



PLAN ESTRATÉGICO
DE IMPLANTACIÓN DE LA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
DEL AYUNTAMIENTO DE PUÇOL



ÍNDICE

1. Introducción	1
2. Diagnóstico de la situación actual	5
2.1 Dónde estamos	7
2.2 Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades)	10
2.3 Análisis CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar)	14
3. Plan de actuación	17
3.1 Misión, visión y valores	19
3.1.1 Misión	19
3.1.2 Visión	19
3.1.3 Valores	20
3.2 Objetivos que se pretenden alcanzar.....	21
3.2.1 Objetivo principal	21
3.2.2 Objetivos mediales	21
3.3 Líneas de acción.....	23
3.3.1 Líneas de acción y sus objetivos	23
3.3.2 Programación temporal de las líneas de acción	28
4. Recursos necesarios	29
4.1 Recursos humanos	31
4.2 Recursos materiales	31
5. Factores críticos de éxito	35
6. Difusión	37
7. Seguimiento y evaluación del Plan	41



1. INTRODUCCIÓN

La definición que hace la Comisión Europea de la administración electrónica es la siguiente: *“La administración electrónica es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las Administraciones Públicas (AA.PP.), **combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes**, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”*.

De esta definición podemos empezar a entender algunos aspectos que suelen pasarse por alto. La implantación de la administración electrónica no es en sí misma un fin, sino la herramienta para conseguirlos. Otro aspecto muy importante son los medios disponibles para alcanzar ese fin. Muchas veces se tiende a pensar que lo que necesitamos son herramientas informáticas, sin tener en cuenta la necesidad de cambios organizativos y nuevas aptitudes del personal para alcanzar ese fin, que no es ni más ni menos que *mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas*.

No se trata simplemente de informática y ordenadores, sino de una nueva forma de entender la prestación de servicios públicos a través de las nuevas tecnologías, porque la Administración, será electrónica, o no será.

Antecedentes normativos

La principal norma que regulaba el procedimiento administrativo y las relaciones entre las administraciones públicas, la ley 30/1992, de 26 de noviembre, Reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ya preveía en su articulado la posibilidad de modernizar la administración pública a través de uso de las nuevas tecnologías (artículo 45). Este precepto ha sido desarrollado por las siguientes normas:

- RD 209/2003, de 2 de febrero, que regula los registros y las notificaciones telemáticas.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat.

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- La Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE, y la Directiva 2014/25/UE de 26 de febrero, imponen la tramitación electrónica de todos los expedientes de licitación de los poderes públicos adjudicadores de la Unión Europea a más tardar a mediados de 2018.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunidad Valenciana.

Nuevo marco legal

Las leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, que sustituyen a la Ley 30/1992 y a la Ley 11/2007, asientan el hecho de que el uso del medio electrónico tiene que constituir el medio habitual en las relaciones de las administraciones con los ciudadanos y de aquellas entre sí.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas contempla que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las administraciones públicas, para servir mejor a los principios de eficacia, eficiencia, ahorro de costes, obligaciones de transparencia y garantías de los ciudadanos. Se refiere, entre otras, a cuestiones tales como los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas; la asistencia en el uso de medios electrónicos; los registros electrónicos de apoderamientos; Registro Electrónico General; los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento; los sistemas de firma admitidos por las administraciones públicas; la práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos; la emisión de documentos por las administraciones públicas; la validez y eficacia de las copias realizadas por las administraciones públicas; los documentos aportados por los interesados; y el archivo de documentos, de forma que cada administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público asume un escenario en el que la utilización de los medios electrónicos ha de ser lo habitual. Trata, entre otras cuestiones, los sistemas de identificación electrónica, la firma electrónica del personal al servicio de las administraciones públicas, la sede electrónica, el archivo electrónico de documentos, el intercambio de datos en entornos cerrados de comunicación, la actuación administrativa automatizada, la obligación de que las administraciones públicas se relacionen entre sí por medios electrónicos, el funcionamiento electrónico de los órganos colegiados, los sistemas electrónicos de información mutua, la gestión compartida de los servicios comunes que incluye los sistemas de información y comunicaciones, la aplicación del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), la reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración y la transferencia de tecnología entre administraciones.

También hay que tener en cuenta la normativa en materia de seguridad e interoperabilidad que viene regulada a través de:

Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. El Esquema Nacional de Seguridad está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información, creando las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos, que permitan a los ciudadanos y a las administraciones públicas, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes través de estos medios. Será aplicado por las administraciones públicas para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la administración electrónica. Tiene como finalidad, como se recoge en su preámbulo *“la creación de las condiciones necesarias para garantizar el adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las administraciones públicas, que permitan el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunde en beneficio de la eficacia y la eficiencia”*.

Después de esta introducción normativa, debemos entender que para la implantación de la administración electrónica, son muchos los aspectos a tener en cuenta, por lo que necesitaremos un enfoque sistémico que aglutine todos los componentes de la organización: aspectos normativos, organizativos, tecnológicos, personales, formativos, etc...

Para poder abarcar todos estos trabajos, se requiere de estrategias claras y un liderazgo interno claramente definido, sin el cual, es fácil augurar una implantación muy complicada, reconociendo que el problema latente en el fondo del asunto no es normativo, sino de medios y de claridad en las estrategias municipales para la implantación de las nuevas tecnologías en el procedimiento administrativo.

Cabe recordar que la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, modificó la Ley 7/1985 LRRL, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, da las competencias a las diputaciones para la prestación de los servicios de administración electrónica en los municipios con población inferior a los 20.000 habitantes. Esta competencia difícilmente va a ser asumida en su totalidad por la Diputación, por lo que deberemos trabajar en este aspecto ya que la ley otorga unos derechos al ciudadano y no podemos dejar de concedérselos.

Es indispensable construir un relato convincente del destino al que dirigimos toda la organización en términos comprensibles, sobre todo pensando en la necesidad de sumar efectivos, generar las ilusiones necesarias y marcar los objetivos asumibles. En este relato conviene identificar espacios de reflexión, innovación y colaboración suficientes para poder propiciar el cambio cultural adecuado. Se debe planificar la gestión de los recursos humanos considerando que será un proceso de cambio continuo y sostenido, lo que requerirá contemplar la incorporación de nuevos perfiles profesionales y la adecuación de los disponibles durante esta transformación. El conocimiento ha de estar enfocado a conseguir resultados, la formación ha de estar enfocada a generar valor público que transforme y cree valor social y el aprendizaje ha de estar enfocado a innovar. Deberíamos comenzar en formar a los directivos públicos, formar por arriba para que el resto de la organización sea permeable.

Por otro lado, no podemos plantearnos un proyecto de esta envergadura si no implantamos una cultura de evaluación y mejora continua, que nos permita definir una planificación de los objetivos de la organización y de los procedimientos adecuados para conseguirlos, evaluar el trabajo realizado y actuar en consecuencia, es decir, implantar un proceso de mejora continua: Planificar, Hacer, Comprobar y Actuar/Ajustar (ciclo PDCA).

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL





2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1 Dónde estamos

En diciembre del año 2008, el Ministerio de Industria concede al Ayuntamiento de Puçol una ayuda para la puesta en marcha de actuaciones encaminadas a implantar la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, con la que podemos implantar diferentes soluciones en materia de administración electrónica, entre las que se encuentran:

- Sede electrónica.
- Oficina virtual + Registro telemático.
- 30 trámites publicados que dan la posibilidad al ciudadano de iniciar la tramitación por Internet.
- Carpeta ciudadana.
- Sistema de notificaciones electrónicas.
- Tablón de edictos electrónicos.
- Módulo de autoliquidaciones electrónicas.
- Módulo de inscripciones electrónicas.
- Certificados digitales de empleado público.
- 46 instancias normalizadas y autorellenables que nos han servido para realizar una simplificación administrativa y eliminar requisitos de documentación que se solicitaban al ciudadano.
- Punto de registro de Usuario de la Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana, para la dotación a la ciudadanía y a las empresas de certificado digital.
- Renovación tecnológica de los servidores corporativos.



En el año 2010, iniciamos un proyecto de gestión documental, firma electrónica y digitalización certificada con el fin de prescindir de las facturas en papel y realizar una gestión electrónica del Área Económica que está siendo utilizado por todas las unidades orgánicas de la corporación al tener la gestión descentralizada del presupuesto; incorporación de la factura electrónica permitiendo al proveedor el seguimiento telemático del estado de tramitación de su factura; implantación de firma electrónica utilizando certificados digitales de empleado público.

Acceso gratuito a Internet en bibliotecas y centros sociales, bien mediante conexión wifi como a través de ordenadores disponibles a tal efecto.

Todos los empleados públicos también han visto modificados sus cauces de relación con el departamento de Recursos Humanos por la configuración electrónica del Portal del Empleado, que ha convertido en procesos telemáticos lo que hasta hace poco eran procesos tramitados en papel (envío de los documentos de nóminas por correo electrónico, gestión de solicitudes y permisos, etc.).

Puesta en marcha de los servicios de acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos para interoperar con otras administraciones.

Adhesión a la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Adhesión al Portal de Transparencia para Entidades Locales.

Mejora del ancho de banda e interconexión de edificios municipales para compartir el acceso a Internet, eliminando gastos de líneas ADSL en los diferentes edificios.

Sin ningún tipo de dudas, la labor realizada durante estos años ha conseguido dos aspectos clave de transformación de nuestra organización:

- a.** La puesta en marcha de importantes servicios de administración electrónica.
- b.** El cambio cultural dentro del Ayuntamiento cuyos empleados conocen y emplean diariamente las infraestructuras de firma y certificados electrónicos.



Estos dos hechos, constituyen en sí una fortaleza clarísima sobre la que construir dos vectores de acción claros:

- a. Consolidar los avances alcanzados mediante la generación del máximo valor de las soluciones ya implantadas e hitos alcanzados.
- b. Desplegar nuevas acciones de desarrollo de la Administración Electrónica afianzándose en la experiencia y aprendizaje obtenido de estos años.

Llegado a este punto, nos encontramos con las leyes 39 y 40 del 2015 que nos obligan a dar un paso más. Debemos gestionar electrónicamente todos los expedientes generados por el Ayuntamiento e interoperar con el resto de administraciones.

Para ello iniciaremos un proceso de innovación y simplificación administrativa en pro de una administración ágil; con una cultura de orientación al servicio, transversal, eficiente, proactiva e innovadora.

Respecto a las actuaciones administrativas realizadas:

En fecha 28 de febrero de 2003 el Pleno de este Ayuntamiento, acordó suscribir convenio de colaboración con la Generalitat Valenciana para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica.

En fecha 30 de junio de 2008 la corporación municipal acordó suscribir convenio de colaboración para la prestación de servicios de asistencia tecnológica por parte de la Generalitat al Ayuntamiento de Puçol.

En fecha 30 de enero de 2012 en virtud de acuerdo plenario se acordó suscribir convenio de colaboración para la incorporación del Ayuntamiento de Puçol a la Sede Electrónica compartida de la Diputación Provincial de Valencia.

En fecha 25 de febrero de 2013, el Pleno de la corporación acordó la adhesión al convenio de la Plataforma de Administración Electrónica y encomienda de gestión de los servicios de administración electrónica.

En fecha 07 de julio de 2015, se solicita por la Alcaldía el alta en la Plataforma de Contratación del Estado, procediéndose a la creación del perfil de contratante de los órganos de contratación: Pleno-Ayuntamiento de Puçol; Junta de Gobierno-Ayuntamiento de Puçol y Alcaldía-Ayuntamiento de Puçol.



El 27 de julio de 2015 el Pleno del Ayuntamiento, ratificó la Resolución de la Alcaldía núm. 2201/2015 de fecha 25 de junio, por la que acordaba adherirse al acuerdo marco de colaboración entre el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) para promover y facilitar el desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno en las Entidades Locales, a través de un portal de transparencia.

El 28 de septiembre de 2015 el Pleno de la Corporación acordó solicitar la adhesión al convenio marco de fecha 22 de mayo de 2015, suscrito entre la Administración del Estado y la Comunidad Valenciana para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de esta comunidad autónoma. Siendo publicada la adhesión de este Ayuntamiento al referido convenio en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana el 29 de enero de 2016.

En sesión plenaria de 27 de octubre de 2016 se aprobó la ratificación de la resolución de Alcaldía núm. 3310/2016 sobre la solicitud de la aplicación Oficina de Registro Virtual (ORVE), prevista en el convenio de colaboración suscrito el 25 de febrero de 2015 entre la Administración general del Estado y la Administración de la Generalitat Valenciana.

2.2 Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades)

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

El principal objetivo de un análisis DAFO es ayudar a una organización a encontrar sus factores estratégicos críticos, para una vez identificados, usarlos y apoyar en ellos los cambios organizacionales, consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades, y eliminando o reduciendo las amenazas.

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, capacidades y potencial, producción de servicios, eficacia y eficiencia,



atención a ciudadanos, financiación, cultura, funcionamiento interno y 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.

Análisis DAFO para la Implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Puçol:

INTERNO (ORGANIZACIÓN)

FORTALEZAS

- F1** Apoyo de los responsables políticos municipales al proceso.
- F2** Empleados públicos con alta cualificación, interés y actitud proactiva de personas clave para la implantación de este proceso, con exhaustivo conocimiento y larga experiencia en el sector de la Administración Local.
- F3** Adaptabilidad del ayuntamiento a los nuevos proyectos de modernización y administración electrónica.
- F4** Situación económica del ayuntamiento en estabilidad presupuestaria que permite dotar de los recursos necesarios.
- F5** Experiencia en proyectos de administración electrónica.
- F6** Creación de un grupo de trabajo para la puesta en marcha de la administración electrónica.



DEBILIDADES

D1 Un equipo de gobierno en minoría que puede afectar a determinados acuerdos estratégicos necesarios.

D2 Necesaria formación de los empleados públicos en la administración electrónica (eficiencia, simplificación, mejora de los servicios, calidad, innovación y uso de las TIC).

D3 Inexistencia de un manual actualizado de procedimientos administrativos.

D4 Percibir las nuevas tecnologías únicamente como generadoras de gasto, sin evaluar el retorno en la eficiencia de los recursos humanos y la eficacia en el servicio al ciudadano.

D5 Cultura en la organización de uso del papel en la gestión de expedientes administrativos.

D6 Necesidad de atribuir formalmente en la RPT responsabilidad y seguimiento de las nuevas tareas y de los nuevos roles a asumir por los empleados públicos en sus puestos de trabajo. No existe una definición clara de competencias y responsabilidades.

D7 No existe costumbre de fijar objetivos anuales ni plurianuales, ni indicadores que nos den información sobre nuestro rendimiento productivo en el servicio público.

D8 No se aprovecha todo el potencial que la comunicación interna tiene en las organizaciones. La comunicación interna no está planificada ni dirigida.

D9 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".

D10 Retraso en el cumplimiento normativo relacionado con tecnología e innovación.

D11 Necesidad de aumentar y dimensionar el Servicio Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) que permita una atención completa a los ciudadanos que requieran atención presencial, con respuesta inmediata a sus demandas en aquellos procesos que lo permitan.



D12 Elevada carga de trabajo en diferentes departamentos.

D13 Inexistencia de un espacio adecuado al funcionamiento de la administración electrónica.

D14 Falta de medios tecnológicos para una implantación integral de la administración electrónica.

EXTERNO (ENTORNO)

OPORTUNIDADES

O1 Entorno legislativo favorable e impulsor de la administración electrónica y de la modernización y calidad de la Administración Local.

O2 La sociedad es muy receptiva a la mejora en la calidad de los servicios públicos y al uso de las tecnologías.

O3 Impulso del Estado a la administración electrónica y líneas de cooperación entre las distintas administraciones públicas.

O4 Los proveedores de aplicaciones informáticas y soporte para la implantación de la administración electrónica están ofreciendo soluciones adaptadas a las necesidades de los ayuntamientos.

O5 Accesibilidad cada vez mayor de los ciudadanos a las nuevas tecnologías a través de terminales móviles.

O6 Crecimiento de la productividad y desarrollo sostenible, basado en los principios de eficiencia y eficacia.

AMENAZAS

A1 Entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015 el 2 de octubre de 2016, y la inseguridad jurídica que se puede generar si no se ha puesto en marcha la administración electrónica.

A2 La sociedad ha aumentado su exigencia sobre la cantidad y calidad de servicios prestados por su ayuntamiento.



A3 Dependencia de la interoperabilidad de las plataformas de otras administraciones públicas.

A4 Algunas aplicaciones informáticas para la gestión de la administración electrónica tienen poco rodaje, y por tanto necesitarán un tiempo de adaptación y ajustes para que respondan plenamente a las exigencias normativas.

A5 Insuficiencia de la red de comunicación digital del ayuntamiento con la ciudadanía, brecha digital.

A6 Dudas en la asunción de las competencias de la Diputación en materia electrónica así como su apoyo a la financiación de proyectos.

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

2.3 Análisis CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar)

Un CAME consiste en Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar aquello que hemos visto previamente en el DAFO. Así pues, se trata de hacer un análisis para tratar de realizar las siguientes actuaciones:

- **Corregir las Debilidades:** Hacer que desaparezcan las debilidades. Para ello debemos tomar medidas para que dejen de existir, o para que dejen de afectarnos negativamente.
- **Afrontar las Amenazas:** Evitar que las amenazas se conviertan en debilidades. Para ello debemos tomar medidas que respondan a cada una de ellas, evitando que un riesgo suceda, reduciendo su impacto y actuando para que desaparezca.
- **Mantener las Fortalezas:** El objetivo es mantener nuestros puntos fuertes y fortalecerlos para que sigan siendo una ventaja operativa en el futuro.



- **Explotar las Oportunidades:** Crear estrategias y planificar acciones para convertir las oportunidades en futuras fortalezas.

Análisis came para la implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Puçol:

EXTERNO (ENTORNO)

EXPLOTAR LAS OPORTUNIDADES

- E1** Obligación de adaptar la normativa de aplicación en la implantación de la administración electrónica.
- E2** Realizar campañas de divulgación a los ciudadanos en el uso de las nuevas tecnologías y comunicar los avances del proyecto. Alcanzar éxitos rápidos que puedan percibir los ciudadanos como mejoras del servicio.
- E3** Aprovechar las plataformas interoperables que el Estado ponga a disposición de los ayuntamientos.
- E4** Instar a los proveedores de las aplicaciones informáticas y soporte a la mejora continua de las soluciones TIC.
- E5** Adaptar nuestras aplicaciones a la accesibilidad de las nuevas tecnologías a través de terminales móviles.

AFRONTAR LAS AMENAZAS

- A1** Contratar el sistema integral de gestión tributaria y recaudación, gestor de expedientes, registro, etc. al objeto de que en 2017 la implantación sea una realidad.
- A2** Adaptar el Ayuntamiento a las exigencias legales y ciudadanas.
- A3** No contratar ninguna solución que no cumpla con el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- A4** Intentar simplificar al máximo los procedimientos administrativos para mejorar la eficacia en la prestación de los mismos.



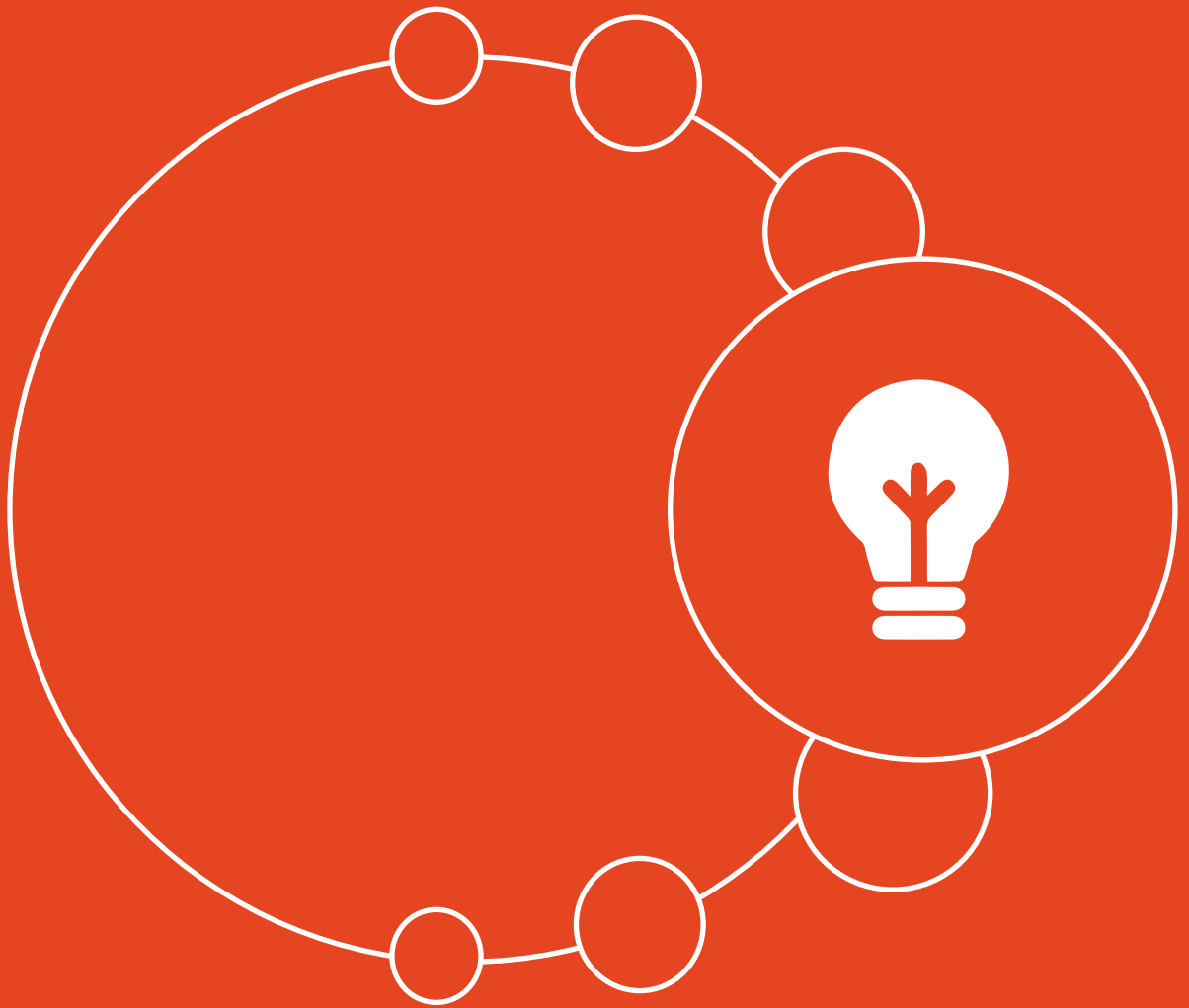
MANTENER FORTALEZAS

- M1** Obtención de resultados de mejora de los servicios a los ciudadanos.
- M2** Utilizar las capacidades de los empleados públicos implicados en el cambio hacia la Administración electrónica.
- M3** Establecimientos de estructuras electrónicas flexibles capaces de adaptarse en todo momento a las exigencias de las nuevas tecnologías.
- M4** Gestión económica del Ayuntamiento equilibrada bajo el principio de estabilidad presupuestaria.
- M5** Aprovechar la experiencia en la gestión electrónica de expedientes administrativos.

CORREGIR DEBILIDADES

- C1** Implicar a toda la corporación en determinados acuerdos estratégicos necesarios.
- C2** Establecer un plan de formación de los empleados públicos en la mejora de la gestión de los servicios públicos.
- C3** Elaborar una nueva RPT y un organigrama claro que se ajuste a la realidad y sea dinámico a cualquier posible cambio en la estructura organizativa.
- C4** Establecer un plan de comunicación interno.
- C5** Elaboración de un manual actualizado de procedimientos administrativos.
- C6** Establecimiento de indicadores de gestión para evaluar el retorno en la eficiencia de los recursos humanos y la eficacia en el servicio al ciudadano.
- C7** Dotar de los recursos materiales y humanos para que sea viable la implantación integral de la administración electrónica.
- C8** Progresiva eliminación del papel en la gestión de expedientes administrativos de toda la Corporación.

PLAN DE ACTUACIÓN







3. PLAN DE ACTUACIÓN

3.1 Misión, Visión y Valores

3.1.1 Misión

La misión es la expresión de la razón de ser, su propósito trascendente como organización prestadora de servicios públicos.

La misión concreta del presente Plan es la de ser un instrumento efectivo para facilitar la relación de la Administración con ciudadanos y empresas, así como para promover un entorno más favorable para el desarrollo socio-económico en nuestro municipio. Para ello se deberá modernizar la administración municipal de tal forma que sirva a las necesidades reales del ciudadano y las empresas. Se implantarán herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de Puçol, mediante la prestación de servicios públicos de calidad, la participación social y la gestión eficiente de los recursos.

3.1.2 Visión

La Visión, en cambio, debe derivar de lo que se pretende ser, de la realidad deseada, inspirando la dirección a seguir y sus planes. Por tanto, la visión es la respuesta a cómo esta administración desea ser y cómo quiere ser percibida en el futuro.

El nuevo marco jurídico nos obliga a la plena digitalización de la Administración para atender a la tramitación electrónica del procedimiento administrativo. Para ello, la visión parcial, departamental, de los sistemas de gestión se deberá transformar en una visión holística del sistema integrado de gestión corporativo, abierto e interoperable interna y externamente. Ahora tendremos que transformarnos en expertos en gestión de la información y lo que ello supone (datos abiertos, estándares, interoperabilidad, mejores prácticas, normalización, transparencia, etc.).



Deberemos establecer una dinámica permanente de innovación, simplificación, apuesta por las tecnologías y mejora de la calidad en la prestación de los servicios y en la relación con la ciudadanía, las empresas, las administraciones y los empleados públicos.

El Ayuntamiento de Puçol quiere ser una administración:

- a. **Innovadora**, que apuesta por las TIC y la Innovación, que permitan mejorar criterios de eficacia y eficiencia.
- b. **Comprometida** con el ciudadano y, por tanto, prestar un servicio de **calidad**, que conozca las necesidades del ciudadano y las convierta en los requerimientos de su actuación.
- c. Una administración que **mejora de forma continua** que aprende de sus éxitos, pero mucho más de sus errores.
- d. Una administración **participativa** y de **participación**, hacia el exterior implicándose en proyectos y colaborando con otras entidades en el desarrollo de proyectos transversales. Y hacia el interior favoreciendo la participación de su personal.

3.1.3 Valores

Para poder responder a los fines y propósitos planteados, se han definido una serie de valores del Plan, que sirven como principios rectores de su diseño, y que serán también referentes durante su desarrollo y ejecución:

- a. Orientado al uso intensivos de las **TIC** y la **innovación**.
- b. La **simplificación** de los procedimientos y procesos de gestión pública, así como la reducción de cargas administrativas.
- c. **Trabajo en equipo**: Orientación hacia el trabajo en equipo y hacia la coordinación interdepartamental del Ayuntamiento de Puçol.
- d. **Transparencia**: Garantizar el derecho de acceso a la información relativa a la actividad pública siendo accesibles, interoperables y que permita su reutilización.
- e. **Eficiencia y eficacia** en la asignación de recursos humanos y materiales.



f. Orientado a las necesidades de los ciudadanos y empresas del municipio de Puçol.

g. Vocación de revisión , actualización, formación y evaluación permanente.

3.2 Objetivos que se pretenden alcanzar

3.2.1 Objetivo principal

Implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Puçol, herramienta esencial para la modernización administrativa del Ayuntamiento, mejorando de forma directa los servicios de gestión y atención al ciudadano con apoyo en las TIC y como factor impulsor de desarrollo económico y social.

3.2.2 Objetivos mediales

Para alcanzar el objetivo final se deben alcanzar los siguientes objetivos mediales que se especifican en las líneas de acción:

a. Modernizar la estructura organizativa del Ayuntamiento.

La racionalización de las estructuras administrativas va a posibilitar la eliminación de duplicidades y solapamientos orgánicos y competencias, así como una mejor organización administrativa, más moderna y adaptada a la realidad actual.

El análisis de eficacia y eficiencia de las estructuras organizativas así como el apoyo técnico a los centros directivos asegura que la modernización organizativa no sea una mera meta a alcanzar, sino un proceso de perfeccionamiento continuo, centrado en conseguir siempre el óptimo aprovechamiento de los recursos.

b. Promocionar el emprendimiento haciendo uso de los medios electrónicos.

Los servicios públicos electrónicos ayudan a agilizar los trámites relacionados con la actividad empresarial.



c. Avanzar hacia una Administración sin papeles

Una administración sin papeles es más eficiente, eficaz y transparente, además posibilita relaciones fluidas con los ciudadanos.

Los sistemas de identificación y firma electrónica así como los servicios públicos electrónicos constituyen la base para la utilización de procesos electrónicos seguros, y son el elemento principal para la eliminación del papel. Su implantación y mejora continuada, así como la formación de los empleados públicos en estas tecnologías contribuirá significativamente a sustituir el papel por transacciones electrónicas, y en definitiva a un ahorro significativo de costes y de reducción de la huella medioambiental.

d. Reducción de las cargas administrativas en los procedimientos y servicios públicos

La simplificación de los procedimientos administrativos y la reducción de las cargas asociadas supone un ahorro considerable a ciudadanos y empresas, al reducir obligaciones repetitivas, innecesarias u obsoletas, es decir contribuye a disminuir las actividades de naturaleza administrativa, relacionadas con la Administración, que llevan a cabo empresas y ciudadanos.

e. Potenciar la transparencia administrativa

Aplicación en todos sus términos de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

f. Impulsar la reutilización de la información

La reutilización de la información administrativa evita el desaprovechamiento de datos útiles, y fomenta la participación y cooperación interadministrativa. Además optimiza la utilidad de la información del sector público.

Por último, citar que la reutilización de la información debe ser entendido de una forma amplia, que incluye también la reutilización del software que se desarrolla en la propia Administración.

g. Establecer la ventanilla única

Los servicios públicos se deberán prestar a través de un único punto acceso a través de los diferentes canales con una actuación homogénea para todos ellos.



3.3 Líneas de acción

3.3.1 Líneas de acción y sus objetivos

En el presente plan definimos 5 líneas de actuación con 41 objetivos de mejora:

Línea 1: Adaptaciones organizativas

Medidas que afectan a la estructura organizativa del Ayuntamiento y que son necesarias adoptar para iniciar un proceso de transformación de la gestión administrativa que nos lleve a una mejora en la prestación de los servicios públicos.

- 1.1 Constituir la comisión responsable de Modernización e Innovación**, formada por miembros del equipo de gobierno y el grupo de trabajo de implantación de la Administración Electrónica.
- 1.2 Constituir un grupo responsable de la mejora continua**, de carácter técnico y multidisciplinar que impulse los proyectos y objetivos.
- 1.3 Formar a los miembros de los equipos de trabajo** en materia de modelos de gestión, innovación, gestión por procesos, simplificación, mejora de los servicios públicos ...
- 1.4 Elaborar un organigrama** claro y que se adapte a la realidad cambiante, que se vaya reajustando con los cambios que vaya experimentando la estructura.
- 1.5 Modificar la Relación de Puestos de Trabajo (RPT)**, clave para adecuar las necesidades de efectivos a las demandas que la prestación de los distintos servicios públicos representa.
- 1.6 Formar a los empleados públicos**, diseñando un plan de formación interna y comunicación, en aspectos normativos y en las herramientas que se vayan implantando.



Línea 2: Adaptaciones normativas

Actuaciones de carácter reglamentario que den soporte a la tramitación electrónica, así como el cumplimiento de un amplio marco normativo.

- 2.1 Revisión y adecuación a la Ley de Protección de Datos.**
- 2.2 Adaptación al Esquema Nacional de Seguridad.**
- 2.3 Elaborar de la política de gestión de documentos electrónicos.**
- 2.4 Elaborar de la política de firma electrónica y de certificados.**
- 2.5 Adaptación al Esquema Nacional de Interoperabilidad.**
- 2.6 Revisar y adecuar la Ordenanza de Administración Electrónica adaptándola a la nueva normativa.**
- 2.7 Revisar, actualizar y simplificar la normativa municipal.** Revisión de las ordenanzas municipales para su simplificación.
- 2.8 Definir una política de comunicación en la utilización de las redes sociales.**

Línea 3: Adaptaciones en los canales de comunicación

Fomentar y mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía, desde el canal telefónico, el presencial y el telemático, incluyendo las redes sociales, avisos por sms y por correo electrónico.

- 3.1 Implantar un servicio integral de atención al ciudadano** como mejora de la atención presencial. Se trata de prestar un servicio integral al ciudadano, lejos de una visión departamental, en el que se puedan resolver la mayor parte de los servicios que no requieran de intervención técnica personalizada.



3.2 Sistema de gestión de colas de espera. El ciudadano podrá seguir en un panel el turno de atención de cada puesto, así como la reserva de cita previa con el personal del ayuntamiento.

3.3 Implantar un servicio telefónico que dé respuesta a las necesidades de información que tenga la ciudadanía y pueda distribuir correctamente las llamadas entre los diferentes servicios municipales.

3.4 Implantar el Punto de Acceso General Electrónico, la nueva Sede Electrónica, que le permita al ciudadano relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento.

3.5 Reestructuración y mejora del diseño de la página web municipal, renovar la web municipal para darle una mejor imagen.

3.6 Plataforma de Participación y Colaboración Ciudadana, esta plataforma cubrirá como mínimo las necesidades de debates, consultas ciudadanas y presupuestos participativos.

3.7 Portal de Transparencia. Analizar la información existente para dar cumplimiento a las políticas activas en materia de transparencia.

3.8 Jornadas de difusión y formación a colectivos y asociaciones.

Línea 4: Adaptaciones al procedimiento administrativo

Adaptación de la tramitación de los procedimientos administrativos a la tramitación electrónica, habilitando el medio electrónico a los ciudadanos. Para ello debemos de contar con una herramienta de tramitación electrónica que de soporte a este procedimiento electrónico.

Para que el ciudadano pueda conocer y acceder a los servicios que el ayuntamiento ofrece, debe existir un inventario actualizado de los procedimientos, que el ciudadano podrá consultar para conocer su tramitación.

Es necesario realizar una simplificación de los procedimientos para una gestión más eficiente de la actuación administrativa, que incluirá la consulta de certificados, a través de la plataforma de intermediación, para que el ciudadano pueda ejercer su derecho a no presentar documentación que obre en poder de las administraciones públicas.



4.1 Elaborar el catálogo de procedimientos normalizados. Contendrá todos los trámites municipales correctamente documentados e informados por los diferentes departamentos, incluyendo documentación a aportar, documentos generados, legislación aplicable, instancia, etc.

4.2 Desarrollar un proceso de racionalización, simplificación de procedimientos y reducción de cargas administrativas, con la elaboración de un manual de procedimientos administrativos. El manual de procedimientos debe recoger el diagrama de flujo o flujograma de cada procedimiento que facilitará la visualización de todo el procedimiento en su conjunto y su comprensión, desde la perspectiva del ciudadano, así como los documentos que se requieren y los que se generan en su tramitación.

4.3 Implantar todos los servicios disponibles en la Plataforma de Intermediación (Sustitución de Certificados en Soporte Papel SCSP).

4.4 Impulsar la tramitación y seguimiento de expedientes de manera homogénea en toda la organización.

4.5 Revisar y adaptar el cuadro de clasificación documental del Ayuntamiento, con el objeto de asegurar su aceptación en las distintas unidades, que contemple la organización documental y la clasificación de la información.

Línea 5: Adaptaciones tecnológicas

Adaptación de la tecnología que soporte a la administración electrónica, tanto en los procesos de gestión interna como a la relación con los ciudadanos.

5.1 Evaluación de herramientas para dar cumplimiento a las leyes 39 y 40/2015. Analizar las herramientas que nos ofrezca la Diputación de Valencia, y en su caso, buscar alternativas.

5.2 Registro de entrada y salida integrado con la plataforma de SIR (Sistema de Interconexión de Registros). Digitalización certificada de documentos aportados por el ciudadano.



5.3 Registro de funcionarios habilitados. Posibilidad de utilizar Habilit@ integrándolo en nuestra plataforma.

5.4 Plataforma que de soporte a la tramitación electrónica de los procedimientos (gestor de expedientes electrónicos y gestor documental).

5.5 Registro electrónico de representación y apoderamientos. Posibilidad de utilizar @podera integrándolo en nuestra plataforma.

5.6 Portafirmas corporativo. Plataforma transversal que nos permita firmar electrónicamente.

5.7 Sistema electrónico de órganos de gobierno y de gestión.

5.8 Sistema de notificaciones electrónicas. Notificación por comparecencia en sede electrónica / Notificación a través de la DEH.

5.9 Archivo electrónico. Conservación de los documentos electrónicos.

5.10 Plataforma de licitación electrónica, analizar la evolución de la plataforma del estado PCSP.

5.11 Sistema Integral de Gestión Tributaria y Recaudación.

5.12 Pago telemático.

5.13 Sistema de Información Geográfica (SIG), integrado con la cartografía catastral del municipio.

5.14 Cuadro de mandos, con un mapa de indicadores que permita analizar la información.



3.3.2 Programación temporal de las líneas de acción

Líneas de Acción	Objetivos	EJERCICIO 2017												EJERCICIO 2018									
		FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Línea 1: Adaptaciones Organizativas	1.1	■																					
	1.2	■	■																				
	1.3	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	1.4	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	1.5	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	1.6	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Línea 2: Adaptaciones normativas	2.1																						
	2.2	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	2.3																						
	2.4																						
	2.5																						
	2.6																						
	2.7																						
	2.8																						
Línea 3: Adaptaciones en los Canales de Comunicación	3.1																						
	3.2																						
	3.3																						
	3.4																						
	3.5																						
	3.6																						
	3.7	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	3.8	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Línea 4: Adaptaciones al procedimiento administrativo	4.1	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	4.2																						
	4.3																						
	4.4																						
	4.5																						
Línea 5: Adaptaciones tecnológicas	5.1																						
	5.2																						
	5.3																						
	5.4																						
	5.5																						
	5.6																						
	5.7																						
	5.8																						
	5.9																						
	5.10																						
	5.11	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	5.12																						
	5.13																						
	5.14																						

RECURSOS NECESARIOS







4. RECURSOS NECESARIOS

El proyecto de implantación de la administración electrónica va a requerir una firme apuesta de la corporación de dotación de los recursos humanos y materiales necesarios para la consecución de los objetivos propuestos.

4.1 Recursos humanos

La gestión electrónica de procesos tiene una gran incidencia en materia de recursos humanos porque aumenta notoriamente la productividad, constituye el punto de partida de un proceso dinámico de racionalización de plantillas, acentúa la necesidad e importancia de la formación del personal y del aumento de su cualificación profesional, pone sobre la mesa cuestiones claves como la gestión del cambio o la gestión del conocimiento, y enriquece y dota a los puestos de trabajo de contenidos más motivadores y estimulantes.

El nuevo escenario que se va a desarrollar en la implantación de la administración electrónica del Ayuntamiento de Puçol, va a exigir una redistribución de tareas y funciones de gran parte de los empleados públicos, que debe materializarse en una revisión de la vigente Relación de Puestos de Trabajo (RPT) acorde a los nuevos retos de una administración moderna que favorezca la carrera administrativa y la equidad interna-externa.

4.2 Recursos materiales

Los recursos materiales más importantes para la correcta implantación de la administración electrónica son los siguientes:

- a. Obras de acondicionamiento:** Necesarias para crear un nuevo espacio físico en donde se ubique el Servicio Integral de Atención al Ciudadano (SIAC), en la planta baja del edificio del Ayuntamiento, con las siguientes zonas:



- Hall de entrada.
- Zona de espera.
- Zona de atención presencial.
- Zona de atención telefónica.
- Zona telemática a disposición de los ciudadanos.

b. Equipos tecnológicos: El ayuntamiento ya ha realizado durante los últimos años una importante inversión, solo destacar:

- La necesidad de un sistema de colas para la atención ciudadana donde se pueda obtener el ticket que te indique en que puesto va a ser atendido el ciudadano.
- Dotar de escáneres en todos los puestos de atención ciudadana, ya que toda la documentación presentada en papel tiene que ser convertida a formato digital.
- Registro electrónico interconectado con SIR.
- Gestor de expedientes.
- Sede Electrónica.
- Sistema Integral de Gestión Tributaria y Recaudación (SIGTR).
- Archivo electrónico único.
- Sistema electrónico de órganos de gobierno y de gestión.
- Sistema de notificaciones electrónicas.
- Perfil del contratante y contratación electrónica.
- Gestor de documentación gráfica integrada con la cartografía catastral del municipio (SIG).

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO







5. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Las claves para el éxito de este proyecto son:

- a. Liderazgo:** Debe estar liderada y apoyada por el nivel más alto de la organización.
- b. Estrategia:** Es imprescindible definir una estrategia y modelo digital objetivo así como la hoja de ruta para los próximos años. La priorización será clave en el plan de acción ya que no se podrá abordar todo al mismo tiempo.
- c. Cultura e implicación:** Toda la organización debe estar involucrada en la transformación digital. La formación y capacitación de las personas es fundamental. La organización necesitará transformarse a sí misma, modificando su forma de trabajar.
- d. Foco en el usuario:** Los servicios de la administración deben transformarse focalizándose en las necesidades de los usuarios (ciudadanos y empleados) no en los expedientes. Es necesario que los empleados públicos estén capacitados para este cambio de paradigma.
- e. Asignación de recursos:** Es necesaria una adecuada inversión de recursos públicos en todos los ámbitos materiales y humanos.
- f. Reingeniería de procesos:** Reflexión profunda y crítica de cómo y por qué hacemos las cosas y de la forma que las hacemos, es decir, una reingeniería de procesos y simplificación de actividades que elimine reiteraciones, sobrecostes y retrasos en la gestión administrativa de expedientes electrónicos, y que oriente la actividad de los empleados públicos de forma que se derriben las barreras entre departamentos que pueden dificultar la orientación al ciudadano y la prestación de un servicio público de calidad.
- g. Un servicio de atención integral al ciudadano fuerte:** Deberá dar respuesta al ciudadano de forma presencial.



DIFUSIÓN







6. DIFUSIÓN

El proyecto de modernización municipal en el ámbito de la administración electrónica tiene por objeto la implantación de una solución de administración electrónica para cumplir los requerimientos establecidos por la legislación vigente y ofrecer de este modo a la ciudadanía un nuevo canal de comunicación con el ayuntamiento, así como incorporar aplicaciones que faciliten el trabajo del empleado público.

En respuesta al marco legal establecido y como se ha explicado anteriormente, para afrontar el proceso de modernización de la administración local, no sólo basta con dar respuesta a los requerimientos tecnológicos, sino que implica un cambio global en la prestación de los servicios públicos, afectando dicho cambio a todas las partes de la organización.

Es por ello que durante los procesos de implantación, evaluación y seguimiento del proyecto de administración electrónica, el presente plan estratégico debe definir métodos de difusión y publicidad, dando a conocer el proceso de transformación que implica la nueva administración.

Se promoverá pues, un plan de comunicación dirigido a perfiles técnicos, que se hará extensible a todos los ámbitos departamentales, quienes deberán estar informados debidamente de la estrategia y de las actuaciones que deban llevar a cabo para dar efectivo cumplimiento a los hitos que les afecten.

Se incluirán en dicho plan acciones dirigidas a ciudadanos y empresas, para concienciarlos de la necesidad de abordar la digitalización de los procesos y dar a conocer el modo de acometer la transformación digital.

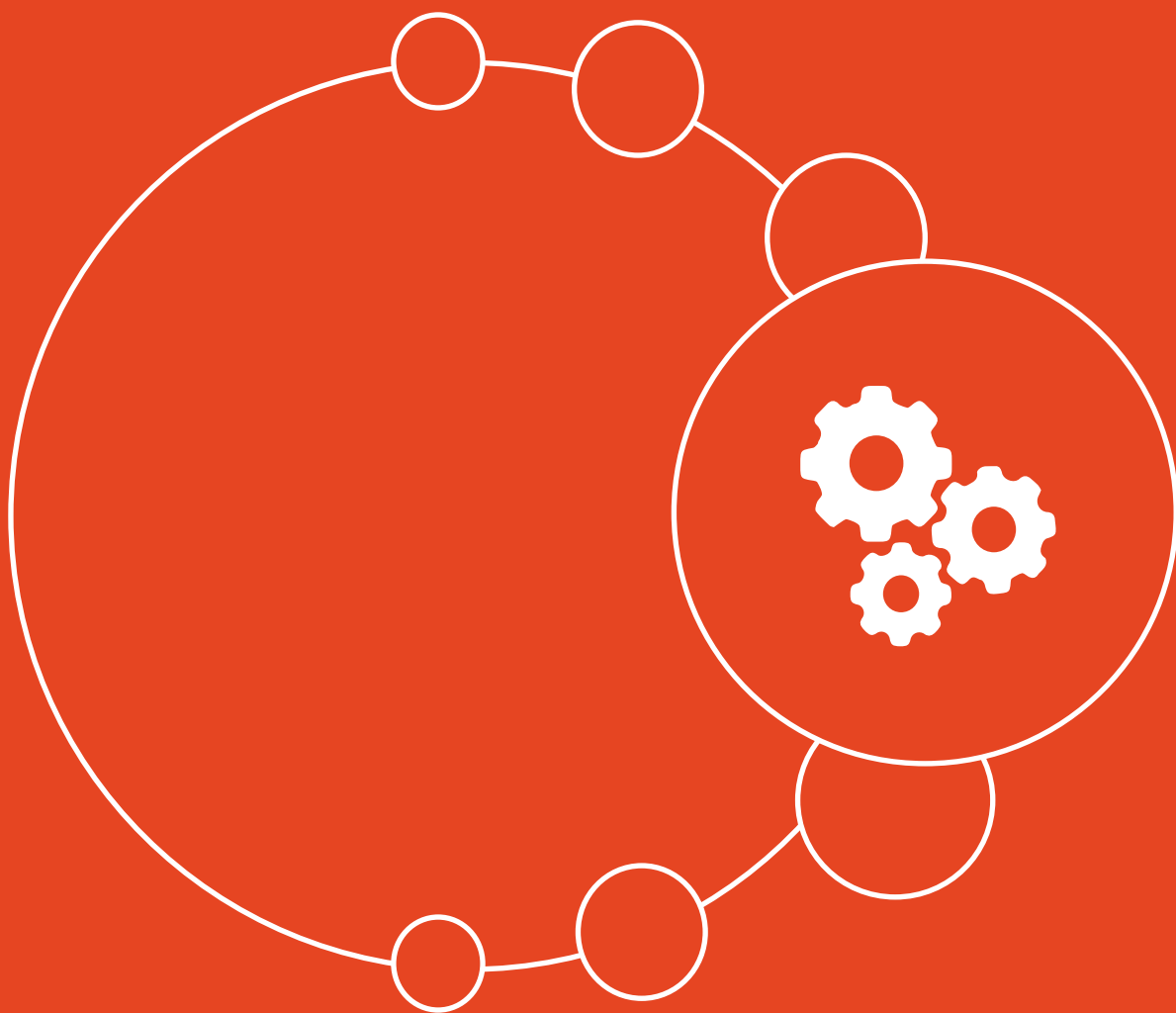
Se utilizarán formas de publicidad variadas, ejecutando acciones de comunicación en los siguientes medios:

- Web del Ayuntamiento
- Facebook: És Puçol
- Periódico: Notícies de Puçol
- Distribución de trípticos informativos.
- Telegram (crear un muro informativo).

En todo caso, cada plan deberá incorporar y/o acompañarse de medidas específicas que garanticen y aseguren una efectiva transparencia de su ejecución y de los resultados alcanzados.



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN







7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

El grupo de trabajo de implantación de la administración electrónica del Ayuntamiento de Puçol, se crea con el objetivo de diseñar el presente Plan Estratégico, y realizar el seguimiento y evaluación necesario en cada fase. Dicho grupo está formado por un responsable político, junto a responsables de las áreas de Secretaría, Área Económica, Urbanismo, Informática y Recursos Humanos.

Todas las políticas y medidas que se adopten en materia de administración electrónica, deberán tener su análisis a través de indicadores de gestión de eficiencia y eficacia para valorar por los gestores el grado de implantación y sus efectos económicos y sociales.

Es evidente la importancia de la medida en cualquier Plan Estratégico. Como es obvio, esta fase es simultánea a la de implantación. La evaluación es continua y debe tener como objetivo el saber constantemente cómo estamos aplicando el Plan, su nivel de desarrollo (eficacia), con qué recursos (eficiencia) y con qué resultados (impacto), las áreas a mejorar y las adaptaciones o redefiniciones a llevar a cabo.

A efectos de la evaluación y seguimiento del Plan, se proponen:

- Reuniones mensuales del grupo de trabajo.
- Reuniones trimestrales para informar al equipo de gobierno del avance del Plan.

La seguimiento y evaluación se deberá realizar en las siguientes fases:

a. El seguimiento de las actividades.

Cada responsable en la implantación de una determinada aplicación deberá llevar un control de su ejecución y de su mantenimiento anual. La metodología debe ser muy simple: verificar si los objetivos y la planificación establecida se cumple, detectar desviaciones y posibles mejoras. El grupo de trabajo del Plan coordina este nivel de evaluación que mide el grado de eficacia y la eficiencia.



b. La evaluación del plan.

Una primera fase de evaluación es sobre el desarrollo del propio Plan así como de la programación de objetivos anuales; debe, pues, evaluarse en cada semestre el grado de consecución de los objetivos marcados en cuanto a actuaciones concretas.

c. La evaluación del impacto.

Es la fase de mayor interés y complejidad, evalúa la repercusión que las actuaciones tienen en los servicios, es la evaluación de resultados. Se llevará a cabo a través de sistemas propios (indicadores, auditorías, cuestionarios, comparación...) o estándares disponibles.

Se efectuará en dos niveles:

- **Sobre actividades concretas:** resultados en los procedimientos, en las frecuencias, en quejas y sugerencias, en la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos...
- **Sobre la prestación de los servicios:** es la forma más directa de medir el impacto, analizar si esa prestación vza mejorando. Con distintos grados de complejidad pueden medirse desde los cuestionarios de evaluación de la percepción del usuario.

Este Plan Estratégico con aportaciones de carácter jurídico, técnico y organizacional, pretende analizar los diferentes aspectos y proporcionar una visión multidisciplinar sobre la administración.

La implicación del personal al servicio de nuestra administración hacia la acción y el cambio, garantizará la continuidad de esta línea de actuación, con nuevos estudios y trabajos que se vayan revelando necesarios, a medida que se avance en la implantación de la administración electrónica. Por lo que se invita a los empleados públicos a su participación activa, ya que sugerencias e iniciativas nos ayudan a avanzar.

En Puçol a 19 de diciembre de 2016

ACUERDO DEL PLENO DE LA CORPORACIÓN
DEL 27 DE FEBRERO DE 2017



Teléfono: 961421303
www.puçol.es | sede.puçol.es
Plaça Beato Joan de Ribera, s/n 46530 Puçol (Valencia)