadores de gestión. Tomando ese volumen de expedientes y la referencia de la población, el volumen de expedientes anual del Ajuntament d'Alzira puede estimarse en un valor cercano a los 15.000 expedientes administrativos anuales.
- E) La estimación de ahorro interno producido por otras acciones incluidas en el presente plan como por ejemplo, factura electrónica, ORVE-SIR, notificaciones electrónicas, etc.

Así pues, asumiendo las premisas expuestas, reflejamos a continuación una estimación prudente del valor económico que la implantación completa de la administración electrónica y el despliegue de todas las acciones posibles en este ámbito puede proporcionar al Ajuntament d'Alzira y a la sociedad alzireña (ciudadanía y sector empresarial)

Ámbito de la estimación	Estimación del valor económico
Ahorro interno por Administración Electrónica	1.000.000 € anuales
Reducción de cargas administrativas a ciudadanos y sociedad	2.000.000 € anuales

#### **OO.67 – OO.69. Impacto económico de ahorro en el Ajuntament d'Alzira y la sociedad alzireña. Remisión de resultados al MINHAP.**

A continuación, resumimos para cada uno de los objetivos operativos la generación de valor hacia la sociedad alzireña y hacia el Ayuntamiento como organización pública y que serán enviados al Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas a través de la plataforma APLICA accesible mediante SARA.



Cuadro 35  
e-Ciudadanía - Generación de valor de la administración electrónica

e-Ciudadanía	Eficiencia y Ahorro en Ciudadanos/Empresas/Sociedad	Eficiencia y ahorro en el Ajuntament d'Alzira
<b>OE11: Garantizando los derechos digitales de Alzira</b>		
OO.1 Sede Electrónica	75€ ahorro unitario por presentación electrónica vs presentación presencial.	50 € ahorro unitario por expediente electrónico municipal
OO.2 Registro electrónico	1€ ahorro unitario por descarga de instancias por vía electrónica	
OO.3 Catálogo de trámites municipales	30€ ahorro unitario por asistente	
OO.4 Asistente de ayuda para la iniciación electrónica de trámites		
OO.5 Carpeta Ciudadana - Fase I	30 € ahorro unitario por obtención de certificados, recibos o domiciliaciones	4 € ahorro por certificado no emitido de forma presencial o duplicado recibo
OO.6 Carpeta Ciudadana - Fase II	75€ ahorro por seguimiento de tramitaciones por vía electrónica	
OO.7 Validador de copias impresas de documentos electrónicos	Mejora de la transparencia pública y la percepción ciudadana	Mejora de la coordinación entre administraciones y terceros
OO.8 Notificación electrónica		3,9 € ahorro por notificación electrónica vs notificación presencial
OO.9 Tablón de edictos electrónicos		Generación de valor por mayor capacidad de gestión
OO. 10 Actualización de la web municipal	Mejora de la percepción ciudadana	
OO. 11 Servicio de autoliquidaciones por Internet		4€ ahorro autoliquidación no emitida Mejora de ingresos Mayor capacidad de unidades gestoras
OO.12 Integración de las autoliquidaciones y pasarela de pagos con asistente de iniciación electrónica	30 € ahorro por evitar visita y generar y pagar electrónicamente autoliquidación	
OO.13 Pasarela de pagos	30€ ahorro por evitar ir al Banco	Valor por inmediatez de los cobros
OO.14 Servicio de Factura Electrónica	0,76 € por emisión de factura en papel vs 0,06 € por emisión factura electrónica	2,87 € recepción y gestión de factura en papel vs 0,09 € por recepción y gestión electrónica de factura
OO.15 Perfil del contratante	75€ ahorro por seguimiento electrónico	



e-Ciudadanía	Eficiencia y Ahorro en Ciudadanos/Empresas/Sociedad	Eficiencia y ahorro en el Ajuntament d'Alzira
OO.16 Subasta electrónica	75€ ahorro unitario por presentación electrónica vs presentación presencial	Ahorro entre el 5 y 20% del volumen anual de contratación
OO.17 Gestión de la representación	35€ ahorro mediante intermediarios	
OO.18 Integración en las redes públicas: la red 060	Mejora de la calidad del servicio público	Innovación y mejora continua
OO.19 Integración en redes públicas: VU - Directiva de Servicios	Mayor transparencia y visibilidad	Mayor transparencia y visibilidad
OO.20 Carta de compromisos de Administración electrónica	Mejora de la transparencia pública y la percepción ciudadana	Innovación y mejora continua
<b>OE12: La atención ciudadana como prioridad</b>		
OO.21 Oficina de Atención Ciudadana	Mejora de la percepción ciudadana. Necesidades resueltas en un único lugar y visita.	Mejora de la coordinación entre servicios. Mayor capacidad de unidades gestoras Conocimiento de Voz Ciudadana
OO.22 Sistema de gestión de colas y afluencias ciudadanas	Mejora de la percepción ciudadana	Mejora del conocimiento de las necesidades ciudadanas y de nuestro rendimiento en atención ciudadana
OO.23 Autoridad de Registro de certificados electrónicos	75€ ahorro unitario por presentación electrónica vs presentación presencial	Mejora en el catálogo de servicios hacia la ciudadanía
OO.24 Inscripción en actividades de ocio municipales	30 € ahorro por inscripción electrónica	50 € ahorro unitario por expediente electrónico municipal
OO.25 Soluciones de movilidad Portal del ciudadano: Acceso desde Smart Phones y Tablets	Mejora de la percepción ciudadana	
OO.26 Carta de compromisos de atención ciudadana	Mejora de la transparencia pública y la percepción ciudadana	Innovación y mejora continua
OO.27 Campaña de comunicación externa y difusión de la AE	15 € ahorro por campañas difusión Mejora de la percepción ciudadana	Innovación y mejora continua



Cuadro 36  
e-Ayuntamiento - Generación de valor de la administración electrónica

e-Ayuntamiento	Eficiencia y Ahorro en Ciudadanos/Empresas/Sociedad	Eficiencia y ahorro en Ayuntamiento
<b>OE21: Hacia una administración sin papel</b>		
OO.28 Comité Modernización e Innovación + Equipos de trabajo impulsores de la innovación municipal		Mejora gestión de proyectos Mejora de coordinación entre servicios
OO.29 Plataforma de atención ciudadana		Módulos que permiten la construcción del expediente electrónico y documentos electrónicos y con ello alcanzar los 50 € ahorro unitario por expediente electrónico municipal. Especial mención a los órganos de gobierno cuyas resoluciones, acuerdos, certificados y notificaciones se generan electrónicamente y al instante en el expediente electrónico evitando circuitos de papel y de recogida de firmas.
OO.30 Adecuación de la Ordenanza de administración electrónica		
OO.31 Herramientas de firma electrónica		
OO.32 Sistema Integral de Gestión Administrativa (SIGA Básico)		
OO.33 Formación en e-Designer: Diseño de flujos específicos		
OO.34 SIGA: Completar el Área de Economía		
OO.35 SIGA: Área de Urbanismo		
OO.36 SIGA: Contratación		
OO.37 SIGA: Área de Bienestar social		
OO.38 SIGA: Área de Servicios generales		
OO.39 SIGA: Área de Proyectos e Infraestructuras		
OO.40 SIGA: Área de policía		
OO.41 OOGG: Resoluciones de alcaldía		
OO.42 OOGG: Junta de gobierno local		
OO.43 OOGG: Pleno y comisiones informativas		
OO.44 OOGG: Videoactas certificadas para plenos	Mejora de la transparencia pública y la percepción ciudadana	Generación de valor por aumento de capacidades y habilidades
OO.45 Soluciones de movilidad: Acceso desde Smart Phones y Tablets		
OO.46 Adecuación a la LOPD	Mejora de la fiabilidad y seguridad del servicio público	Cumplimiento del marco normativo sobre LOPD
OO.47 Plan de adecuación al ENS y ejecución de medidas de riesgo a corto plazo	Mejora de la fiabilidad y seguridad del servicio público	Cumplimiento del marco normativo sobre la seguridad de la información y los servicios.
OO.48 Ejecución de medidas de adecuación al ENS		
OO.49 ENI: Aprobación política de firma y certificados	Mejora de la fiabilidad y seguridad del servicio	Cumplimiento del marco normativo para el



e-Ayuntamiento	Eficiencia y Ahorro en Ciudadanos/Empresas/Sociedad	Eficiencia y ahorro en Ayuntamiento
OO.50 ENI: Aprobación política gestión de documentos electrónicos	público	expediente y documento electrónico. 50 € ahorro unitario por expediente electrónico municipal
OO.51 ENI: Adecuación de los expedientes y documentos electrónicos		
OO.52 ENI: Adecuación de la digitalización de documentos		
OO.53 ENI: Plataforma de intermediación- Servicios SCSP-Agente SC		
OO.54 ENI: Integración en redes públicas: la Red SARA		
OO.55 ENI: Declaración de conformidad con el ENI		
OO.56 Tablón del empleado		Generación de valor por aumento de capacidades y habilidades
OO.57 Digitalización certificada de facturas		50 € ahorro por expediente electrónico municipal. Administración sin papel
OO.58 Compulsa electrónica		
OO.59 e-Archivo: archivo municipal electrónico		50 € ahorro por expediente electrónico municipal. Administración sin papel
OO.60 ORVE-SIR: Ventalla única electrón		3,11€ ahorro envío certificado por VU con destino a otras AAPP
OO.61 Plan de formación y comunicación interna en apoyo AE	Mejora de la calidad del servicio público	Generación de valor por aumento de capacidades y habilidades
<b>OE22: Hacia una administración simplificada</b>		
OO.62 RCA: Simplificación de trámites	5€ ahorro por cada documento o requisito que eliminamos	Generación de valor por mayor capacidad de gestión
OO.63 RCA - Declaraciones responsables y comunicaciones previas	200€ ahorro por establecimiento de respuesta inmediata	Generación de valor por mayor capacidad de gestión
OO.64 RCA - Tramitación proactiva	100€ ahorro por tramitación proactiva	Generación de valor por mayor capacidad de gestión
OO.65 RCA - Relaciones electrónicas con otras AAPP	30€ ahorro por documento de otra AAPP que evitamos al ciudadano/empresa	Generación de valor por mayor capacidad de gestión
OO.66 RCA - Registro de licitadores y contratistas	100 € de ahorro por certificaciones y documentos varios (estar al corriente AEAT y SS, capacidad técnica y económica, apoderamientos, etc.)	Generación de valor por mayor capacidad de gestión

## ***IV.2 Herramientas***

Más allá de las herramientas tecnológicas cuyo uso es intrínseco en este tipo de proyectos, enumeramos a continuación una serie de herramientas de gestión cuyo uso y habilitación a los empleados del Ajuntament d'Alzira facilitaría mucho el despliegue del Plan de Mejora e Innovación:

1. Trabajo en equipo
2. Gestión de reuniones eficientes
3. Herramientas para el análisis y facilitación de toma de decisiones por consenso en la generación de soluciones
4. Gestión por Procesos
5. Modelos de gestión de organizaciones públicas como el modelo EVAM (Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora para administraciones públicas del Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas)
6. Orientación al ciudadano
7. Gestión de indicadores
8. Dirección por objetivos

## ***IV.3 Implantación***

### **IV.3.1 Cronograma**

En el **cronograma** que a continuación se detalla se ha establecido se recogen para todos los objetivos operativos su previsión de realización dentro del periodo 2012-2015, programándose para cada año el conjunto de actuaciones previstas. No obstante, se incluye en el cronograma los proyectos y acciones en materia de administración electrónica finalizados en el periodo 2009-2012 como muestra del excelente trabajo realizado hasta la fecha y como constatación del hecho de que el actual Plan de Mejora e Innovación que se presenta constituye un impulso para alcanzar la completa implantación de la Administración Electrónica en el Ajuntament d'Alzira.

Cuadro 37  
Cronograma del Plan de Mejora e Innovación del Ajuntament d'Alzira

PMI : actuaciones y proyectos	2009- 2012	2013				2014				2015			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
<b>e-Ciudadanía</b>													
<b>OE11: Garantizando los derechos digitales de Alzira</b>													
OO.1 Sede Electrónica													
OO.2 Registro electrónico													
OO.3 Catálogo de trámites municipales publicado en Sede													
OO.4 Asistente ayuda para iniciación electrónica de trámites													
OO.5 Carpeta Ciudadana - FASE I													
OO.6 Carpeta Ciudadana - FASE II: Acceso a los expedientes electrónicos													
OO.7 Validador copias impresas de documentos electrónicos													
OO.8 Notificación electrónica													
OO.9 Tablón de edictos electrónico													
OO.10 Actualización de la web municipal													
OO.11 Servicio de autoliquidaciones por Internet													
OO.12 Integración de las autoliquidaciones y pasarela de pagos con asistente de iniciación electrónica													
OO.13 Pasarela de pagos													
OO.14 Portal del proveedor: Factura electrónica													
OO.15 Perfil del contratante													
OO.16 Licitación y subasta electrónica													
OO.17 Gestión de la representación													
OO.18 Integración en redes públicas: la Red 060													

PMI: actuaciones y proyectos	2009- 2012	2013				2014				2015			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
OO.19 Integración en redes públicas: VU - Directiva de Servicios													
OO.20 Carta de compromisos de Administración electrónica													
<b>OE12: La atención ciudadana como prioridad</b>													
OO.21 Oficina de atención Ciudadana													
OO.22 Sistema de gestión de colas y afluencias ciudadanas													
OO.23 Autoridad de Registro de certificados electrónicos													
OO.24 Inscripciones a actividades de ocio municipales													
OO.25 Soluciones de movilidad Portal del ciudadano: Acceso desde Smart Phones y Tablets													
OO.26 Carta de compromisos de Atención ciudadana													
OO.27 Campaña de comunicación externa y difusión AE													
<b>e-Ayuntamiento</b>													
<b>OE21: Hacia una administración sin papel</b>													
OO.28 Comité de Innovación y Planificación + Equipos de trabajo impulsores de la innovación													
OO.29 Plataforma de atención ciudadana													
OO.30 Adecuación de la ordenanza de administración electrónica													
OO.31 Herramientas de firma electrónica													
OO.32 Sistema Integral de Gestión Administrativa (SIGA Básico)													
OO.33 Formación en e-Designer: Diseño de flujos específicos													
OO.34 SIGA: Completar el Área de Economía													
OO.35 SIGA: Área de Urbanismo													
OO.36 SIGA: Contratación													
OO.37 SIGA: Área de Bienestar social													

PMI: actuaciones y proyectos	2009- 2012	2013				2014				2015			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
OO.38 SIGA: Área de Servicios generales													
OO.39 SIGA: Área de Proyectos e Infraestructuras													
OO.40 SIGA: Área de policía													
OO.41 OOGG: Resoluciones de alcaldía													
OO.42 OOGG: Junta de gobierno local													
OO.43 OOGG: Pleno y comisiones informativas													
OO.44 OOGG: Videoactas certificadas para plenos													
OO.45 Soluciones de movilidad: Acceso desde Smart Phones y Tablets													
OO.46 Adecuación a RDLOPD													
OO.47 Plan de adecuación al ENS y ejecución de medidas de riesgo a corto plazo													
OO.48 Ejecución de medidas de adecuación al ENS													
OO.49 ENI: Aprobación política de firma y certificados													
OO.50 ENI: Aprobación política gestión de documentos electrónicos													
OO.51 ENI: Adecuación de los expedientes y documentos electrónicos													
OO.52 ENI: Adecuación de la digitalización de documentos													
OO.53 ENI: Plataforma de intermediación- Servicios SCSP-Agente SC													
OO.54 ENI: Integración en redes públicas: la Red SARA													
OO.55 ENI: Declaración de conformidad con el ENI													
OO.56 Tablón del empleado													
OO.57 Digitalización certificada de facturas													
OO.58 Compulsa electrónica													
OO.59 e-Archivo: archivo municipal electrónico													

PMI: actuaciones y proyectos	2009- 2012	2013				2014				2015			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
OO.60 ORVE-SIR: Ventalla única electrónica													
OO.61 Plan de formación y comunicación interna en apoyo AE													
<b>OE22: Hacia una administración simplificada</b>													
OO.62 RCA - Simplificación de trámites													
OO.63 RCA - Declaraciones responsables y comunicaciones previas													
OO.64 RCA - Tramitación proactiva													
OO.65 RCA - Relaciones electrónicas con otras AAPP													
OO.66 RCA - Registro de licitadores y contratistas													
<b>e-Ahorro</b>													
<b>OE31: Midiendo el ahorro en el ayuntamiento</b>													
OO.67 Impacto económico de ahorro de la AE Y RCA en el Ayuntamiento													
<b>OE32: Midiendo el ahorro en el ciudadano</b>													
OO.68 Impacto económico de ahorro de la AE Y RCA en la sociedad alzireña													
OO.69 Remitir resultados al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas													

Fuente: Elaboración propia

### IV.3.2 Recursos necesarios

Respecto a los **recursos económicos necesarios** para el desarrollo del Plan de Mejora e Innovación del Ajuntament d'Alzira se obtienen de las siguientes fuentes de financiación y de recursos:

1. El conocimiento y valor profesional de los técnicos municipales del Ayuntamiento que pueden crear servicios y planes cuya adquisición en el mercado costaría recursos económicos importantes.
2. Las alianzas y convenios con la Generalitat Valenciana, la Diputación de Valencia y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que nos permiten utilizar servicios y módulos de las Plataformas de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana y el Estado y por lo tanto, ahorrarnos las correspondientes inversiones con recursos propios.
3. Las inversiones procedentes y necesarias que habrá que prever en los presupuestos municipales de los años 2013, 2014 y 2015.

### IV.4 Evaluación y seguimiento del plan y sus logros e impactos

Todo plan requiere un seguimiento y evaluación periódica con la finalidad de revisar su despliegue y adaptarlo a las oportunidades o amenazas que surgen en el entorno o a las dificultades que aparecen en el seno de las organizaciones.

Para esta labor de seguimiento y evaluación del plan se proponen la creación de varios equipos de trabajo: los equipos impulsores de la innovación municipal que se dedicarán al seguimiento y ejecución de cada objetivo operativo propuesto y el Comité de Innovación y Planificación que centrará sus esfuerzos en el seguimiento y ejecución del Plan de Mejora e Innovación.

El Plan de Mejora e Innovación del Ajuntament d'Alzira es un **plan de máximos** que recoge todas las actuaciones en materia de administración electrónica que deben llevarse a cabo para la exitosa transformación de la administración local en este ámbito. Por ello y por la complejidad técnica y organizativa de las acciones propuestas, **con carácter semestral se revisará** el alcance de este plan para ajustarlo al contexto económico, tecnológico y organizativo del Ajuntament d'Alzira.

#### IV.4.1 Equipos impulsores de la innovación municipal

##### Misión

- Impulsar los proyectos, programas, acciones y objetivos operativos relacionados con la innovación municipal y que tengan un carácter transversal, es decir, que afecten o deban afectar a toda la organización en global como un todo.
- Realizar el seguimiento y control técnico de los proyectos liderados para llevarlos al éxito e informar periódicamente de los resultados al Comité de Innovación y Planificación.
- Proponer al Comité de Innovación y Planificación las decisiones y alternativas necesarias para el impulso de los proyectos.

##### Carácter: Técnico y operativo

#### Componentes

- Multidisciplinar y formado por cada equipo de trabajo de cada objetivo operativo

Reuniones: A determinar dependiendo de la fase del proyecto

#### **IV.4.2 Comité de Innovación y Planificación**

##### Misión

- Fijar la estrategia a seguir en el ámbito de la modernización e innovación
- Tomar las decisiones que garanticen el éxito de los proyectos de modernización e innovación.
- Realizar una revisión anual de la estrategia y aplicar los cambios oportunos respecto a proyectos, inversiones y plazos en el despliegue

Carácter: Político-técnico y estratégico

##### Componentes

- Alcaldía
- Concejal en materia de Modernización
- Otros concejales designados
- Secretario municipal
- Interventor municipal
- Director de RRHH
- Directores de área
- Responsable de modernización
- Responsable de informática

Reuniones: Mensuales

#### **IV.4.3 Sistema de indicadores**

El siguiente cuadro de indicadores nos permitirá evaluar los logros e impactos del Plan de Mejora e Innovación en el Ajuntament d'Alzira:

Cuadro 38  
Indicadores de seguimiento y evaluación del Plan de Mejora e Innovación

<b>Indicadores de seguimiento y evaluación</b>	
<b>e-Ciudadanía</b>	
I.1 N° de trámites publicados en la Sede Electrónica	Anual
I.2 % de trámites que permiten su iniciación por Internet	Anual
I.3 N° de accesos a la Sede Electrónica	Anual
I.4 N° de registros electrónicos presentados	Anual
I.5 N° de accesos a la Carpeta Ciudadana	Anual
I.6 Valoración ciudadana de la Sede Electrónica	Bienal
I.7 Valoración ciudadana de la OAC	Bienal
I.8 % de ciudadanos que valoran la Sede como útil o muy útil	Bienal
I.9 N° de autoliquidaciones emitidas por Internet	Anual
I.10 N° de facturas electrónicas presentadas	Anual
I.11 N° de accesos/publicaciones al perfil del contratante	Anual
I.12 N° de quejas	Anual
I.13 N° de sugerencias	Anual
I.14 % de quejas/sugerencias resueltas en menos de 15 días	Anual
I.15 Valoración ciudadana del sistema de quejas y sugerencias	Bienal
I.16 N° de citas previas solicitadas electrónicamente	Anual
I.17 N° de inscripciones por Internet en eventos socioculturales	Anual
I.18 % de cumplimiento de compromisos en materia de AE	Anual
I.19 Notoriedad de los servicios electrónicos de Alzira	Bienal
I.20 N° total de usos y accesos electrónicos en Alzira	Anual
I.21 % de usos y accesos electrónicos versus atenciones canal presencial	Anual
I.22 % de disponibilidad de los servicios electrónicos de Alzira	Anual
I.23 N° de ciudadanos atendidos presencialmente en OAC	Mensual
I.24 Tiempo medio de atención presencial en OAC	Mensual
I.25 Tiempo medio de espera presencial en OAC	Mensual
I.26 % de ciudadanos que esperan <10 minutos en OAC	Mensual
I.27 N° de certificados digitales emitidos a la ciudadanía	Anual
I.28 N° de notificaciones electrónicas	Anual
I.29 N° edictos y anuncios publicados en el tablón edictos electrónico	Anual
I.30 N° de pagos a través de la pasarela de pagos	Anual
<b>e-Ayuntamiento</b>	
I.31 N° de expedientes electrónicos anuales	Anual
I.32 % de tipos de expedientes/Flujos/Trámites informatizados	Anual
I.33 % de cumplimiento del plazo legal en la tramitación de expedientes	Anual
I.34 N° de acuerdos y resoluciones electrónicas	Anual
I.35 % de acuerdos y resoluciones invocadas desde expedientes	Anual
I.36 % de equipos de trabajo finalizados con éxito	Anual
I.37 N° de horas de formación	Anual
I.38 Valoración de la formación	Anual
I.39 Valoración de la aplicabilidad de la formación	Anual
<b>e-Ahorro</b>	
I.40 Valor económico de las cargas administrativas de Alzira	Anual
I.41 N° de reducciones o mejoras de cargas administrativas	Anual
I.42 Valor económico del ahorro interno	Anual
I.43 Valor económico por ahorro de reducción de cargas administrativas	Anual

Fuente: Elaboración propia

## V. Conclusión: ejercicio de los derechos digitales

A modo de conclusión, daremos respuesta detallada a la obligación recogida en **Ley 2/2011 de Economía Sostenible** donde en su Disposición Adicional séptima modifica la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y establece lo siguiente:

*“Uno. Se adiciona un nuevo apartado 5 a la disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que queda redactado en los siguientes términos:*

3. *Las Comunidades Autónomas y las Entidades integradas en la Administración Local en las que no puedan ser ejercidos a partir del 31 de diciembre de 2009 los **derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente Ley**, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia, deberán aprobar y hacer públicos los programas y calendarios de trabajo precisos para ello, atendiendo a las respectivas previsiones presupuestarias, **con mención particularizada de las fases en las que los diversos derechos serán exigibles por los ciudadanos.**”*

El siguiente cuadro refleja las fechas en que dichos derechos serán exigibles por los ciudadanos de Alzira.

Cuadro 39  
Fases en las que los derechos del Artículo 6 de la ley 11/2007 serán exigibles

Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos	
Artículo 6. Derechos de los ciudadanos. Ley 11/2007	
Derecho	Plazo/Fase
1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.	Ene-2016
2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:	
a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.	Jul-2015
b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.	Ene-2015

<b>Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos</b>	
<b>Artículo 6. Derechos de los ciudadanos. Ley 11/2007</b>	
<b>Derecho</b>	<b>Plazo/Fase</b>
c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.	Ene-2016
d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.	Ene-2014
e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.	Jul-2015
f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.	Ene-2016
g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública. Uso del DNI electrónico para cualquier trámite electrónico	Ene-2012
h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.	Ene-2012
i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.	Jul-2014
j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.	Ene-2015
k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.	Ene-2016
<b>3. En particular, en los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicios, los ciudadanos tienen derecho a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:</b>	
a) Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.	Jul-2014
b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas	Jul-2014
c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.	Jul-2014

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de la Ley 11/2007

## VI. Alzira Inteligente

---

El Ayuntamiento de Alzira tiene una trayectoria consolidada en proyectos de Innovación, fundamentalmente en el ámbito de la Administración electrónica y dispone de una estrategia asentada hacia el objetivo de una Administración inteligente.

Somos una organización muy activa en foros de ámbito nacional referentes a aspectos fundamentales de Administración inteligente. Por ejemplo, formamos parte de la Comisión de Modernización, Participación Ciudadana y Calidad de la FEMP, lo cual nos permite formar parte del grupo de ayuntamientos a nivel estatal más punteros en estos ámbitos.

Tenemos una experiencia consolidada en proyectos de Administración electrónica que ha permitido por un lado, construir los cimientos necesarios de una administración más eficiente y eficaz y por otro lado, y no por ello menos importante, realizar un cambio cultural en la organización. Este cambio es un aspecto decisivo para conseguir el éxito en la implantación de proyectos transversales, que permitan la construcción de un modelo de administración innovador y centrado en los ciudadanos, como eje central de la actividad administrativa y de servicio público.

El ayuntamiento por tanto tiene una estrategia clara y sólida con el objetivo fundamental de consolidarse como una organización comprometida con el servicio público excelente. Parece lógico dentro de esta estrategia, emprender nuevos proyectos que afiancen todavía más las bases para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Alzira.

Las ciudades tienen un gran impacto en el desarrollo económico y social de las naciones. Son verdaderas plataformas donde las personas viven y trabajan, donde las empresas desarrollan su actividad y en el marco de las cuales se prestan numerosos servicios. Son, además, grandes centros de consumo de recursos. En la actualidad, las ciudades consumen el 75% de los recursos y de la energía mundial y generan el 80% de los gases responsables del efecto invernadero, ocupando tan sólo el 2% del territorio mundial.

Sin duda, toda esta evolución plantea un cambio muy importante en lo que se refiere al despliegue y a la gestión de las infraestructuras. Para ello, la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) se hace imprescindible y se traduce en el concepto Ciudad Inteligente.

Definimos así Ciudad Inteligente como aquella ciudad que usa las tecnologías de la información y las comunicaciones para hacer que tanto su infraestructura crítica, como sus componentes y servicios públicos ofrecidos sean más interactivos, eficientes y los ciudadanos puedan ser más conscientes de ellos.

La Ciudad Inteligente se convierte en sí en una verdadera plataforma digital que permite maximizar la economía, la sociedad, el entorno y el bienestar de las ciudades y facilita el cambio hacia un comportamiento más sostenible entre todos los agentes: usuarios, empresas y Administración. Busca además aprovechar al máximo los presupuestos públicos precisamente gracias a la mejora de los procesos propios de la ciudad y sus habitantes. Por otro lado, permite habilitar nuevos

modelos de negocio, constituyendo una excelente plataforma para la innovación en su entorno.

Las fuentes de Valor de una Ciudad Inteligente son las siguientes:

- Reducción del gasto público: se reduce el gasto público dedicado a la provisión y gestión de los servicios públicos
- Incremento de la eficiencia y la calidad de los servicios: es posible realizar una gestión más eficiente de los recursos y mejorar la calidad de los servicios prestados
- Ofrece soporte a la toma de decisiones: facilita la identificación de las necesidades de la ciudad y el planteamiento de nuevos servicios para ofrecerles soporte
- Favorece la innovación: ofrece una plataforma ideal para innovar, incubar nuevos negocios e ideas y en general favorecer el desarrollo social
- Ofrece información en tiempo real: mejora el grado de conciencia de los ciudadanos sobre el entorno en el que habitan proporcionando información que fluye en tiempo real y al mismo tiempo mejora la transparencia de la administración.

Para llevar a cabo estos proyectos es necesario buscar sinergia con distintas áreas municipales que deben obligatoriamente formar parte, orientarse y liderar las partes asignadas de la estrategia dentro de sus competencias. Las personas responsables de las distintas áreas municipales podrían ser los líderes de cada una de las acciones junto con el equipo que se designe en apoyo.

### ***VI.1 Líneas estratégicas, objetivos y actuaciones***

Con el objetivo de englobar todos los proyectos y actuaciones necesarias para lograr el objetivo de desarrollar Alzira como Ciudad Inteligente, se incluye una nueva línea estratégica, Alzira Inteligente, que se desglosa en los siguientes objetivos estratégicos y operativos:

#### **VI.1.1 OE41. Gobierno Inteligente**

El concepto de Gobierno Inteligente implica llegar a definir un nuevo modelo de administración pública dónde las estructuras relacionales y los flujos de información tienen que adecuarse para ser lo suficientemente flexibles y poder adaptarse a las necesidades que la ciudadanía va teniendo.

Cuando hablamos de Gobierno Inteligente ya no nos referimos sólo a esa mera automatización, a esa reorganización. Está implicando desde todos los ámbitos el cambio en la manera de acercarse al ciudadano, implica una nueva manera de relacionarse con otras administraciones, implica una nueva estructura departamental basada en la transversalidad, implica más proactividad por parte de la administración pública, implica a la ciudadanía en la mejora y en la toma de decisiones, implica en definitiva eliminar esos excesos burocráticos en el funcionamiento de las organizaciones públicas.

#### **OO.70 e-Government**

Dentro de este objetivo operativo se incluyen los proyectos necesarios para conseguir la plena implantación de la Administración electrónica en el Ayuntamiento

de Alzira. Enlaza con los distintos Objetivos operativos desarrollados en las líneas estratégicas de e-Ciudadanía y e-Ayuntamiento.

### **OO.71 Principio de Publicidad y Transparencia**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos el Ayuntamiento mantiene el criterio de publicar toda la información posible de interés general para la ciudadanía, más allá de la que es obligatoria por Ley, incluyendo además otros sistemas de publicidad adicional como las citadas vídeoactas, que están a disposición de todo el mundo en la web municipal.

La publicación de esta información seguirá las normas definidas por la TI (Transparency International), para preparar a Alzira en la evaluación futura de ayuntamientos en niveles de transparencia. Actualmente se evalúan municipios clasificados como gran ciudad pero hay intención clara de extender esa evaluación a más municipios.

### **OO.72 Open Government**

Poner a disposición de la ciudadanía y empresas información relevante, con dos objetivos claros, por un lado aumentar la transparencia en la gestión de los servicios públicos y por otro lado fomentar el incremento de oportunidades de negocio. Son proyectos que suponen la publicación de los datos en formatos que permiten que la información sea tratable (CSV, XML,...).

### **VI.1.2 OE42. Ciudadanía Inteligente**

El objetivo estratégico de Ciudadanía Inteligente persigue el hito de incorporar la voz del ciudadano en la toma de decisiones de la gestión y el gobierno de su ciudad así como hacer a esta ciudadanía corresponsable en la prestación de servicios públicos de calidad.

### **OO.73 Participación ciudadana**

Se realizarán las siguientes líneas de actuación:

- Mejora en la usabilidad de la web institucional y accesibilidad a través de dispositivos móviles: Con este proyecto renovaremos la web municipal de Alzira para proporcionarle una mejor imagen, usabilidad, accesibilidad y unos contenidos y servicios mejor orientados a la sociedad alzireña y a las tendencias actuales en servicios web de ciudades. Tomaremos algunas de las mejores prácticas de webs de ciudades como por ejemplo el hecho de orientar los servicios municipales por hechos vitales en lugar de por departamentos o servicios municipales. Por otra parte la web dispondrá una versión específica para dispositivos móviles que permitirá acceder a información constante de interés municipal (noticias, agenda, vídeos), incorporando asimismo un visor-lector de códigos QR que permitirán desde la descarga de formularios hasta la visualización de la ficha o del vídeo explicativo de un inmueble de interés arquitectónico-cultural.
- Presencia institucional en las redes sociales (facebook, twitter, linkedin...): Supondrá por un lado un nuevo canal de información, con enlaces constantes a las webs oficiales, y por otro el fomento de la participación

mediante la interacción real en tiempo real y entre personas reales, lo cual da una imagen de accesibilidad, la fase avanzada de la proximidad.

En definitiva, se trata de trasladar a la estrategia de ciudad inteligente los resultados en la ciudadanía del objetivo operativo **OO.10 de la línea estratégica e-Ciudadanía**.

#### **OO.74 Reducción de cargas administrativas a ciudadanos**

Los cambios legislativos de los últimos años (directiva de servicios y administración electrónica, entre otros) y el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación abren nuevas posibilidades para la reducción de las cargas administrativas y, consecuentemente, de los costes de funcionamiento de la Administración y para la propia ciudadanía. Desde estas consideraciones nos planteamos los siguientes objetivos:

1. Utilizar el nuevo marco de innovación en procesos propuesto por la Unión Europea y el estado español para trasladar la generación de valor ocasionada por la reducción de cargas administrativas a toda la sociedad de Alzira (empresas, asociaciones y ciudadanos) y no sólo al ámbito empresarial.
2. Implantar la reducción de cargas administrativas como nuevo valor cultural de la organización aplicando la innovación en la gestión administrativa de forma que podamos prestar el servicio con el mínimo número de cargas y obligaciones de información a ciudadanos y empresas, resolviendo el propio Ayuntamiento la incertidumbre respecto a la información necesaria.

Para el cumplimiento de este doble objetivo nos inspiramos en el **Manual de Reducción de cargas Administrativas en el Ámbito Local** (editado recientemente por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la FEMP) a través del despliegue de las siguientes líneas de trabajo:

Cuadro 31  
Líneas de trabajo para la reducción de cargas administrativas



Fuente: Adaptado del manual de reducción de cargas administrativas para la administración local

En definitiva, se trata de trasladar a la estrategia de ciudad inteligente los resultados en la ciudadanía de los objetivos operativos **OO.62 a OO.66 de la línea estratégica e-Ayuntamiento**.

### **OO.75 APP para smartphones y tablets**

Se diseñará una APP para dispositivos Smart (teléfonos inteligentes y tablets) que aúne todos los servicios inteligentes que se definan en los distintos proyectos y actuaciones.

## **VI.1.3 OE43. Economía Inteligente**

El objetivo estratégico de Economía Inteligente persigue el hito de dinamizar la actividad económica de un territorio para generar nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo.

### **OO.76 Creación de empleo y promoción económica**

Se promocionarán iniciativas de “emprendedores” encaminadas a creación de empresas y fomento del empleo y las redes empresariales en el ámbito español y europeo.

### **OO.77 Reducción de cargas administrativas a empresas**

Se tratará conjuntamente con el **OO.74** pero con acciones sectoriales focalizadas en los colectivos empresariales y de emprendedores.

### **OO.78 Contratación electrónica**

Mediante este proyecto daremos solución a uno de los hitos estratégicos de administración electrónica planteados para 2015 en el ámbito de la unión europea: la licitación y contratación electrónica.

La **licitación electrónica** permite realizar íntegramente procedimientos de licitación por medios electrónicos empleando la firma y DNI electrónico como garantía. Los licitadores presentan sus ofertas mediante certificado digital y los sistemas SW dan soporte a la configuración de las mesas de contratación y sus miembros, formalización de la mesa y apertura online de los sobres. Los hitos clave de estos servicios son:

- Creación la mesa de contratación con sus miembros
- Presentación de ofertas mediante certificado electrónico
- Gestión de ofertas recibidas tanto electrónicamente como en papel
- Apertura de documentación con funciones de bastaneo y subsanación
- Apertura de plicas a partir de la fecha fijada para la apertura y con la concurrencia del mínimo número de custodios.
- Adjudicación

La **subasta electrónica** tiene como objetivo lograr condiciones de negociación competitivas, incrementar la claridad de los procesos de contratación, así como la participación de más licitadores. Se trata de un mecanismo interactivo de selección

de ofertas, que cuenta con un dispositivo electrónico de evaluación automática, al que se puede recurrir para procedimientos abiertos, restringidos y negociados. Se trata de un Procedimiento iterativo que tiene lugar tras una primera evaluación completa de las ofertas de conformidad con los criterios de adjudicación. La subasta electrónica está regulada en el artículo 148 del Real Decreto legislativo 3/2011 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Por lo que respecta a la contratación electrónica, además de ser un pilar fundamental de la administración electrónica, permite a las pequeñas empresas presentarse a las licitaciones públicas al desaparecer las complicaciones y gastos burocráticos, y por tanto la posibilidad de participar de “lo público”, una posibilidad antaño lejana y reservada para las grandes empresas.

Subrayando nuevamente el aspecto económico, la contratación electrónica permite simplificar las relaciones entre las empresas licitadoras y el ente tramitador. Estas relaciones se basan en la presentación telemática-encryptada de ingentes cantidades de documentación –sin perjuicio de la posible presentación de certificados sustitutivos, también electrónicos, de los registros oficiales de licitadores- hasta el video-acto de apertura de plicas, que permite la telepresencia de las empresas de modo que así no tengan que desplazarse desde sus sedes, muchas veces lejanas a las oficinas del poder adjudicador. Además, el uso de la subasta electrónica supone una disminución del precio inicialmente ofertado que beneficia tanto al ayuntamiento que va a pagar menos por el mismo servicio (por cierto, no por uno peor como dicen algunos), como a la empresa que va a conseguir su objetivo de ser contratista o concesionaria de la administración.

Por tanto, la contratación electrónica supone un impacto económico muy sustantivo tanto al erario público como a las empresas licitadoras, al tiempo que “anima” a las más pequeñas (PYME) a presentarse a concursos públicos, ya que el sistema permite participar en estos procedimientos prácticamente sin coste, al tiempo que las nuevas necesidades de la administración son en muchos casos de corte “tecnológico” y eso da cabida a los llamados “emprendedores”, sin duda ninguna los llamados a reactivar la economía.

Por otra parte, la contratación electrónica en la mayor amplitud del concepto no puede terminar en esta fase de tramitación del expediente. Es de hecho esta fase la que se identifica más directamente con la administración electrónica mientras que la fase subsiguiente, la de ejecución del contrato adjudicado y firmado, se adentra claramente en el terreno del servicio público, el cual, si se presta también de forma eficiente, experimenta una gran mejora en calidad y rentabilidad. Desde este punto de vista la contratación electrónica consistiría en el establecimiento de sistemas automáticos de información o monitorización del servicio, de forma que siguiendo el análisis extraído de dicha información permita replantear el propio servicio en los mayores términos de calidad y eficiencia.

En definitiva, se trata de trasladar a la estrategia de ciudad inteligente los resultados y servicios ofrecidos a las empresas mediante el objetivo operativo **OO.16 de la línea estratégica e-Ciudadanía**.

#### **VI.1.4 OE44. Calidad de Vida Inteligente**

El objetivo estratégico de Calidad de Vida Inteligente persigue establecer unos pilares de desarrollo basados en aspectos medioambientales, de habitabilidad de los

espacios urbanos, de salud, de seguridad y convivencia y de cultura que permitan mejorar de forma efectiva la calidad de vida de las personas que habitan un determinado territorio.

### **OO.79 Gestión eficiente de los Servicios urbanos**

Se realizará una revisión junto con los responsables técnicos de los contratos o áreas municipales que gestionan los principales servicios urbanos para analizar posibilidades y priorizar actuaciones posibles en el periodo 2014-2015.

Los servicios urbanos los entenderemos en su amplio sentido englobando todo aquello relacionado con:

- Medioambiente -> recogida de residuos, etc.
- Mantenimiento de la ciudad -> mantenimiento de vías públicas, mantenimiento de mobiliario urbano, parques y jardines (posible servicio en APP de información desde ciudadanía con imagen y georeferenciado de incidencia o desperfecto en espacio público)
- Salud -> Responsable de calidad de agua, búsqueda de algunas App fiables relacionadas con salud (posibles contenidos de APP ciudadana)
- Seguridad -> servicios de alerta, servicio de inscripción de matrículas para avisos por parte de la policía, etc.
- Eventos socioculturales -> programas de eventos, Teatre, Museos (posibles servicios en App ciudadana)
- Movilidad -> ORA, transporte urbano, señalización de aparcamientos normales y de minusválidos (posibles servicios en App ciudadana)

### **OO.80 Despliegue de nuevas condiciones en los contratos de Servicios Urbanos**

Respecto de los contratos de concesión o gestión por cualquier modalidad de los servicios municipales, se procurará bien su modificación a la baja dentro de la legalidad, bien la destinación de las cantidades equivalentes a la incorporación progresiva de las TIC como inversión empresarial retornable, o bien ambas medidas de forma simultánea.

Respecto de los nuevos contratos el nuevo pliego de cláusulas generales, de inminente aprobación, así como, en su caso los particulares de cláusulas administrativas y prescripciones técnicas, tendrán en cuenta como criterios de solvencia y adjudicación la incorporación de las TIC, el fomento del empleo local, y la sostenibilidad, sin perjuicio de otros criterios legales como la calidad del servicio, el precio, la rentabilidad, el valor técnico, las características estéticas o funcionales, la disponibilidad y coste de los repuestos, el mantenimiento, la asistencia técnica, el servicio postventa, y otras características medioambientales o vinculadas con la satisfacción de exigencias sociales que respondan a necesidades, definidas en las especificaciones del contrato, propias de las categorías de población especialmente desfavorecidas a las que pertenezcan los usuarios o beneficiarios de las prestaciones a contratar.

### **OO.81. Valoración del ahorro generado**

Con los mismos objetivos recogidos en la línea estratégica de e-Ahorro cuantificaremos la generación de valor de la Administración Electrónica mediante el cálculo en euros tanto de los **ahorros internos** que conseguiremos, como del **ahorro externo** generado en las empresas y en la sociedad.

#### ***VI.3 Implantación***

##### **VI.3.1 Cronograma**

PMI: actuaciones y proyectos	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
<b>Alzira Inteligente</b>												
<b>OE41. Gobierno Inteligente</b>												
OO.70 e-Government												
OO.71 Principio de Publicidad y Transparencia												
OO.72 Open Government												
<b>OE42. Ciudadanía Inteligente</b>												
OO.73 Participación ciudadana												
OO.74 Reducción de cargas administrativas a ciudadanos												
OO.75 APP para smartphones y tablets												
<b>OE43. Economía Inteligente</b>												
OO.76 Creación de empleo y promoción económica												
OO.77 Reducción de cargas administrativas a empresas												
OO.78 Contratación electrónica												
<b>OE44. Calidad de Vida Inteligente</b>												
OO.79 Gestión eficiente de los Servicios urbanos												
OO.80 Despliegue de nuevas condiciones en los contratos de Servicios Urbanos												
OO.81. Valoración del ahorro generado												

## Anexos

### Anexo I. Modelo de Costes Estándar (MCE) de la Unión Europea

#### A) Tablas de costes directos

Cuadro 40  
MCE: Tabla de costes de cargas administrativas

	Tabla para la medición del coste directo de las cargas administrativas	Coste unitario en €
1	Presentar una solicitud presencialmente	80
2	Presentar una solicitud electrónica	5
3	Tramitación mediante intermediarios (bancos, médicos, ...)	35
4	Presentación convencional de documentos, facturas o requisitos	5*
5	Presentación de una comunicación presencialmente	30
6	Presentación de una comunicación electrónicamente	2
7	Presentación electrónica de documentos, facturas o requisitos	4*
8	Aportación de datos	2*
9	Presentación de copias compulsadas (acumular al coste del documento)	1*
10	Presentación de un informe y memoria	500
11	Obligación de conservar documentos	20
12	Inscripción convencional en un registro	110
13	inscripción electrónica en un registro	50
14	Llevanza de libros	300
15	Llevanza libros en vía electrónica	150
16	Auditoría o controles por organizaciones o profesionales externos	1.500
17	Información a terceros	100
18	Formalización en documentos públicos de hechos o documentos	500
19	Obligación de comunicar o publicar	100

## B) Tabla de costes indirectos. Buenas prácticas.

Cuadro 41

MCE: Tabla de ahorros por buenas prácticas en reducción de cargas administrativas

Tabla para la medición del coste agregado de la reducción ( sólo cuando no se puede utilizar la tabla anterior)		Importe en €
1	Renovación automática de autorizaciones y licencias	175
2	Implantación de tramitación proactiva	100
3	Establecimiento de respuesta inmediata en un procedimiento	200
4	Reducción de plazos de respuesta de la Administración	**
5	Establecimiento de sistemas específicos de ayuda a la cumplimentación	30
6	Puesta en marcha de campañas de información a interesados	15
<i>NOTA: si alguna medida no puede encuadrarse en la clasificación anterior, actuar sobre posible asimilación. Los costes y ahorros podrán ser acumulables</i>		
<i>*Euros por unidad                      ** ver escala en función del tiempo reducido</i>		
<b>Escala de valores en función del tiempo reducido:</b>		
Del 1-25%----- 20 €		
Del 26-50%----- 60 €		
Del 51- 75%----- 110 €		
Del 76- 99%----- 180 €		

## Anexo II. Servicios y contenido de la Sede Electrónica conforme al RD 1671/2009 y Ley 3/2012 de la GVA

Cuadro 42 - Análisis de servicios y contenido de la Sede Electrónica. Fuente: Elaboración propia

Contenido mínimo y servicios en la Sede Electrónica a disposición de los ciudadanos recogidos en: RD 1671/2009 por la que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos LEY 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana	RD 1671/ 2009	LEY 3/2010 GVA
Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de los servicios puestos en la misma y en las subsedes derivadas	X	X
Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual	X	X
Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede	X	
Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita	X	
Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede	X	X
Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede	X	X
Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia de Protección de Datos	X	X
Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica	X	X
Carta de servicios y carta de servicios electrónicos	X	
Relación de los medios electrónicos de acceso	X	
Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes	X	X
Acceso al estado de tramitación del expediente	X	
Obtención de copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado	X	
Publicación de los diarios o boletines	X	X
Publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario	X	X
Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede	X	
Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación	X	
Indicación de la fecha y hora oficial	X	X
La estructura organizativa y funcional de la administración titular de la sede electrónica, las normas básicas de su organización y funcionamiento		X
Información de interés general en relación con el ámbito territorial, funcional o personal, en que preste servicios o desarrolle su acción pública		X
Información y documentación relevante del titular de la sede electrónica, referida a aspectos económicos, contables, presupuestarios, tributarios, jurídicos y de participación de la ciudadanía		X
Directorio del personal dependiente del titular de la sede electrónica, con especial indicación de los funcionarios y funcionarias a quienes se haya habilitado por cada administración pública para la identificación o autenticación de los ciudadanos y ciudadanas (artículo 21 de la ley 3/2010 de la GVA)		X
Relación de servicios y procedimientos electrónicos disponibles y de documentos normalizados, y de los derechos de acceso electrónico que puedan ejercerse sobre unos y otros, en especial, los medios y canales electrónicos que pueda utilizar la ciudadanía	X	X
Registro electrónico con indicación de la fecha y hora oficial de la sede electrónica, así como la disposición o disposiciones de su creación, con indicación del órgano responsable del mismo, documentos que se pueden presentar así como derechos ejercitables electrónicamente por parte de la ciudadanía	X	X
Perfil de contratante		X
Enlaces a otras sedes o direcciones electrónicas en Internet, de interés relevante en relación con el ámbito competencial del titular de la sede electrónica.		X
Buscadores y servicio de consultas más frecuentes (FAQ)		X
Información sobre accesibilidad, estándares visuales y plurilingüismo.		X

### ***Anexo III. La simplificación administrativa desde un enfoque basado en la gestión por procesos***

La gestión basada en procesos es un principio básico y fundamental para obtener resultados según la familia de las normas ISO 9000, el modelo EFQM - Criterio 5 (European Foundation for Quality Management; Fundación Europea para la gestión de la calidad) o el modelo EVAM - Eje 2 (Modelo de evaluación, aprendizaje y mejora de la Administración General del Estado).

Un proceso, según el modelo EFQM, se define como "secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones". Luego, la gestión por procesos es "un modelo de gestión que entiende a la organización como un conjunto de procesos globales orientados a la consecución de la calidad total y a la satisfacción del cliente".

Entre los beneficios para una administración pública podemos destacar que:

- a) Permite orientar las actividades municipales a la satisfacción y expectativas de los clientes, tanto externos (ciudadanos y sociedad) como internos (otros departamentos municipales), al ofrecer una visión completa de la organización.
- b) Favorece la relación de las unidades administrativas contribuyendo a la coordinación horizontal, al tiempo que involucra a los empleados públicos.
- c) Sirve para optimizar los servicios prestados disminuyendo los tiempos y los costes de servicio, lo que posibilita realizar acciones para la mejora continua de los mismos.

Las actuaciones a emprender por parte de un ayuntamiento para dotar de un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión, se puede agrupar en cuatro grandes pasos:

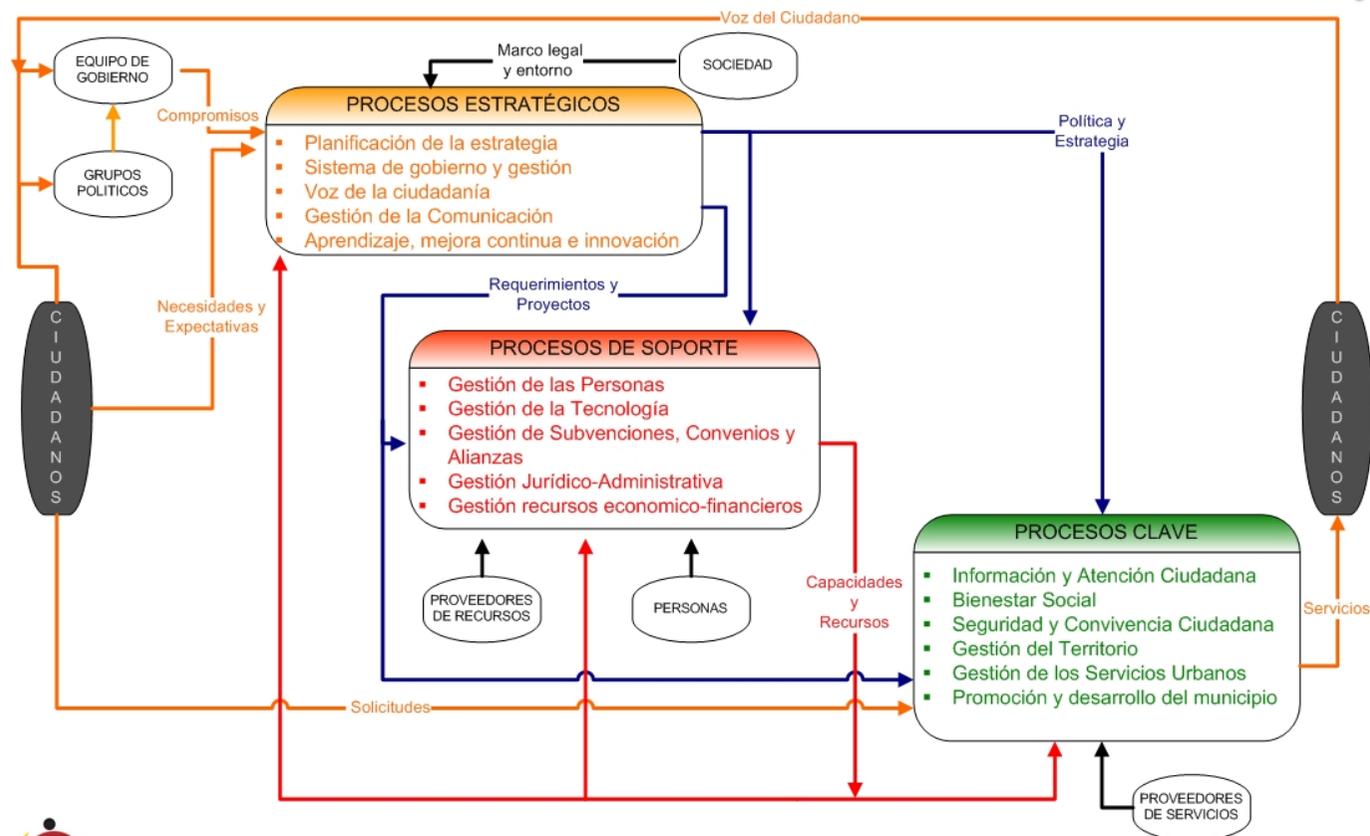
1. La identificación y secuencia de los procesos.
2. La descripción de cada uno de los procesos incluyendo su sistema de indicadores y procedimientos asociados.
3. El seguimiento y medición de los procesos y sus indicadores para conocer los resultados que se obtienen.
4. La mejora de los procesos y servicios con base en el seguimiento y medición realizada.

A continuación se presenta un esquema de un Mapa de Procesos base para el Ajuntament d'Alzira sobre el que basar su gestión transversal y simplificación administrativa.

Cuadro 43  
 Mapa de Procesos del Ajuntament d'Alzira

**Mapa de procesos – Ajuntament d'Alzira**

Versión 2011



Fuente: Talleres de trabajo del proyecto Alzira Diga'm

## Anexo IV: Ficha de documentación de Objetivos Operativos (OO)

Cuadro 44  
Mapa de Procesos del Ajuntament d'Alzira

e-Ciudadanía		Objetivo Estratégico OE12	
		La atención ciudadana como prioridad	
Objetivo Operativo	Código	OO.21	
OO.21 Oficina de Atención Ciudadana			
Fecha Inicio	Enero 2013	Fecha Fin	Diciembre 2013
Proceso		Criterio/Eje	
			Dedicación %
Responsable	Víctor Almonacid		
Equipo	Consuelo Llopis Víctor Almonacid Milagros Ortiz Jordi Vila Ambrosio Ferrer Elena Martí		
Descripción del objetivo operativo /problema o situación a mejorar			
<p><b>Objetivo a alcanzar</b></p> <p>Mejorar la calidad de la atención que se ofrece a la ciudadanía y que éste perciba que su Ayuntamiento es capaz de organizarse y coordinarse internamente para dar un servicio amable, rápido, eficaz y sin errores.</p> <p><b>Beneficios esperados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora la calidad del servicio público y la percepción de la ciudadanía</li> <li>• Mejora la imagen de la gestión del Ayuntamiento; la oficina de atención ciudadana actúa como nuestro escaparate ante la ciudadanía</li> <li>• Orienta la actuación de los funcionarios hacia la ciudadanía: "lo primero es el ciudadano"</li> <li>• Obliga a la coordinación entre departamentos y a derribar las barreras que existen entre éstos.</li> <li>• Permite resolver muchos trámites y necesidades en una única visita y en ese mismo momento</li> <li>• Permite al Ayuntamiento comprometerse con la ciudadanía con un nivel de calidad con el servicio prestado</li> <li>• Nos permite conocer a nuestros ciudadanos, sus afluencias y sus demandas.</li> </ul> <p><b>¿Qué debe mejorarse?</b></p> <p>Los ciudadanos se dirigen a las dependencias de cada departamento para ser atendidos y posteriormente deben acudir al registro de entrada para presentar su solicitud. Además de esto, es el ciudadano el que deambula por las dependencias municipales hasta que finalmente encuentra que departamento o persona es la que le puede informar y atender.</p> <p><b>Alcance del proyecto: ¿Qué queda fuera / qué áreas no incluye?</b></p> <p>Quedará definido en los documentos de Catalogo de servicio de la OAC y Nivel de servicio acordado con los distintos departamentos.</p>			
Recursos, costes y gastos asociados			



Actividad/Acción/Actuación	Responsable	Estado	Fechas								Causas desviación
			Inicio				Fin				
			P	R	D	d	P	R	D	d	
Reunión del lanzamiento del proyecto.											
Definir un RACI del proyecto.											
Selección y acondicionamiento de la ubicación de la OAC											
Definir las funciones del coordinador de la Oficina y del personal adscrito a la OAC											
Selección de la persona coordinadora y del personal adscrito a la OAC.											
Definir la organización y condiciones de trabajo de la OAC											
Definir el catálogo de servicios de la OAC											
Acordar el nivel de servicio de la OAC con el resto de áreas del ayuntamiento.											
Instalación de la infraestructura tecnológica HW y SW y configuración de los permisos correspondientes											

Actividad/Acción/Actuación	Responsable	Estado	Fechas								Causas desviación
			Inicio				Fin				
			P	R	D	d	P	R	D	d	
Aprobar el plan de formación actitudinal, aptitudinal y tecnológica para el personal adscrito a la OAC											
Entrega de la OAC a su responsable y equipo											
Inauguración de la OAC de Alzira											

P=Programado / R=Realizado / D=desviación / d=días de desviación

**Indicadores / Evaluación del objetivo**

<b>Código</b>	<b>Nombre de indicador</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tolerancia</b>
I.35.	Nº de ciudadanos atendidos presencialmente	Mensual		
I.36.	Tiempo medio de atención presencial en la OAC	Mensual		
I.37.	Tiempo medio de espera presencial en la OAC	Mensual	<15 min.	± 2 min
I.38.	% Ciudadanos que esperan menos de 15 min en la OAC	Mensual	80%	± 10%
I.7.	Valoración ciudadana de la OAC (Escala de 0-10)	Bienal	>6	± 1

**Acciones de mejora e innovación detectadas para futuro****Observaciones y comentarios del proyecto y su ejecución**