

PLAN DE MEJORA DE INNOVACIÓN 2012-2015.
Impulso a la Administración Electrónica

PREMIOS CEMCI

PRÁCTICAS MUNICIPALES EXITOSAS

MENCIÓN ESPECIAL

**Plan de Mejora e Innovación
2012-2015.**

Impulso a la Administración Electrónica

**EQUIPO DE MODERNIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ALZIRA
(VALENCIA)**



CEMCI

GRANADA, 2015

© AUTOR
© CEMCI Publicaciones
Plaza Mariana Pineda, 8. 18009-Granada
Correo electrónico:aurena@cemci.org
Web:<http://www.cemci.org>

ISBN: 978-84-16219-04-9.
Depósito legal: GR-77-2015.

Impreso: Imprenta de la Diputación de Granada.

Impreso en España - Printed in Spain.

El editor no se hace responsable de las opiniones expresadas por sus colaboradores.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	9
CAPÍTULO I. RESUMEN EJECUTIVO.....	13
CAPÍTULO II. INTRODUCCIÓN.....	37
CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO	41
1. DÓNDE ESTAMOS	46
1.1. En lo normativo	46
1.2. En lo tecnológico	50
1.3. En lo no-tecnológico	59
2. ANÁLISIS DAFO	62
3. EL PROBLEMA A RESOLVER O SITUACIÓN A MEJORAR.....	67
CAPÍTULO IV. EL PLAN DE MEJORA E INNOVACIÓN EN ALZIRA.....	71
1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y ACTUACIONES.....	71
1.1. E-Ciudadanía	78
1.2. E-Ayuntamiento	106
1.3. E-Ahorro	138

2. HERRAMIENTAS	149
3. IMPLANTACIÓN	149
1. Cronograma	149
2. Recursos necesarios	155
4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN Y SUS LOGROS	
E IMPACTOS	155
1. Equipos impulsores de la innovación municipal	156
2. Comité de Innovación y Planificación.....	156
3. Sistemas de indicadores	157
CAPÍTULO V. CONCLUSIÓN: EJERCICIO	
DE LOS DERECHOS DIGITALES	163
ANEXOS	167
ANEXO I. MODELO DE COSTES ESTÁNDAR (MCE)	
DE LA UNIÓN EUROPEA.....	169
A) Tablas de costes directos.....	169
B) Tabla de costes indirectos. Buenas prácticas	170
ANEXO II. SERVICIOS Y CONTENIDO DE LA SEDE ELECTRÓNICA	
CONFORME AL RD 1671/2009 Y LEY 3/2012 DE LA GVA.....	171
ANEXO III. LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DESDE	
UN ENFOQUE BASADO EN LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	175
ANEXO IV. FICHA DE DOCUMENTACIÓN DE OBJETIVOS	
OPERATIVOS (OO).....	179

PRESENTACIÓN

Conocen nuestros usuarios, colaboradores y clientes que el Consejo Rector del CEMCi, aprueba anualmente su Plan General de Acción, en el que –como otros, sin duda– el Programa de Publicaciones y Documentación adquiere ya por su trayectoria y consolidación un lugar relevante al que ya no podemos no sólo dar la espalda sino renunciar a incrementar sus contenidos con acciones que hagan de él realmente un pilar en el que el CEMCi, junto a los otros dos, la Investigación y la Formación, sean los basamentos de un edificio que hoy tiene ya una solidez reconocida y sin el que, en su entorno, la Administración Local daría síntomas de orfandad manifiesta al no continuar con esa labor de dar a conocer el importante fondo documental en Derecho y Gestión Pública Local y demás actividad editorial.

Entre las nuevas publicaciones incorporadas a este Programa de Publicaciones y Documentación, está la Colección de los Premios CEMCi. Confiamos junto a ustedes como usuarios y lectores de nuestro servicio de Publicaciones en que esta nueva política editorial logre los frutos deseados, a cuyo fin van dedicados los esfuerzos realizados en estudios monográficos en el ámbito de la Administración Local.

El Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional, dependiente de la Diputación de Granada, instituyó estos Premios con el objeto de fomentar el empleo y la investigación, y a ellos concurren tanto personas a modo individual como formando

equipos de trabajo. Entre sus fines se encuentran los de investigación científica, realización de estudios técnicos y asistencia técnica.

Los “Premios CEMCi de investigación y buenas prácticas municipales” tienen dos modalidades. Se concede un premio de Prácticas Municipales Exitosas a trabajos de estudio e investigación que tengan como temática alguna de estas: Open Government o Gobierno Abierto en las Administraciones Locales; ordenación de la ciudad y gestión de espacios públicos; políticas de gestión de las personas; modernización y cambio institucional o de gestión pública local; y desarrollo y promoción del empleo. Otro premio está dedicado a la “Investigación científica avanzada de la administración y del gobierno local”.

Mención Especial en esta primera edición ha merecido el trabajo *Plan de Mejora e Innovación 2012-2015. Impulso a la Administración Electrónica*, que aquí les presentamos y del que es autor el denominado EQUIPO DE MODERNIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ALZIRA (Valencia). Trabajo que, en palabras del propio Equipo, tiene como objetivo “dar solución a los siguientes aspectos claves y de importancia crucial para las administraciones locales en la sociedad actual”. Y entre esos aspectos claves citan el obligado cumplimiento de un amplio marco normativo; la necesidad de las administraciones locales de iniciar un proceso de transformación desde un modelo actual de gestión hacia otro de gestión administrativa eficiente, no tan burocratizada, un modelo orientado a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos; y “redirigir las tecnologías de la información” y demás recursos y procesos organizativos hacia la eficiencia administrativa y ahorro de costes y cargas administrativas.

Un trabajo, pues, digno de ser analizado con detenimiento y con el ánimo predispuesto a utilizar cuantas herramientas nos ofrece para, efectivamente, mejorar e innovar en nuestras administraciones. Es el deseo de este Centro que espera cumpla a satisfacción las expectativas de todos ustedes. Muchas gracias por las atenciones que le prestan.

CEMCi

CAPITULO I:
RESUMEN EJECUTIVO

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 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 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 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