



M.I. Ayuntamiento de  
San Lorenzo de El Escorial

## **e-SANLORENZO:**

una estrategia para el desarrollo  
de la administración electrónica en  
San Lorenzo de El Escorial

---

VII Curso de Dirección Pública Local  
Instituto Nacional de Administraciones Públicas

Nicolás Jiménez Hernández  
Noviembre 2008

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| Agradecimientos                                              | 4   |
| Resumen ejecutivo                                            | 5   |
| 1. INTRODUCCIÓN                                              |     |
| 1.1. Presentación del problema                               | 12  |
| 1.2. Motivación del plan de mejora                           | 12  |
| 1.3. Objetivos del documento                                 | 14  |
| 1.4. Metodología de trabajo                                  | 14  |
| 1.5. Contenido de los capítulos                              | 15  |
| 1.6. Límites de la propuesta de mejora                       | 16  |
| 2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN                               | 17  |
| 2.1. Contexto                                                | 17  |
| 2.1.1. San Lorenzo de El Escorial                            | 17  |
| 2.1.2. Características organizativas y organigrama municipal | 17  |
| 2.1.3. Funciones de la organización                          | 18  |
| 2.1.4. Recursos económicos y humanos                         | 18  |
| 2.1.5. Reformas en los últimos años                          | 19  |
| 2.2. Identificación y análisis de los problemas              | 20  |
| 2.3. Valoración del impacto de oportunidades y amenazas      | 24  |
| 2.4. Síntesis del problema                                   | 28  |
| 2.4. Factores críticos de éxito                              | 29  |
| 3. PLAN DE MEJORA                                            | 30  |
| 3.1. Establecimiento de objetivos                            | 30  |
| 3.2. Herramientas                                            | 36  |
| 3.3. Plan de implantación                                    | 47  |
| 3.3.1. Marco estratégico conjunto                            | 47  |
| 3.3.2. Propuestas de actuación                               | 55  |
| 3.3.3. Recursos financieros                                  | 121 |
| 3.3.4. Recursos materiales y técnicos                        | 123 |
| 3.3.5. Recursos humanos                                      | 130 |
| 3.3.6. Cronograma                                            | 138 |
| 3.4. Plan de gestión y evaluación                            | 140 |
| 3.4.1. Propuesta de gestión                                  | 140 |
| 3.4.2. Propuesta de evaluación                               | 140 |
| 3.4.3. Revisión de la propuesta                              | 146 |

## Bibliografía

148

## Anexos

1. Estructura política
2. Estructura administrativa
3. Actividad administrativa
4. Análisis interno
5. Análisis externo
6. Estadísticas básicas de San Lorenzo de El Escorial
7. Legislación relacionada con la Administración electrónica
8. Marco de interoperabilidad entre Administraciones públicas
9. Marco de apoyo económico financiero en la Comunidad de Madrid
10. Proyectos, desarrollos, plataformas e infraestructuras que facilitan el despliegue de la administración electrónica en las administraciones locales

Listado de acrónimos

Índice de tablas

Índice de recuadros

## **Agradecimientos**

Este documento no hubiera sido posible si no es por el apoyo y colaboración que he recibido de muchas personas.

Agradecer al actual equipo de gobierno del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial, a José Luis Fernández-Quejo, su Alcalde-Presidente, y, especialmente, a Carlota López, como Concejala Delegada de Desarrollo Local y Empleo, las facilidades que me han dado para solicitar y asistir a este curso. Espero que las opiniones vertidas en el documento sean entendidas desde el compromiso que tengo con la organización y el entendimiento de los deseos permanentes de mejorar nuestro funcionamiento interno y con el exterior.

Agradecer a mis compañeras y compañeros de trabajo que han aportado mucha sabiduría y experiencia al trabajo realizado y me han ayudado a disponer de datos o informaciones la mayor parte de las veces ocultas, especialmente a José Luis, los Enríques e Israel.

Agradecer al Instituto Nacional de Administraciones Públicas y muy especialmente a M<sup>a</sup> Paz Martínez, así como a quién haya participado en la selección del alumnado del VII Curso de Dirección Pública Local, por haberme incluido entre los participantes. Espero haber estado a la altura de sus expectativas y del nivel del curso.

Agradecer al profesorado que ha impartido las clases porque han estado a un altísimo nivel, han contribuido a consolidar gran parte de las percepciones que tengo sobre la gestión pública local y me han ayudado en mayor o menor medida en la concreción de esta propuesta de mejora.

Agradecer a las compañeras y los compañeros de curso que me han acompañado en este viaje, cuyo nivel profesional ha sido excepcional y en algunos casos es merecedor de estar situados en el otro lado de la barrera en próximas ediciones. Sin sus conversaciones y sin sus puntos de vista ni el curso ni el trabajo hubiera sido el mismo.

Agradecer muy especialmente a Fermín Cerezo su dedicación y atención en todo momento en el que le he requerido y su fijación con la ortodoxia del Plan de mejora que he intentado esquivar en varias ocasiones y que finalmente espero haber respetado.

Disculparme con todo mi cariño ante mi hija Eva y mi hijo Nicolás por el tiempo en el que he estado en casa como ausente. Eva espero con ganas el momento de celebrar tu aplazado decimonoveno cumpleaños que coincidió con la redacción de este trabajo. Nicolás estoy deseando finalizar los últimos retoques para que volvamos a trastear en el parque, en el centro comercial, en casa o dónde nos toque.

Agradecer con todo mi amor a mi esposa Belén quién ha tenido que soportar la parte de nuestras cargas familiares que me corresponde mientras se ha concluido la redacción del documento. Muchas gracias por la ayuda, el apoyo y la confianza que siempre me das.

## **Resumen ejecutivo**

“E-Sanlorenzo: una estrategia para el impulso de la administración electrónica en San Lorenzo de El Escorial” **surge de la convergencia** de las inquietudes políticas plasmadas en el programa electoral que resultó vencedor de las últimas elecciones y del surgimiento de un nuevo marco legislativo y de apoyo financiero que impulsa y favorece el desarrollo de la administración electrónica en nuestro país.

El **enfoque del proyecto es de carácter estratégico** debido a la triple necesidad que tiene el ayuntamiento de adaptar la organización a un nuevo contexto de relaciones internas y externas en las que la incorporación de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información juegan un papel fundamental, de disponer de un documento marco que delimite el alcance de lo que se pretende llevar a cabo para que el conjunto de la organización tenga el conocimiento de hacia dónde se pretende llegar y de tomar conciencia de que el éxito estará determinado por la capacidad de la organización para implantar las soluciones tecnológicas y los cambios en la forma de trabajar y por el grado de utilización que de ella hagan las personas, empresas y organizaciones que interaccionan con el ayuntamiento.

Los **objetivos del documento son dos**: detectar la problemática que afecta al desarrollo de la administración electrónica en el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial y establecer un plan de mejora que permita superar la situación actual y posicionar al Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial 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 el exterior.

La **metodología** seguida para la elaboración del diagnóstico se ha basado en el análisis DAFO que ha considerado como entradas los resultados de los análisis externo e interno de la organización con un enfoque basado en la consideración de los aspectos que, desde lo más global a lo más local, inciden en la organización promoviendo o frenando el desarrollo de la administración electrónica.

Los **límites de la propuesta** están directamente relacionados con el grado de compromiso que el equipo de gobierno adquiera para su desarrollo y de su capacidad para transmitir a la organización los objetivos que se pretenden. En este sentido el documento no contiene una propuesta cerrada que cuente con el respaldo político necesario para poner en práctica su ejecución inmediata, sino más bien un marco de reflexión para dar respuesta a los diferentes aspectos que conlleva desarrollo y la puesta en marcha de la administración electrónica en San Lorenzo de El Escorial que ha de ser comunicado y concretado en su forma definitiva con las aportaciones de las personas que componen la organización de quienes depende en gran medida el éxito del proyecto.

El **Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial** ejerce su influencia sobre un ámbito territorial de 56,4 Km<sup>2</sup> y una población de 16.531 habitantes que se ha venido incrementando durante los últimos años como consecuencia de la expansión del fenómeno residencial en la Comunidad de Madrid. Durante los últimos años se

detecta un progresivo incremento del uso de las nuevas tecnologías por parte de la población, como consecuencia de las importantes ventajas que ofrecen desde el punto de vista individual, familiar y organizacional, que ha dado lugar a nuevas formas de relacionarse con el ayuntamiento (utilización del teléfono móvil como contacto, envío de correos electrónicos, acceso a la página web municipal para buscar información y descargar formularios, etc.).

Esta evolución tecnológica también ha penetrado en el interior de la organización no tanto como una política estratégica estructural pensada y definida en función de los intereses de la organización en su conjunto, sino como conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuestas a las demandas puntuales y específicas que los diferentes departamentos municipales realizaban para mejorar la gestión de sus servicios. Probablemente a ello ha contribuido el que, durante los últimos diez años, el departamento de informática haya estado externalizado y dedicado al mantenimiento de aplicaciones y equipos, más que al aprovechamiento de las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías en este nuevo contexto en el que la información y la comunicación juegan un papel fundamental.

El nuevo marco normativo que tiene como referente la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos marcará un antes y un después en la evolución de la administración pública española. Las consecuencias internas de sus preceptos obligan a diseñar un nuevo modelo administrativo basado en la gestión relacional, tanto inter-departamental como extra-organizacional, para el que el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial no está preparado ni política, ni organizativa, ni administrativa, ni técnica y ni humanamente hablando.

El **problema** al que se enfrenta el Ayuntamiento tiene tres componentes fundamentales:

- *La falta de un liderazgo proactivo que sea consciente de las transformaciones que se están produciendo y esté convencido de la necesidad de orientar y adaptar la organización hacia un nuevo modelo de gestión que utilice las nuevas tecnologías como herramientas para mejorar la organización, las relaciones con la ciudadanía y la calidad de vida de las personas.* Esto está provocando que la gestión municipal permanezca enquistada en la inercia de un funcionamiento interno anticuado, escasamente operativo y con un nivel de servicio en términos administrativos muy lejano de lo deseable.
- *La aparición de un nuevo marco legislativo que, otorga a la ciudadanía un conjunto de derechos, e impone a las administraciones públicas una serie de obligaciones, directas e indirectas, ha puesto en evidencia un segundo nivel de problemas relacionados con la forma de trabajar tanto a nivel colectivo (procedimientos poco claros y escasamente definidos, carencias normativas municipales, estructura departamental inadecuada, etc.), como a nivel individual (deficiencias formativas, predominio del trabajo individualizado, la resistencia al cambio de la organización, falta de medios, etc.), la formas de interactuar con la ciudadanía (deficiente servicios de atención a las personas y a las empresas, portal web inadecuado para la realización de transacciones electrónicas, etc.) y el estado actual de las TIC's del ayuntamiento (equipos y*

aplicaciones escasamente estructurados, sistemas de información poco interoperables con otras administraciones, limitaciones tecnológicas para la prestación de nuevas necesidades, etc.). Si no se tienen en cuenta todos estos aspectos no será posible cumplir con la normativa vigente porque todos ellos están interrelacionados entre sí y por tanto las personas, empresas e instituciones que tienen algún tipo de relación con el ayuntamiento verán vulnerados sus derechos y reclamarán que se hagan efectivos de tal y como ocurre en numerosos ayuntamientos que sí están siendo capaces de dar respuesta a los problemas que plantea el desarrollo de la administración electrónica.

- *La inexistencia de un entorno de comunicación eficaz tanto para transmitir información al interior y al exterior de la organización como para recibirla y procesarla en beneficio de la ciudadanía y del propio Ayuntamiento.* La falta de unos mecanismos de comunicación eficaces para comunicar a las personas en su conjunto lo que realmente se pretende y lo que se hace, los beneficios que se esperan obtener y la forma de actuar, no conduce a la motivación y el compromiso de las personas en el desarrollo de la administración electrónica y no conciencia ni difunde ni promueve los beneficios que la ciudadanía puede obtener con el desarrollo de la administración electrónica por lo que las inversiones realizadas pueden quedar en entredicho si finalmente la ciudadanía no hace un uso adecuado y suficiente de las tecnologías puestas a su disposición.

Teniendo en cuenta la valoración del análisis DAFO y la problemática detectada se ha diseñado una **solución** que permite orientar la actuación municipal en un marco temporal, lo suficientemente amplio como para que pueda ser digerido por la propia organización, que se ha establecido en el período 2008-2011.

Para trabajar en las **cinco líneas estratégicas y en los diecinueve objetivos estratégicos** que se han establecido se utiliza un **conjunto de herramientas** que, actuando sobre los diferentes aspectos considerados, facilitará las transformaciones que se pretenden superando los obstáculos existentes. Por su relevancia destacan la autoevaluación, la planificación estratégica, el establecimiento y/o la modificación de marcos normativos, la creación de una plataforma tecnológica multimodular, el plan de formación y el plan de comunicación.

Estas estrategias 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.

Sobre la base de las líneas y objetivos estratégicos establecidos se ha elaborado el **plan de implementación** cuyas propuestas se han nutrido a partir de las conversaciones mantenidas con compañeras y compañeros de trabajo, de las reuniones de trabajo con diferentes empresas especializadas en asesoramiento tecnológico para las administraciones públicas, del estudio de las mejores prácticas, a través de Internet, la bibliografía especializada, la asistencia a jornadas y cursos y

mediante dos visitas in situ al Ayuntamiento de Moralarzaral y de la experiencia profesional.

En el **plan de acción**, el marco estratégico conjunto de la propuesta resume el despliegue de los *cincuenta y un objetivos operacionales* establecidos, y las *actuaciones*, asociadas a cada uno de éstos, que se proponen y a las que nos referimos a continuación.

Para lograr el impulso y la promoción una administración electrónica de calidad (e-Gobierno) se proponen siete actuaciones destinadas a reforzar el liderazgo de la organización, mediante la realización de un autodiagnóstico en el que participen las personas que trabajan para el ayuntamiento y el establecimiento de una política estratégica a medio y largo plazo y de una programación anual de las actuaciones; y el desarrollo de una estrategia de comunicación dirigida al interior y exterior de la organización.

La *orientación de la organización hacia un nuevo modelo administrativo basado en las TIC's (e-Personas)* se fundamenta en cinco actuaciones que pretenden adaptar la estructura organizativa municipal, creando el Servicio de Calidad y Atención Ciudadana y estableciendo el registro de funcionarios habilitados para representar a la ciudadanía en los procedimientos electrónicos habilitados, y los métodos de trabajo para el desarrollo de la administración electrónica, mediante el establecimiento de planes de formación, la creación de una intranet municipal y la introducción de la firma digital.

La *adaptación de los procedimientos y actuaciones administrativas a la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y otras referidas a la administración electrónica (e-Ayuntamiento)* se consigue mediante una serie de acciones encaminadas a revisar y racionalizar los procedimientos y actuaciones municipales, consistentes en la elaboración y clasificación del inventario de procedimientos y actuaciones, la realización de un inventario sistematizado de documentos y datos relativos a las personas y empresas, la fijación de un plan plurianual de actuación y la correspondiente programación anual de esta revisión, la puesta a disposición de los procedimientos revisados a través de diferentes canales mediante formularios diseñados específicamente y sujetos a un sistema de homogeneización documental, y la adaptación del marco normativo municipal, creando la ordenanza reguladora del uso de los medios electrónicos en la administración municipal y modificando la ordenanza para la creación de ficheros de carácter personal.

Con el *establecimiento de un sistema multicanal de atención a personas y empresas (e-Ciudadanía)*, se pretende disponer de un nuevo portal web, que incorpore el Portal web propiamente dicho que ofrezca información relacionada con el ayuntamiento y sus servicios, la Sede electrónica – Carpeta ciudadana a través de la cuál se realicen los trámites administrativos y el Tablón de Anuncios electrónico; poner a disposición de las personas un conjunto de herramientas que faciliten su acceso a los servicios públicos municipales, mediante la creación de dos oficinas de atención ciudadana, el establecimiento de un sistema de comunicación multicanal, la integración en la red 060, la creación de una Tarjeta ciudadana, el ofrecimiento de un correo electrónico a las personas empadronadas y el desarrollo de un programa de alfabetización digital; y

desarrollar un conjunto de servicios dirigidos a las empresas que potencien su acceso a la sociedad de la información y faciliten las relaciones electrónicas con el Ayuntamiento, a través de la creación de espacios web dedicados al Perfil del contratante, el Portal del proveedor, el Registro de contratistas, la Contratación pública electrónica, la exigencia de la inscripción en el registro oficial de licitadores para participar en los procedimientos de contratación y el establecimiento de un programa de difusión de la innovación que acerque y promueva el uso de estas tecnologías al empresariado.

Finalmente y como base de todas estas actuaciones se necesita *disponer de los medios físicos y lógicos que sustenten el desarrollo de la administración electrónica (e-Dotaciones)*. Para ello se actúa mediante la creación de una infraestructura de comunicaciones municipales basada en un nuevo Centro de Proceso de Datos y en la Creación de una Red Privada Virtual del Ayuntamiento que interconecte las dependencias municipales, el desarrollo de una plataforma multimodular de tramitación electrónica que incorpore el Registro electrónico, el Pago electrónico, un Sistema de consulta del estado de tramitación, un Sistema de notificación electrónica, el Seguimiento de expedientes y un Sistema de adopción de acuerdos por órganos colegiados; la interoperabilidad del sistema con otras administraciones públicas mediante su integración en la Red SARA, la puesta a disposición de la ciudadanía de diferentes medios de acceso público a internet, a través de la Red inalámbrica de telecomunicaciones y la ampliación de los Puntos de Acceso a Internet; la dotación de sistemas particularizados a diferentes departamentos municipales tales como un sistema de video-vigilancia de la Policía Local, la dotación al archivo municipal de medios para preservar la vigencia y legalidad de la firma digital y la dotación a diferentes departamentos de medios para la digitalización de la documentación administrativa; y el establecimiento de las medidas de seguridad necesarias para cumplir con la legislación vigente a través de un Sistema de firma electrónica avanzada para la actuación administrativa automatizada y la elaboración de los documentos de seguridad para cumplir con las determinaciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Los **recursos** que vamos a emplear para el desarrollo de la propuesta son de carácter económico, material, técnico y humano.

En el apartado dedicado a los recursos económicos se estima los costes necesarios para el desarrollo del mismo a lo largo de las cuatro anualidades contempladas por la propuesta que ascienden a un total de 958.128,12 euros, de los que 705.182,12 euros se corresponden con inversiones en distintos conceptos, 240.690,00 en costes ligados a la participación del personal en las acciones y 12.256,00 con recursos materiales propios utilizados para el desarrollo de la propuesta.

Debido al importante esfuerzo presupuestario que exige el desarrollo de las actuaciones contempladas en la propuesta el Agente de Desarrollo Local informará oportunamente al Coordinador para la administración electrónica de las posibles *líneas de ayuda y/o subvenciones* que puedan contribuir a la financiación de las diferentes iniciativas que se proponen.

Entre los recursos materiales destacan los equipamientos informáticos (Centro de proceso de datos, unidades de almacenamiento, drivers, escáneres, ), las

infraestructuras de telecomunicaciones (Red inalámbrica), las aplicaciones informáticas (Seguimiento de expedientes, Plataforma de desarrollo en entorno web, Contratación electrónica, etc.), la adquisición de determinados servicios (certificado de servidor), y otros recursos (sistema de gestión de colas y tarjetas criptográficas).

Para el desarrollo de otras actuaciones se requieren una serie de recursos técnicos ajenos a la organización y dirigidos a resolver y desarrollar aspectos concretos de la propuesta tales como la impartición de Cursos de formación (autoevaluación, plan estratégico, aspectos concretos de la administración electrónica, etc.), la asistencia técnica para el despliegue tecnológico (Plataforma de desarrollo web, Red Wifi), la realización de acciones de promoción (edición de folletos, suministro de artículos promocionales, Curso de Verano de la UCM, etc.).

Finalmente, la propuesta exige la participación en diferentes grados y momentos de recursos humanos de la organización.

Aunque se propone la creación del *Servicio de Calidad y Atención Ciudadana*, se deja abierta a la decisión del equipo de gobierno la creación del puesto de *Coordinador de Calidad y Atención Ciudadana* la creación de ningún nuevo puesto de trabajo o el cambio de funciones en alguno de puestos existentes. Entre las funciones a desempeñar por este cargo se encuentran, el desarrollo y seguimiento de los sistemas de atención multicanal al ciudadano (atención presencial, telefónica e Internet), el apoyo organizativo al despliegue de autoevaluación y reforma y redefinición de los procedimientos y, finalmente, la coordinación de los procesos de comunicación interna y externa no relacionada con la prensa y los medios de comunicación tradicionales.

El personal de base que forme parte de ese nuevo servicio procedería de otros servicios existentes en la actualidad (gabinete de alcaldía, secretaría y punto de información).

Por otra parte se han valorado la *dedicación de las personas de la organización* al proyecto fundamentalmente con el objeto de resaltar el hecho de que su dedicación al proyecto exige la asunción de algunas consecuencias por parte del equipo de gobierno tales como la menor dedicación de estas personas a las funciones que le son propias dentro de la organización o la contratación de personal complementario que permita la liberación de funciones de las personas que participen en el proyecto. Las personas que en mayor medida necesitan de ese apoyo complementario son el Técnico Informático Municipal y, según quién ocupe el cargo, el Coordinador de Calidad y Atención Ciudadana. Cabe entender que el resto de las personas podrían complementar su dedicación al proyecto dentro de las dedicaciones que le son propias, si bien en algún caso determinado por el tipo de actividad podría recurrirse al abono o la compensación por tiempo de las horas extraordinarias que haya que dedicar a alguna actividad.

En el **cronograma** se ha establecido para el período 2008-2011, programándose para cada año un conjunto de actuaciones previstas. No obstante, como consecuencia del grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en cada año, por motivos de oportunidad de acceso a recurso ajenos a la organización (obtención de ayudas y subvenciones), o por razones ligadas a la evaluación del contexto (nuevas soluciones

tecnológicas, nuevas legislaciones, etc.) o del propio plan, cabría hacer variaciones en la programación establecida.

Finalmente se establece un **sistema de gestión y evaluación del plan** basado en las figuras del Coordinador para la administración electrónica, el Comité de dirección formado por miembros del equipo de gobierno y el coordinador del proyecto, el Gabinete para la administración electrónica en el que participan el coordinador del proyecto y las personas encargadas de su desarrollo a través de actuaciones concretas y en las personas responsables de actuaciones.

La evaluación del plan se realizará teniendo en cuenta los criterios especificados en los objetivos estratégicos y operativos, los cuestionarios de satisfacción que se propongan a través de la web, los sistemas presencial y virtual de quejas y sugerencias y los indicadores contemplados en cada una de las líneas de actuación.

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Presentación del problema**

El progresivo incremento de la adquisición y la utilización de las nuevas tecnologías de la información y telecomunicación (TIC), está caracterizando la construcción de la Sociedad de la Información, uno de los pilares sobre los que se asientan las expectativas de crecimiento de los países desarrollados durante los próximos años.

La potenciación del uso de las nuevas tecnologías se encuentra en el epicentro de las políticas públicas que a diferentes niveles territoriales se están impulsando con el objeto de crear entornos más competitivos en el contexto internacional.

En el ámbito de la Unión Europea son numerosas las iniciativas que están promoviendo la utilización de las TIC en los ámbitos personal, de las empresas y de las administraciones públicas.

En este contexto, el Estado Español ha producido un marco legislativo bastante novedoso que, basado en el reconocimiento de las personas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, obliga a las administraciones públicas a introducir diferentes tipos de innovaciones que contribuirán al desarrollo social y económico de nuestro país, a la mejora de la calidad de vida de las personas y a la modernización de la gestión pública tradicional.

En este nuevo contexto el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial no puede aplazar las reformas que necesita la organización para enfrentarse a los retos que se plantean. El alcance y la trascendencia de esta transformación no puede abordarse de una forma más o menos voluntariosa sobre un guión dibujado en la cabeza de las personas que tienen algún grado de responsabilidad sino que debe fijarse en un documento concreto que defina el alcance del proceso y establezca una estrategia que oriente al conjunto de la organización hacia las metas que se pretenden.

Con este documento se pretende pasar de la táctica a la estrategia, de una forma de trabajar caracterizada por la improvisación y descoordinación de los esfuerzos a otra que, con una visión global e integrada, permita orientarlos hacia un rumbo establecido y siempre re-definible en función de los cambios que se vayan produciendo.

Todo ello con la finalidad de aprovechar los avances tecnológicos que se están produciendo para mejorar su funcionamiento interno y procurar unos servicios públicos útiles y de calidad al conjunto de la sociedad.

### **1.2. Motivación del plan de mejora**

“E-Sanlorenzo: una estrategia para el impulso de la administración electrónica en San Lorenzo de El Escorial” surge de la convergencia de varios elementos que han influido en la elección tanto del objeto del plan, como de su carácter estratégico.

El objeto del plan ha venido determinado por las inquietudes políticas que habían sido plasmadas en el programa electoral del partido político que ganó las últimas elecciones municipales, por las consecuencias de la aprobación de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y por las diversas posibilidades de financiación que desde distintas instituciones han ido surgiendo en los últimos años como consecuencia de la visión estratégica marcada por el Estado Español en consonancia con la política Europea.

El carácter estratégico es fruto de una triple necesidad.

Por una parte, ante el aluvión de subvenciones que han ido apareciendo durante los últimos años, nuestro ayuntamiento entró en una dinámica esquizofrénica para obtener financiación para el desarrollo de las iniciativas contempladas en el programa electoral. Las propuestas que se presentaban a las diferentes convocatorias incluían diferentes soluciones que habían sido ofrecidas por empresas sin acabar de construir un proyecto definido, estaban descontextualizadas del nuevo marco regulador, carecían de un hilo argumental propio y coherente que justificase las inversiones que se proponían y giraban en torno al principal interés político de aquel momento: la creación de una red inalámbrica municipal que diera acceso público y gratuito a la ciudadanía a través de Internet.

En segundo lugar, conforme nos adentrábamos en esa vorágine y digeríamos las propuestas que íbamos realizando nos dimos cuenta de que no era correcto abordar un proceso complejo como este desde una visión simplista, fundamentada en la mera adquisición de herramientas y equipamientos tecnológicos. La construcción de la administración electrónica no es un problema de elección de la tecnología más adecuada, sino que sobre todo es un problema de adaptación de la estructura política y administrativa a nuevos métodos de trabajo y de funcionamiento interno de la organización.

Finalmente y según éramos conscientes de las importantes inversiones que estábamos solicitando empezamos a dudar de la viabilidad de algunas de las soluciones y propuestas que planteábamos. Nos dimos cuenta de que la administración electrónica ha de abordarse no sólo depende del propio ayuntamiento, sino que necesita de personas, empresas y organizaciones que participen y tengan cabida en esta nueva realidad.

En este contexto y a la luz de la convocatoria por parte del INAP del Curso de Dirección Pública Local 2008, el departamento de Desarrollo Local propuso nuestra participación con el objeto de reflexionar sobre el significado de la administración electrónica y los diferentes elementos que se requieren para hacerla realidad, y elaborar un documento que definiera el alcance del proceso, guiase su desarrollo y sirviera de referente al conjunto de agentes que, de una forma u otra, van a verse afectados y han de participar en su desarrollo.

San Lorenzo de El Escorial no puede quedarse en el furgón de cola de la administración electrónica. Por esa razón visualizar de forma global el alcance de lo que se pretende, facilitará sin duda la reflexión sobre lo que supone pasar de un modelo de gestión tradicional basado en el papel, la asistencia presencial y la compartimentación departamental, a otro por definir en el que el componente físico

deja de tener relevancia y en el que la organización funcione como un todo cuya máxima aspiración es la producción de servicios de calidad dirigidos a la ciudadanía de la localidad.

### 1.3. Objetivos del documento

Dos son los objetivos fundamentales de este documento.

El primero, realizar la caracterización de la problemática del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial ante el desarrollo de la administración electrónica.

El segundo, establecer un plan de mejora que permita superar la situación actual y posicionar al Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial 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 el exterior.

### 1.4. Metodología de trabajo

La metodología de trabajo que se ha seguido para elaborar el diagnóstico de la situación se ha basado en el análisis DAFO.

El análisis de la situación necesita un enfoque amplio ya que el problema a tratar tiene sus raíces, no sólo en el seno de la organización, sino en el conjunto de transformaciones que a diferentes escalas se están produciendo como consecuencia de la evolución hacia la denominada sociedad de la información. Por esa razón se han considerado como entradas los resultados de los análisis externo e interno de la organización.

El análisis del entorno nos aproxima al conocimiento de los fenómenos externos que inciden en el desarrollo de la administración electrónica. Sus conclusiones son el resultado de la utilización de bibliografía especializada sobre las características de la sociedad de la información, la consulta de estudios e informes sobre la evolución del uso de las tecnologías de la comunicación (personas, empresas y sector público), al análisis de documentos de diferentes ámbitos de gobierno que impulsan la sociedad de la información, el estudio de los principales textos legislativos que inciden en el desarrollo de la administración electrónica y el seguimiento de las convocatorias de subvención que han ido apareciendo en los boletines oficiales y de los programas que desde diferentes instituciones están contribuyendo a configurar el nuevo marco de relaciones electrónicas administrativas.

Como parte del análisis del entorno hemos dedicado un apartado a la caracterización de la realidad del municipio a partir de estadísticas disponibles a nivel local y al conocimiento personal de la realidad que se ha visto materializada en diferentes estudios e informes de carácter interno previos a este que se presenta.

El análisis interno de la organización se nutre de información facilitada de forma oral por diferentes personas de la organización y de la visión propia de la organización. El esquema que se ha seguido para presentar la información sigue el esquema de los

cinco criterios que se corresponden con los agentes facilitadores del modelo EFQM. Dada la complejidad que suponía obtener resultados (en unos casos por carecerse de los medios necesarios y en otros por la inexistencia de los mismos) se ha optado por presentarlos cuando se han obtenido en el desarrollo de los capítulos dedicados a esos cinco criterios.

Las conclusiones de sendos análisis nos han dado las pautas para la elaboración del análisis DAFO. Mediante el análisis externo se han detectado las oportunidades y amenazas, mientras que del análisis interno se han obtenido las fortalezas y debilidades de la organización.

Finalmente, el planteamiento de las propuestas se ha realizado a partir de las conversaciones mantenidas con compañeras y compañeros de trabajo, de las reuniones de trabajo con diferentes empresas especializadas en asesoramiento tecnológico para las administraciones públicas, del estudio de las mejores prácticas, a través de Internet, la bibliografía especializada, la asistencia a jornadas y cursos y mediante dos visitas in situ al Ayuntamiento de Morálzarzal y de la experiencia profesional.

#### 1.5. Contenido de los capítulos

El documento consta de dos partes fundamentales: el diagnóstico y el plan de mejora.

El diagnóstico tiene por objeto la descripción del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial y la identificación de la problemática a resolver teniendo en cuenta las causas que lo originan y las consecuencias que puede traer consigo la no adopción de medidas dirigidas a paliar la situación descrita.

El *contexto* pretende dar un primer acercamiento a las principales características del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial y del municipio sobre el que despliega su actuación.

La *identificación y análisis de los problemas* se ha abordado mediante la realización de un análisis DAFO en el que se recogen las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial ante el desarrollo de la administración electrónica. Los elementos considerados en su realización proceden de los análisis interno y externo de la organización que se han realizado y que, por motivos de claridad expositiva, se recogen respectivamente en los anexos III y IV del documento.

El *problema a resolver* pretende ofrecer una síntesis de la problemática detectada señalando las consecuencias que tiene para la organización

El plan de mejora se ha estructurado en cuatro partes: el establecimiento de objetivos, las herramientas, el plan de implementación y el plan de evaluación.

El *establecimiento de objetivos* se ha elaborado a partir de la evaluación de las variables consideradas teniendo en cuenta su situación actual y el lugar en el que pretendemos que se posicionen en el futuro. Esto nos han permitido establecer las

líneas estratégicas sobre las que se ha considerado actuar y a partir de ellas establecer los objetivos estratégicos y en un tercer nivel los objetivos operativos que se pretenden alcanzar.

Las *herramientas* que van a utilizarse para resolver la problemática detectada se describen en un apartado en el que se justifica su elección desde el punto de vista de vista operativo.

El *plan de implementación* contiene el conjunto de acciones que se plantean para alcanzar cada uno de los objetivos operativos definidos con anterioridad. Con estas actuaciones se pretende incidir en la realidad actual orientando el proceso de desarrollo hacia el horizonte que nos hemos marcado. Para cada actuación se ha realizado una ficha descriptiva con la que se pretende concretar el alcance de lo que se pretende con cada una de las medidas previstas. Este apartado se complementa con los recursos económicos, materiales, técnicos y humanos que serán movilizados en el desarrollo del plan, se establece un cronograma de actuación y se indican distintas líneas de ayuda y/o subvención susceptibles de ser utilizadas para financiar las acciones que se pretenden.

En el *Plan de gestión y evaluación* se propone un sistema de gestión del plan y se definen los criterios de evaluación del plan, la forma en la que se llevará a cabo el proceso de medición y el análisis de los datos y la manera en que se ha de producir la revisión y mejora de la estrategia.

Finalmente el cierre del documento incorpora la bibliografía, los anexos, un listado de acrónimos y los índices de tablas, cuadros, gráficos e ilustraciones.

#### 1.6. Límites de la propuesta de mejora

Este documento ha de entenderse como una propuesta concebida para alcanzar los objetivos descritos más arriba.

No es un documento cerrado que cuente con el respaldo político adecuado como para poner en práctica su ejecución inmediata, sino que ofrece un posible marco de actuación para dar respuesta a los diferentes aspectos que con lleva el desarrollo y la puesta en marcha de la administración electrónica en San Lorenzo de El Escorial.

No es un documento en el que haya participado la organización. Ello es así por que no se ha encontrado la legitimación política suficiente como para involucrar a la organización en un proceso que eso sí, empezó con muchas sombras, y que ahora parece reconducirse por derroteros diferentes a los iniciales.

Es una estrategia que podría ser concretada en su forma definitiva, que ha de ser asumida e impulsada por el equipo de gobierno, que necesita ser comunicada al conjunto de la organización y que requiere del apoyo de las personas y/o de los representantes de la organización para su desarrollo.

## **2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN**

### **2.1. EL CONTEXTO**

#### **2.1.1. San Lorenzo de El Escorial**

San Lorenzo de El Escorial se localiza a 45 km. al noroeste del municipio de Madrid en el sector central de la Sierra del Guadarrama. Cuenta con una población de 16.531 habitantes <sup>1</sup> (8.528 mujeres y 8.003 hombres).

Históricamente su desarrollo ha estado vinculado al Monasterio de San Lorenzo de El Escorial y a la funciones de ocio y esparcimiento de la población madrileña. Tradicionalmente ha ejercido como cabecera comarcal de un conjunto de municipios albergando un buen número de equipamientos y dotaciones de carácter educativo, asistencial, administrativo, etc. Recientemente su evolución ha estado asociada a la expansión del fenómeno residencial en la Comunidad de Madrid lo que ha dado lugar a un crecimiento poblacional sin precedentes, pero menos intenso que el desarrollado en municipios próximos.

La actividad económica de la localidad gira en torno al sector servicios y más concretamente en los subsectores del comercio, el turismo (Monasterio, el Valle de los Caídos, Conjunto Histórico-Artístico, Auditorio, etc.), la educación (nueve centros educativos) y el sector público (Patrimonio Nacional, Hospital comarcal y Centro de Salud, Juzgados, Registro Civil, Registro de la Propiedad, Guardia civil y Policía Nacional, Centros culturales, educativos y asistenciales). Su base empresarial está constituida por micropymes dedicadas básicamente al comercio, la hostelería y otros servicios en general.

Durante los últimos años ha sido objeto de una importante inversión pública fundamentalmente procedente de la Comunidad de Madrid (Plan Regional de Inversiones y Servicios de Madrid – PRISMA, Inversiones del 1% cultural, Inversiones regionales directas y participación en subvenciones) de la colaboración público privada (Aparcamiento público, Estación de autobuses) y del propio Ayuntamiento.

Durante los últimos años se ha experimentado un incremento continuo del uso de las nuevas tecnologías que se refleja en la utilización cada vez mayor de la telefonía móvil, el incremento de las conexiones ADSL y en el incremento del número de visitas a las páginas webs municipales-

#### **2.1.2. Características organizativas y organigrama municipal**

La estructura política del ayuntamiento se ha ido configurando a partir de diferentes resoluciones de sus órganos de gobierno. El Pleno del ayuntamiento nombró al actual alcalde (16/06/07) que ostenta el nivel más alto de liderazgo de la organización. La Junta de Gobierno Local dispone de una serie de atribuciones delegadas por el pleno (20/06/07) y por el alcalde (24/06/07), está presidida por el Alcalde y los cinco

---

<sup>1</sup> Última revisión del Padrón municipal de habitantes a 1 de enero de 2007

tenientes de alcalde (nombrados el 18/06/07). Nueve concejales tienen atribuciones delegadas por el alcalde (24/06/07). El alcalde también ha nombrado los gerentes de las empresas pública municipales San Lorenzo S.XXI S.A. y Empresa Municipal de la Vivienda de San Lorenzo de El Escorial S.A.. El anexo I recoge las publicaciones oficiales referidas a estas cuestiones.

La estructura administrativa del ayuntamiento está definida en el Catálogo de puestos de trabajo que presenta importantes deficiencias por la débil estructuración de los departamentos y servicios (unos muy desarrollados y otros mínimos), su escasa actualización (faltan algunos departamentos) y la falta de armonización de la estructura administrativa con la política. El anexo II muestra la estructura organizativa del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial.

En esta legislatura se ha creado la delegación de Nuevas Tecnologías, diferenciada de Régimen Interior y de Desarrollo Local. No existe ningún tipo de resolución ni ordenanza que establezca el marco de actuación de las diferentes delegaciones por lo que en ocasiones se hace difícil la delimitación de sus competencias. Esta delegación no dispone de personal específico, utilizando al Técnico Informático y al Agente de Desarrollo Local para el desarrollo de sus funciones.

### **2.1.3 Funciones de la organización**

Las funciones de la organización son aquellas recogidas en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen local y las derivadas de leyes sectoriales y aquellas asignadas por Ley. No existe ninguna norma ni documento que recoja de forma estructurada el conjunto de funciones de la organización ni de los procedimientos asociados a los diferentes departamentos. Tampoco se dispone de un catálogo de servicios públicos, la única referencia a este respecto es una publicación que se realizó en 2007 siguiendo la siguiente distribución en sus contenidos: Secretaría, Intervención, Tesorería, Personal, Arquitectura, Educación, Cultura, Juventud, Deportes, Desarrollo Local, Medio Ambiente Urbano y Medio Ambiente Natural.

### **2.1.4. Recursos económicos y humanos**

Durante el año 2007 la previsión definitiva del presupuesto municipal ha sido de 24.190.621,16 euros, de los que 8.503.589,81 euros se han correspondiendo con gastos de personal (35,1%).

La plantilla está formada por 255 personas de las que 82 constituyen el personal funcionario, 84 personal laboral, 47 personal laboral eventual y 42 alumnado trabajador de programas de empleo (9 del grupo A, 45 del grupo A1, 27 del grupo C1, 101 del grupo C2 y 31 del grupo E y 42 de programas de empleo).

No es posible estimar el nivel de actividad debido a que no se disponen de datos homogéneos que permitan realizar esta valoración en el conjunto de la organización. Los departamentos municipales manejan un importante volumen de información e incluso disponen de sistemas de medición específica para determinados procedimientos que, en algunos casos, se concretan en memorias de actividad que no

son conocidas por el conjunto de la organización. En el anexo III se muestran los datos que han podido obtenerse a través de los departamentos.

Tampoco es posible medir el número de ciudadanos que están adscritos a los diferentes servicios a no ser que se haga un estudio específico a partir de la documentación existente (deportes, biblioteca, cultura, educación y juventud).

### **Reformas en los últimos años**

En los últimos diez años las principales reformas administrativas que se han experimentado en el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial han sido fruto no tanto de una estrategia general sino como consecuencia de dar respuesta a las necesidades que han ido surgiendo de manera puntual.

En el ámbito de los recursos humanos destacan la elaboración del catálogo y la valoración de puestos de trabajo (2004), la regularización de puestos y niveles (2005-2006) y el primer intento frustrado de valoración del desempeño (2006). Desde el punto de vista de la estructura organizativa se ha producido la creación de la Agencia de Desarrollo Local (1998) y del Centro de Difusión de la Innovación (2004), la ampliación del departamento de arquitectura (2005), el cambio del Secretario General por jubilación del anterior (2005), la Incorporación de dos Técnicos de Administración General en Secretaría (2006) y la Apertura de una oficina de atención al ciudadano en Felipe II (2008). Por lo que se refiere a las nuevas tecnologías: la dotación de equipamiento informático a los departamentos municipales (en sucesivas oleadas), el acceso a Internet y la disponibilidad de correos electrónicos (1.999), la primera y segunda páginas web de turismo (1999, 2005), la integración en el programa de Ventanilla Única (2005), la adquisición de programas informáticos (recursos humanos, registro y contabilidad), la utilización del software libre en el CDT (2004) y la obtención de firma electrónica de algunas personas de la organización en las relaciones con Hacienda, Seguridad Social y entidades bancarias (2006) y para concurrir a las subvenciones (2008).

## 2.2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS

Teniendo en cuenta las consideraciones de los análisis interno y externo de la organización, recogidos en los anexos IV y V respectivamente, se ha elaborado un análisis DAFO que nos permite:

- Caracterizar por una parte las fortalezas y debilidades del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial que, respectivamente, pueden ser apoyar o frenar el desarrollo de la administración electrónica y por otra las oportunidades y amenazas que pueden ser aprovechadas o pueden limitar su evolución en el futuro.
- Valorar el impacto que tienen oportunidades y amenazas sobre las fortalezas y debilidades.
- Establecer los factores críticos de éxito sobre las que basar la estrategia a seguir.

A continuación se procede a la exposición de estos hechos mediante tres apartados señalados en los subapartados anteriores.

### **Análisis DAFO**

#### **Análisis interno**

##### **Fortalezas**

1. **POLÍTICA BASADA EN LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS ACTUALES Y FUTURAS**
2. **EXPERIENCIA DEL PERSONAL EN EL DESARROLLO PORTALES WEB**
  - DISPONIBILIDAD DE VARIOS DOMINIOS PARA GESTIÓN WEB
  - DOS PÁGINAS DE TURISMO (NIVEL 1)
  - UNA PORTAL DEL AYUNTAMIENTO (NIVEL 2)
  - MANTENIMIENTO WEB POR PARTE DEL PORTAL MUNICIPAL
3. **PROGRAMA DE ACTUACIÓN ES REVISADO POR EL EQUIPO DE GOBIERNO**
4. **EXPERIENCIA EN DESARROLLO DE ACCIONES FORMATIVAS**
5. **PARTICIPACIÓN EN REDES PARA ACCEDER A SUBVENCIONES Y AYUDAS**
  - EXPERIENCIA EN TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE SUBVENCIONES DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL
  - AGILIDAD ADMINISTRATIVA PARA ESTABLECER CONVENIOS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTO
  - CONVENIO CON EL AYUNTAMIENTO DE MORALZARZAL PARA AVANZA 2007
6. **ACTITUD PROACTIVA DEL TÉCNICO INFORMÁTICO ANTE EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**
  - ALTO CONOCIMIENTO DEL MODELO DE DATOS MUNICIPAL
  - ALTO CONOCIMIENTOS DE PROGRAMACIÓN
  - ALTO GRADO DE RESPONSABILIDAD EN EL PROYECTO
  - GRAN CAPACIDAD PARA EL ESTUDIO DE LAS ADAPTACIONES A PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURAS
7. **PROYECTO INCLUIDO EN EL PROGRAMA ELECTORAL**
  - CONCEJALÍA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE NUEVA CREACIÓN
  - CREACIÓN DE UNA RED WIFI EN EL MUNICIPIO (UNO DE LOS 20 PROYECTOS ESTRELLA)
  - E-ADMINISTRACIÓN COMO UNA DE LAS PROYECTOS DE ACTUACIÓN
8. **CAPACIDAD NORMATIVA DE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES**

9. **CAPACIDAD DE AUTOORGANIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES**
10. **EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE PUNTOS DE ACCESO A INTERNET MUNICIPALES**
11. **POLICÍA MUNICIPAL MOTIVADA POR LA INCORPORACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD Y CONTROL DEL TRÁFICO**
12. **POLÍTICA DE APOYO A LA INNOVACIÓN DE EMPRESAS**
  - CENTRO DE INNOVACIÓN A LAS EMPRESAS
  - ASESORAMIENTO EN USO DE NNTT
  - APOYO EN GESTIÓN DE SUBVENCIONES
  - REALIZACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS DE INTERÉS EMPRESAS

## Debilidades

1. **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA MUNICIPAL INADECUADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD**
  - ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA ESCASAMENTE DEFINIDA
  - DELEGACIONES QUE NO CUENTAN CON PERSONAL
  - PERSONAL QUE TRABAJA PARA VARIAS DELEGACIONES
  - INEXISTENCIA DE UN DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
  - CARENCIA DE UN COMITÉ PARA EL IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.
2. **INEXISTENCIA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA MUNICIPAL**
  - NO SE HA DEFINIDO LA MISIÓN, VISIÓN, VALORES DE LA ORGANIZACIÓN
  - NO SE REFUERZA EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE EXCELENCIA
  - NO SE DISPONE DE UN ESQUEMA DE PROCESOS CLAVE DE LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA Y NO SE COMUNICAN A LAS PERSONAS
  - NO SE HA DEFINIDO UN SISTEMA QUE PROPICIE EL CAMBIO DE LA ORGANIZACIÓN
  - PROGRAMA ELECTORAL SIN MEDIDAS DIRIGIDAS A REFORMAR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
  - NO SE DISPONE DE UN SISTEMA QUE IMPLIQUE A LAS PERSONAS EN LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA
3. **INDEFINICIÓN DE LA FORMAS DE INTERACTUAR CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS**
  - NO SE HA APROBADO UN MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA DEL AYUNTAMIENTO
  - COMUNICACIÓN MUNICIPAL DESCENTRALIZADA, POCO ESPECIALIZADA
  - UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LAS COMUNICACIONES SIN UNA ESTRATEGIA DEFINIDA
4. **ESCASA ORIENTACIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA FORMA DE ACTUAR DE LA ORGANIZACIÓN**
  - NO SE DISPONE DE UNA SISTEMA ESTRUCTURADO DE DISEÑO Y REVISIÓN DE PROCESOS
  - NO SE DISPONE DE INDICADORES REFERIDOS A LOS PROCESOS
  - NO SE DISPONE DE UNA SISTEMÁTICA ORIENTADA AL ANÁLISIS, REFORMULACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS
  - NO EXISTE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES
5. **NULA ADAPTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS A LA LAECSP**
  - SE DISPONE DE UN INVENTARIO DE TRÁMITES INCOMPLETO Y E INCORRECTAMENTE CLASIFICADO
  - PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS MARCADOS POR LA TRADICIÓN
  - ESCASA VISIÓN CORPORATIVA DE LA DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIÓN WEB
  - SE CARECE DE UN INVENTARIO DE DOCUMENTOS Y DATOS RELATIVOS A LAS PERSONAS Y EMPRESAS
6. **CARENCIAS DEL PORTAL WEB MUNICIPAL PARA LA E-ADMINISTRACIÓN**
  - GRAN DESCONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LA ACTIVIDAD DESARROLLADA DE LOS DEPARTAMENTOS MUNICIPALES
  - PORTAL NO ADAPTADO PARA INICIAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS MEDIANTE FORMULARIO
  - PORTAL WEB QUE NO CUENTA CON TODA LA INFORMACIÓN DISPONIBLE DEL AYUNTAMIENTO
  - PROBLEMAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB
  - IMPOSIBILIDAD DE CREAR SERVICIOS PERSONALIZADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB ACTUAL
  - INEXISTENCIA DE UN SISTEMA DE CONEXIÓN CON LOS PROVEEDORES

- NO SE DISPONE DE UN SISTEMA QUE GARANTICE LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS
7. **CARENCIAS DE SEGURIDAD PARA LA E-ADMINISTRACIÓN**
- NO SE DISPONEN DE LOS DOCUMENTOS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
  - NO SE HAN ELABORADO UN DOCUMENTO DE SEGURIDAD CON LA POLÍTICA DE CLAVES Y CONTRASEÑAS Y DE ACCESOS A LA INFORMACIÓN
8. **CARENCIAS DE SISTEMAS PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**
- NO EXISTE INTERCONEXIÓN EN RED DE LOS EDIFICIOS MUNICIPALES
  - CENTRO DE PROCESO DE DATOS ANTICUADO E INADECUADO PARA PRESTAR SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
  - NO TODO EL PERSONAL NI EL PANEL POLÍTICO DISPONE DE CORREO ELECTRÓNICO
  - NECESIDAD DE EXTENDER LA FIRMA ELECTRÓNICA AL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN
  - DEPENDENCIA TECNOLÓGICA DE EMPRESAS PARA LA REALIZACIÓN DE TAREAS SIMPLES DE SEGURIDAD
  - VIGILANCIA POLICIAL SE REALIZA PRESENCIALMENTE
9. **LIMITADO ALCANCE DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS**
- NECESIDADES DE PERSONAL NO ALINEADAS CON LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN
  - NECESIDADES DE ADAPTAR UNA PARTE DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MULTICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
  - INDETERMINACIÓN EN EL NOMBRAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES
  - INEXISTENCIA DE ESTRUCTURAS DE COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL
10. **ESCASA TRADICIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO**
- ESCASA COLABORACIÓN INTERDEPARTAMENTAL EN EL DESARROLLO DE PROYECTOS TRANSVERSALES
  - ESCASO DESARROLLO DEL TRABAJO EN RED (VARIAS PERSONAS TRABAJANDO EN UN MISMO EXPEDIENTE, PROCEDIMIENTO O PROYECTO)
  - NO SE DISPONE DE UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES
  - TRADICIONAL FRAGMENTACIÓN DEPARTAMENTAL DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS
  - NO SE DIGITALIZA LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA (LIMITADO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN)
11. **LIMITACIONES DE LA POLÍTICA DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL**
- POLÍTICA DE FORMACIÓN MUNICIPAL NO CONSOLIDADA (DEPENDIENDO DE DIVERSOS AVATARES)
  - ESCASOS RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE ACCIONES FORMATIVAS
  - FALTA DE CONOCIMIENTOS DE LAS PERSONAS SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
12. **INEXISTENCIA DE UNA POLÍTICA DEFINIDA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**
- NO EXISTEN SISTEMAS ORGANIZADOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS, ETC.)
  - NO SE DISPONE DE UN SERVICIO ESPECIALIZADO EN ATENCIÓN CIUDADANA
  - SISTEMA DE ATENCIÓN MULTICANAL DESCENTRALIZADO CON IMPORTANTES DEFICIENCIAS SEGÚN EL CANAL
13. **REDUCIDA CAPACIDAD DE INVERSIÓN (REDUCCIÓN DE INGRESOS)**
14. **MARCO NORMATIVO MUNICIPAL NO ADAPTADO A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**
15. **RESISTENCIA AL CAMBIO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN**
- NO SE DISPONE DE UN SISTEMA QUE CONTRIBUYA A LA MENTALIZACIÓN, MOTIVACIÓN Y CAMBIO DE LA ORGANIZACIÓN
  - NO SE DISPONE DE CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
    - ENTRE ESTRUCTURA POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA
    - ENTRE DEPARTAMENTOS
    - ENTRE PERSONAS
  - NO SE DISPONE DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DIRIGIDOS AL PERSONAL QUE MOTIVEN LA GESTIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

## **Análisis externo**

### **Oportunidades**

1. **PROGRESIVO INCREMENTO DEL USO DE LAS TIC (INDIVIDUAL, HOGARES, EMPRESAS Y AAPP)**
  - MAYORES FACILIDADES PARA LA TRANSMISIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (INFORMACIÓN, COMPRA, VENTA)
2. **MEJORA DE LA EFICACIA DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS POR GRANDES AVANCES TECNOLÓGICOS PARA ALMACENAR, PROCESAR Y TRANSMITIR INFORMACIÓN**
3. **NUEVAS FORMAS DE RELACIONARSE CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (CALIDAD DE VIDA, CALIDAD DE SERVICIO)**
4. **SISTEMA BASADO EN LA CREACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN REDES DE CONOCIMIENTO**
  - FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE (FIRMA DIGITAL, CERTIFICADOS DE SERVIDOR, ETC.)
  - PAGO ELECTRÓNICO (RED.ES)
5. **NUMEROSAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA LA E-ADMINISTRACIÓN**
  - INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA RED SARA
  - PLATAFORMA RED 060 DE INFORMACIÓN MULTICANAL DE SERVICIOS PÚBLICOS
6. **APARICIÓN DE REGULACIONES QUE IMPULSAN EL DESARROLLO DE LA E-ADMINISTRACIÓN**
  - LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS
  - LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO
7. **EXISTENCIA DE MARCOS DE APOYO ECONÓMICO-FINANCIERO E-ADMINISTRACIÓN (AYUDAS-SUBVENCIONES)**
  - PLAN AVANZA (MITYC)
  - E-MODEL (MAP)
  - MADRID REGIÓN DIGITAL, ETC.
8. **POTENCIACIÓN DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS QUE MEJORAN LA INTEROPERABILIDAD**
  - ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD
  - CÓDICE (PERFIL DEL CONTRATANTE, CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA)
  - AVANZA LOCAL PADRÓN, ETC.
9. **CREACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS, PLATAFORMAS, PROYECTOS Y PROGRAMAS PARA AAPP**
  - RED SARA
  - RED 060
  - SISNOT
  - @FIRMA
  - LOCALGIS, ETC.
10. **EXISTENCIA DE MODELOS DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA MEJORA DE LAS ORGANIZACIONES**

### **Amenazas**

1. **PARADIGMA DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN ESTADO INCIPIENTE**
2. **BRECHA DIGITAL (DESIGUALDAD Y EXCLUSIÓN)**
  - INCREMENTO DE LA DESIGUALDAD Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL ENTRE PERSONAS, EMPRESAS Y ADMINISTRACIONES POR FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES, CULTURALES, DE APRENDIZAJE, ETC.
  - ESCASO CONOCIMIENTO SOCIAL DE LA APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
  - IMPORTANTE NÚMERO DE HOGARES QUE CARECEN DE ACCESO A INTERNET
  - MICROPYMES POCO PROCLIVES AL CAMBIO TECNOLÓGICO
  - PERMANENTES NECESIDAD DE ADQUIRIR CONOCIMIENTO A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN
3. **AYUNTAMIENTOS QUE BASAN SU GESTIÓN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**
4. **ELEVADOS COSTES DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS**
5. **NUEVAS FÓRMAS DE ACTOS DELICTIVOS LIGADAS A TIC's**
  - SUPLANTACIÓN DE IDENTIDADES
  - VIRUS INFORMÁTICOS
  - VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD
  - DIFUSIÓN DE IDEOLOGÍAS INMORALES
  - PORNOGRAFÍA, ETC.

### **2.3. VALORACIÓN DEL IMPACTO DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS**

Teniendo en cuenta los diferentes elementos considerados se ha procedido a realizar una valoración del impacto de las oportunidades y de las amenazas sobre las fortalezas y las debilidades del ayuntamiento.

De esta forma obtendremos aquellos aspectos de las amenazas y oportunidades que están más relacionados con los elementos internos de la organización, lo que servirá para obtener una valoración de los mismos, establecer una delimitación más concreta de la problemática sobre la que se pretende actuar y disponer de elementos que nos ayuden a valorar las consecuencias de estos problemas.

Para establecer la valoración de las relaciones se ha partido de sendas matrices que cruzan los elementos del exterior de la organización (en vertical), con los del interior de la organización (en horizontal). Para cada relación se ha establecido una puntuación de 0 a 3, donde 0 representa la inexistencia de relación entre una oportunidad o amenaza y la fortaleza o debilidad considerada, 1 la poca relación, 2 una relación fuerte y 3 una relación directa. Finalmente se han sumado las relaciones obteniéndose las oportunidades y amenazas que más relaciones tienen con las fortalezas y debilidades de la organización (Recuadro nº 1)

|             |    | RECUADRO N° 1:<br>Matriz de valoración de relaciones |    |    |    |    |    |    |    |    |    |               |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-------------|----|------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|             |    | AMENAZAS                                             |    |    |    |    |    |    |    |    |    | OPORTUNIDADES |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|             |    | 1                                                    | 2  | 3  | 4  | 5  |    | 1  | 2  | 3  | 4  | 5             | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |    |    |    |    |
|             |    | 1                                                    | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5             | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| FORTALEZAS  | 1  | 2                                                    | 1  | 1  | 1  | 1  | 6  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2             | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 17 |    |    |    |
|             | 2  |                                                      |    | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2             |    |    | 1  | 1  |    | 11 |    |    |    |
|             | 3  | 2                                                    | 1  | 1  | 1  | 1  | 6  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1             | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 13 |    |    |    |
|             | 4  | 1                                                    | 2  | 1  | 1  | 1  | 6  | 1  | 1  | 1  |    | 1             | 1  | 3  | 2  |    | 1  | 11 |    |    |    |
|             | 5  |                                                      | 1  | 2  | 3  | 1  | 7  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2             |    |    | 2  | 2  |    | 11 |    |    |    |
|             | 6  |                                                      | 1  | 1  | 2  | 1  | 5  | 1  | 1  | 1  |    | 1             |    |    |    | 1  |    | 6  |    |    |    |
|             | 7  | 1                                                    | 1  |    | 1  |    | 3  |    |    | 1  |    | 2             |    | 1  |    |    |    | 4  |    |    |    |
|             | 8  |                                                      | 1  | 1  |    |    | 2  |    |    | 1  |    |               | 3  |    | 1  |    | 1  | 6  |    |    |    |
|             | 9  |                                                      |    | 1  |    |    | 1  |    |    | 1  | 1  |               | 1  |    |    |    | 1  | 4  |    |    |    |
|             | 10 | 1                                                    | 2  | 2  | 1  | 1  | 6  |    | 1  | 1  |    | 1             |    |    |    |    | 1  | 4  |    |    |    |
|             | 11 |                                                      |    | 1  | 2  | 1  | 4  | 1  | 3  |    |    | 2             | 1  | 2  | 1  | 1  |    | 11 |    |    |    |
|             | 12 | 1                                                    | 2  | 1  | 1  |    | 5  | 2  | 1  | 1  |    |               | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 9  |    |    |    |
|             |    | 8                                                    | 12 | 12 | 14 | 8  |    | 12 | 13 | 14 | 6  | 14            | 10 | 9  | 10 | 8  | 11 |    |    |    |    |
| DEBILIDADES |    |                                                      |    |    |    |    |    |    |    |    |    |               |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|             |    |                                                      |    |    |    |    |    |    |    |    |    |               |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|             |    |                                                      |    |    |    |    |    |    |    |    |    |               |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|             |    |                                                      |    |    |    |    |    |    |    |    |    |               |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|             | 1  | 1                                                    | 1  | 2  |    |    | 4  | 2  | 2  | 2  | 1  |               | 1  |    |    |    | 2  | 7  |    |    |    |
|             | 2  | 3                                                    | 2  | 3  | 2  | 1  | 11 | 2  | 3  | 1  |    | 3             | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 22 |    |    |    |
|             | 3  | 2                                                    | 2  | 2  |    | 1  | 7  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2             | 2  | 1  |    |    | 3  | 17 |    |    |    |
|             | 4  |                                                      | 1  | 3  | 1  |    | 5  | 2  | 1  | 3  | 1  | 1             | 2  |    |    |    | 3  | 13 |    |    |    |
|             | 5  | 2                                                    | 1  | 2  | 2  | 1  | 8  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2             | 3  | 2  |    | 2  | 2  | 19 |    |    |    |
|             | 6  | 2                                                    | 1  | 2  | 3  | 3  | 11 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2             | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 21 |    |    |    |
|             | 7  |                                                      |    |    | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2             | 3  | 2  | 3  | 3  |    | 22 |    |    |    |
|             | 8  | 1                                                    | 2  | 1  | 3  | 3  | 10 | 1  | 3  | 2  | 1  |               | 3  | 3  | 2  | 3  |    | 18 |    |    |    |
|             | 9  | 1                                                    |    | 2  |    |    | 3  |    | 2  | 1  |    |               |    |    |    |    | 2  | 5  |    |    |    |
|             | 10 | 1                                                    |    | 2  |    |    | 3  |    | 1  | 1  |    |               | 1  |    |    |    | 2  | 5  |    |    |    |
|             | 11 | 1                                                    | 3  | 2  |    |    | 6  | 1  | 3  | 2  |    |               | 2  | 1  |    |    | 2  | 11 |    |    |    |
|             | 12 | 1                                                    | 2  | 2  | 1  |    | 6  | 2  | 1  | 3  |    | 2             | 2  |    |    |    | 2  | 12 |    |    |    |
|             | 13 | 1                                                    |    |    | 3  | 1  | 5  | 1  | 1  |    |    | 2             | 2  | 3  | 2  | 3  | 1  | 15 |    |    |    |
|             | 14 | 1                                                    |    |    |    |    | 1  | 1  |    |    |    |               | 2  |    |    |    |    | 3  |    |    |    |
|             | 15 | 1                                                    | 2  | 3  |    |    | 6  | 2  | 2  | 3  |    | 1             | 2  |    |    |    | 3  | 13 |    |    |    |
|             |    | 18                                                   | 17 | 26 | 17 | 13 |    | 23 | 27 | 27 | 10 | 17            | 31 | 17 | 12 | 15 | 26 |    |    |    |    |

Fuente: Elaboración propia

A partir de los datos anteriores nos es posible analizar cuál es el **impacto de las amenazas** que más repercuten sobre nuestra organización ante el desarrollo de la administración electrónica:

La calidad de los servicios prestados por otros ayuntamientos y los elevados costes de las nuevas tecnologías son los principales elementos que impactan en nuestra estrategia de forma negativa.

Los ayuntamientos más grandes y con mayor capacidad presupuestaria que apuestan por el desarrollo de servicios de calidad se convierten inmediatamente en la referencia de las personas y empresas de la localidad. A ello contribuye que gran parte de la población de San Lorenzo de El Escorial trabaja en Madrid y a que una importante número de personas contribuyentes reside habitualmente en la localidad. Es por ello que se deben **apostar por la calidad de la organización** como elemento para superar esta situación sobre todo se tenemos en cuenta que es en las debilidades de la organización dónde se produce este mayor impacto.

El segundo elemento que repercute como una amenaza es el **coste de las tecnologías de la información y comunicación** que además en un contexto de previsiones presupuestarias a la baja puede limitar el desarrollo de la estrategia y su alargamiento en el tiempo. Destaca que el impacto de esta amenaza afecta a la gran mayoría de las fortalezas detectadas.

Tal y como se aprecia el que la sociedad de la información se encuentre en un estado incipiente o la llamada brecha digital si bien constituyen amenazas de la organización no parece que sus repercusiones tengan el mismo calado que las dos mencionadas anteriormente. De menor significancia resulta el impacto de las nuevas formas delictivas que utilizan las nuevas TIC's para lo que existen numerosas formas de asegurar y garantizar las transmisiones de información que se producen (firma digital, pago electrónico, etc.)

Por lo que se refiere al **impacto de las oportunidades sobre la organización** destacan dos por repercutir tanto sobre las debilidades y como sobre las fortalezas de la organización.

La primera es la repercusión de las **nuevas formas de relación con los grupos de interés** que brindan las nuevas tecnologías nos informa de la oportunidad que representa establecer nuevas formas de interacción con la ciudadanía. Aprovechar los recursos disponibles o potenciales para conocer y dar respuesta a las inquietudes de las personas y de las empresas en un nuevo contexto presidido por la innovación constituye un reto muy importante para el ayuntamiento en los próximos años.

La segunda, las oportunidades para la **mejora de los procesos ofrecidas por los avances en el almacenamiento, procesamiento y transmisión de la información** son muy evidentes y nos indican la importancia de incorporar nuevas formas de trabajar y de entender los procesos, mas allá de la simple incorporación de aplicaciones y equipos.

Por su impacto sobre las debilidades destacamos: las **nuevas regulaciones que impulsan el desarrollo de la administración electrónica** constituyen un marco de

posibilidades para producir el cambio en la organización siempre teniendo en cuenta la razón de ser de las transformaciones que no es otra que la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios municipales; y la existencia de modelos de referencia para autoevaluar la organización y el establecimiento de mecanismos de mejora asociados constituye una oportunidad muy importante para orientar los esfuerzos hacia una visión claramente establecida.

Finalmente las numerosas soluciones tecnológicas disponibles tienen un mayor impacto sobre el conjunto de fortalezas de la organización razón por la que se debe atender especialmente a la elección de los sistemas informáticos y telecomunicaciones que van a procurar el desarrollo de la administración electrónica.

## 2.4. SÍNTESIS DEL PROBLEMA

El análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y oportunidades y la valoración de los impactos de las primeras sobre las segundas nos permiten identificar los problemas que el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial tiene que abordar para dar respuesta al desarrollo de la administración electrónica.

El problema que tiene el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial ante el desarrollo de la administración electrónica es, en primer lugar, un problema de definición del rumbo de la organización en contexto de cambio marcado por la evolución de la sociedad y de las nuevas tecnologías. **La falta de un liderazgo proactivo** que sea consciente de las transformaciones que se están produciendo y esté convencido de la necesidad de orientar y adaptar la organización hacia un nuevo modelo de gestión que utilice las nuevas tecnologías como herramientas para mejorar la organización, las relaciones con la ciudadanía y la calidad de vida de las personas. **Esto está provocando que la gestión municipal permanezca enquistada** en la inercia de un funcionamiento interno anticuado, escasamente operativo y con un nivel de servicio en términos administrativos muy lejano de lo deseable.

En segundo lugar, **la aparición de un nuevo marco legislativo que, otorga a la ciudadanía un conjunto de derechos, e impone a las administraciones públicas una serie de obligaciones**, directas e indirectas, ha puesto en evidencia un segundo nivel de problemas relacionados con la forma de trabajar tanto a nivel colectivo (procedimientos poco claros y escasamente definidos, carencias normativas municipales, estructura departamental inadecuada, etc.), como a nivel individual (deficiencias formativas, predominio del trabajo individualizado, la resistencia al cambio de la organización, falta de medios, etc.), la formas de interactuar con la ciudadanía (deficiente servicios de atención a las personas y a las empresas, portal web inadecuado para la realización de transacciones electrónicas, etc.) y el estado actual de las TIC's del ayuntamiento (equipos y aplicaciones escasamente estructurados, sistemas de información poco interoperables con otras administraciones, limitaciones tecnológicas para la prestación de nuevas necesidades, etc.). Si no se tienen en cuenta todos estos aspectos no será posible cumplir con la normativa vigente porque todos ellos están interrelacionados entre sí y por tanto las personas, empresas e instituciones que tienen algún tipo de relación con el ayuntamiento verán vulnerados sus derechos y reclamarán que se hagan efectivos de tal y como ocurre en numerosos ayuntamientos que sí están siendo capaces de dar respuesta a los problemas que plantea el desarrollo de la administración electrónica.

Finalmente y como mecanismo de conexión con la ciudadanía y con el propio personal se detecta **la inexistencia de un entorno de comunicación eficaz** tanto para transmitir información al interior y al exterior de la organización como para recibirla y procesarla en beneficio de la ciudadanía y del propio Ayuntamiento. La falta de unos mecanismos de comunicación eficaces para comunicar a las personas en su conjunto lo que realmente se pretende y lo que se hace, los beneficios que se esperan obtener y la forma de actuar, no conduce a la motivación y el compromiso de las personas en el desarrollo de la administración electrónica y no conciencia ni difunde ni promueve los beneficios que la ciudadanía puede obtener con el desarrollo de la administración electrónica por lo que las inversiones realizadas pueden quedar

en entredicho si finalmente la ciudadanía no hace un uso adecuado y suficiente de las tecnologías puestas a su disposición.

## **2.5. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO**

En consecuencia de todo lo anterior, y para que la organización alcance el éxito se han identificado los siguientes factores críticos sobre los que se precisa actuar para orientar la organización hacia los objetivos que se pretendan.

- Reforzar el liderazgo de la organización tanto a nivel político como administrativo.
- Establecer cauces de comunicación con las personas de la organización y con la ciudadanía que contribuyan a informar sobre el uso, motivar su utilización y promover el desarrollo de la administración electrónica
- Introducir cambios en la estructura organizativa del ayuntamiento que por una potencien el trabajo en equipo y por otra mejoren los cauces de comunicación con la ciudadanía.
- Considerar la cualificación de los recursos humanos de la organización un factor clave para las transformaciones que se pretenden.
- Poner a disposición de las personas trabajadoras los medios tecnológicos necesarios para poder trabajar de otra forma.
- Tener como referencia el marco legislativo vigente y adaptar los procesos y la forma de trabajar a las disposiciones que han surgido y surjan en el futuro.
- Utilizar la capacidad normativa de del ayuntamiento para garantizar la seguridad jurídica de la actuación.
- Trabajar sobre la base de una identidad nueva que se transfiera en los elementos gráficos puestos a disposición de la personas.
- Establecer nuevos canales de atención a las personas y empresas en función de las necesidades específicas.
- Convertir el portal web en una de las herramientas de trabajo fundamentales de la organización.
- Adquirir las infraestructuras y equipamientos físicos y lógicos precisos que permitan mejorar la eficacia de los procesos.

### **3. PLAN DE MEJORA**

#### **3.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

Con el objeto de abordar la problemática detectada y teniendo en consideración los factores críticos de éxito señalados con anterioridad se ha establecido una secuencia gradual de trabajo que permite orientar la actuación en el horizonte temporal que se ha considerado: 2008-2011.

**Se han establecido tres niveles de referencia que**, a modo de árbol jerárquico, **estructuran la estrategia**, facilitando su comprensión, implantación, evaluación y seguimiento.

Esta forma de proceder en ningún momento debe entenderse como una desagregación del proyecto en unidades aisladas, sino como una forma de contribuir a la claridad expositiva de lo que se pretende desarrollar.

Debe quedar claro que el proyecto en su totalidad constituye 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.

En un primer nivel y teniendo en cuenta la problemática detectada, los resultados de las valoraciones de las oportunidades y de las amenazas sobre las fortalezas y amenazas de la organización y los factores críticos de éxito se han establecido **cinco grandes líneas estratégicas** que articulan el Plan de actuación de e-SanLorenzo y representan las grandes finalidades que se pretenden con su desarrollo.

En un segundo nivel se han establecido **diecisiete de objetivos estratégicos** que se refieren a aspectos fundamentales que se pretenden alcanzar, a medio y largo plazo, para cada una de las líneas estratégicas consideradas.

En un tercer nivel se han definido **cincuenta y un objetivos operacionales** que pretenden expresar los resultados concretos que se pretenden lograr a corto plazo. Cada objetivo operacional lleva asociada una actuación cuya ejecución contribuye de forma decisiva a la consecución de las pretensiones que se pretenden alcanzar en los sucesivos niveles con los cuáles se entronca.

A continuación se describen para cada una de las líneas estratégicas establecidas: **E-GOBIERNO, E-PERSONAS, E-CIUDADANÍA, E-AYUNTAMIENTO Y E-DOTACIONES**, los objetivos específicos (a medio y largo plazo) y los objetivos operativos (a corto plazo) que se pretenden alcanzar

E-GOBIERNO: IMPULSAR Y PROMOVER UNA ADMINISTRACIÓN  
ELECTRÓNICA DE CALIDAD

El proceso de transformación hacia un nuevo modelo de gestión necesita del **impulso explícito, decidido y permanente de los líderes de la organización**.

El éxito futuro dependerá no sólo de la incorporación y utilización de las nuevas TIC's en el seno del ayuntamiento y en sus empresas públicas, sino también y sobre todo del uso que las personas y empresas hagan de los servicios electrónicos puestos a su disposición.

El conocimiento de las carencias, necesidades y expectativas de los grupos de interés que interaccionan con el ayuntamiento (personas, empresas, instituciones, asociaciones, administraciones, etc.), permitirá orientar y dimensionar el proceso de forma correcta. Su **sensibilización, mediante la difusión de los beneficios** que la utilización de los medios electrónicos supone, en términos de eficacia, eficiencia, calidad, ahorro de tiempo y costes, satisfacción, contribuirá de forma decisiva a la progresiva utilización de los medios electrónicos y a la mejora de los servicios públicos.

Orientar la estrategia hacia diferentes grupos de interés, haciendo pequeños y progresivos avances en los diferentes departamentos municipales familiarizará al conjunto de partícipes en las nuevas formas de interacción y permitirá a la organización evaluar lo desarrollado y proponer nuevos desarrollos y mejoras en el futuro.

Por todo ello se hace preciso **apostar por la calidad como una herramienta para el cambio organizativo** que permita la evaluación interna o externa de la organización en su conjunto, reflexionar sobre los aspectos susceptibles de mejora y orientar la acción municipal a la corrección de los desajustes detectados y al impulso de nuevos servicios públicos.

Objetivos estratégicos:

- o Definir un marco estratégico general del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes de octubre de 2010.
- o Establecer una sistemática en la actuación municipal alineada con la estrategia a partir del año 2011.
- o Alinear la estrategia con el PAM antes de finalizar el año 2010.
- o Difundir a los grupos de interés las acciones y los resultados de la estrategia de conformidad con el cronograma establecido.

**E-PERSONAL :      ORIENTAR LA ORGANIZACIÓN HACIA UN NUEVO  
MODELO ADMINISTRATIVO BASADO EN LAS TIC'S**

Las personas que trabajan en el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial y sus empresas públicas son la base sobre la que se tiene que sustentar el proceso del cambio que supone el desarrollo de la e-administración.

Esta transformación, necesaria y sin precedentes en nuestra organización, exige la introducción de nuevas formas de trabajar que en el corto plazo permitan ir adquiriendo nuevos conocimientos y adoptando nuevas pautas de trabajo para pasar de un funcionamiento basado en la atención presencial en el horario de apertura del ayuntamiento y sobre la base de documentación escrita a otro en el que en el que se dé cabida a otro tipo de atención de carácter virtual en la que las personas accedan a diferentes tipos de servicios de forma electrónica durante las 24 horas del día y los 7 días a la semana.

Este cambio afectará, en mayor o menor medida, a todas las personas de la organización por lo que su implicación es de vital importancia para el desarrollo del proyecto. De ahí que sea necesario un liderazgo consciente de las ventajas de un modelo de gestión basado en la incorporación de las nuevas TIC's y del alcance de su impacto en la organización, que sea capaz de orientar el rumbo hacia la visión estableciendo las directrices a seguir, sensibilizando a las personas de la organización y estableciendo mecanismos de diálogo y comunicación con el personal y los agentes sociales.

**Objetivos estratégicos:**

- o Adaptar la estructura organizativa municipal a las exigencias de la administración electrónica antes del 31 de marzo de 2009.
- o Adaptar los métodos de trabajo a las exigencias de la e-administración antes del 31 de diciembre de 2009.

**E-CIUDADANÍA:   ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE  
ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS**

Las personas, las empresas y las entidades asociativas son los grupos de interés hacia los que se orienta la actuación municipal.

La aprobación de la LAECSP reconoce el derecho a establecer relaciones por medios electrónicos con las AAPP. Ante esto el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial tiene que enfrentarse a una situación que puede resultar paradójica por cuanto está obligado a disponer los medios necesarios para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos en un contexto en el que el uso de las nuevas TIC's no se ha extendido suficientemente como para rentabilizar los esfuerzos económicos, humanos y técnicos puestos a su disposición.

De ahí la importancia de orientar los esfuerzos a la creación de un sistema de atención integral a las personas al que se acceda a través de diferentes canales y desde cualquier lugar, que suministre servicios interactivos y transaccionales, que no se discriminatorio y potencie la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

La incorporación de las TIC's en las empresas constituye un factor que contribuye a la mejora de la productividad y la competitividad. Es preciso continuar manteniendo servicios de asesoramiento y apoyo a las empresas, especialmente a las PYME's y MicroPYMES's, así como mejorar y potenciar servicios electrónicos municipales que les sean de utilidad en el contexto de sus relaciones con el ayuntamiento lo que redundará positivamente en su actividad y en el desarrollo de las mismas.

#### Objetivos estratégicos:

- o Programar el alcance de los procedimientos y actuaciones municipales objeto de revisión y racionalización por el plan estratégico antes del 31 de diciembre de 2008 y ejecutarlo a la finalización del plan.
- o Disponer de un sistema de intercomunicación multicanal para cada procedimiento o actuación transcurridos dos meses desde su revisión.
- o Adaptar el marco normativo municipal a las exigencias de la legislación vigente en materia de administración local antes del 31 de diciembre de 2009

#### E-AYUNTAMIENTO:      ADAPTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A LA LAECSP

El procedimiento administrativo es el eje en torno al cual se concreta la acción municipal. La incorporación de las nuevas TIC's en el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial y las recientes novedades legislativas introducen posibilidades hasta ahora inexistentes o escasamente aplicadas en el contexto de las AAPP que obligan a reconsiderar las herramientas y los métodos de trabajo aplicados a los procedimientos en la forma en la que se venían desarrollando.

Disponer de un inventario actualizado de los procedimientos cuya resolución es competencia del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial que los relacione y describa constituye una herramienta de gran utilidad para el conjunto de grupos de interés que participan en la acción municipal.

Complementar esta actuación con la simplificación de los trámites, la reducción de la documentación asociada a los procedimientos, la normalización de los modelos de solicitud debe ser una de las prioridades de la puesta en marcha de la e-administración en nuestro municipio.

La adquisición de la tecnología y la mejora de la actuación administrativa requieren la aplicación de una metodología sistemática y participativa que permita el análisis de los procedimientos, la priorización de los esfuerzos que ha de realizar la organización en función de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y el establecimiento de una herramienta de control que establezca plazos y objetivos a alcanzar. Sólo así será posible no dilatar en el tiempo el proceso de adaptación a los requerimientos de la ley y a las demandas de la ciudadanía.

Finalmente y para que la actividad administrativa electrónica se desarrolle adecuadamente resulta imprescindible la creación de un marco normativo que regule, normalice su campo de actuación, así como la adaptación de la ordenanza de protección de datos personales en función de las modificaciones resultantes de la definición de un nuevo modelo de datos.

#### Objetivos estratégicos:

- o Disponer de un nuevo portal web que informe de los servicios municipales y posibilite la realización de trámites administrativos antes del 31 de diciembre de 2009.
- o Poner a disposición de las personas un conjunto de herramientas que faciliten su acceso a los servicios públicos municipales antes del 31 de diciembre de 2009.
- o Desarrollar un conjunto de servicios dirigidos a las empresas que potencien su acceso a la sociedad de la información y faciliten las relaciones electrónicas con el Ayuntamiento antes de diciembre de 2011.

#### E-DOTACIONES:    DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La prestación de servicios mediante administración electrónica conlleva casi inevitablemente la adaptación y/o la sustitución de las infraestructuras e instrumentos existentes a las nuevas necesidades y exigencias del sistema a implantar.

Tradicionalmente cada departamento ha dispuesto de una serie de tecnologías que han funcionado de forma autónoma dando respuesta a las necesidades específicas de los diferentes ámbitos municipales. Sin embargo, diferentes razones aconsejan la creación de unas infraestructuras y servicios comunes que pueden ser complementarios o sustitutorios de los que se vienen utilizando.

La creación de un sistema común de redes de comunicaciones, validación de certificados electrónicos, de identificación y autenticación, de registro electrónico, de seguimiento de expedientes, de comunicaciones y/o notificaciones electrónicas, de archivo electrónico, sede electrónica, etc., ofrecen a un ayuntamiento como el de San

Lorenzo de El Escorial un conjunto de ventajas que difícilmente pueden ser obviadas por la organización.

La elección de una solución tecnológica viable y sostenible en el tiempo debe partir del análisis de la situación de partida de la organización, del conocimiento de las tecnologías y funcionalidades disponibles en el mercado y la disponibilidad económico financiera de la organización.

Objetivos estratégicos:

- o Crear una infraestructura de comunicaciones municipales antes del final del 2009.
- o Disponer de una plataforma multimodular de tramitación electrónica disponible a partir del 30 de octubre de 2009.
- o Facilitar el acceso público y gratuito a internet en diferentes espacios públicos municipales antes del 30 de junio de 2010.
- o Dotar a la Policía Local de un servicio de videovigilancia antes del 30 de junio de 2011.
- o Dotar al ayuntamiento de medios tecnológicos suficientes para adaptar sus servicios a la administración electrónica antes del 31 de diciembre de 2011
- o Integrar la plataforma en un interoperable con otras administraciones públicas antes del 31 de marzo de 2009
- o Establecer las medidas de seguridad que sean necesarias para cumplir con la legislación vigente antes del 31 de diciembre de 2009

### 3.2. HERRAMIENTAS

Para solventar los problemas que plantea el desarrollo de la administración electrónica en San Lorenzo de El Escorial se propone la utilización de un conjunto de herramientas que nos permitirán superar la situación actual posicionando al ayuntamiento en el nuevo escenario al que se pretende llegar.

A continuación se enumeran las principales herramientas sobre las que se sustentan las transformaciones que se pretenden, procediéndose a una breve caracterización de cada una de ellas.

Puede hallarse más información sobre la aplicación concreta de las herramientas en las fichas de las actuaciones que forman parte del Plan de implantación.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Herramienta: Plan Estratégico</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <u>Contenido:</u><br><br>La planificación estratégica se desarrolla en el mundo de la empresa en la década de los sesenta y entra en el sector público una década más tarde, como respuesta a una situación de crisis ante la que se enfrentan estos dos tipos de organizaciones. Su introducción en el ámbito público llega como consecuencia de la constatación de la escasa eficacia del presupuesto como herramienta para planificar la acción pública (Presupuesto de ejecución, por programas, Sistema de presupuestación, planificación y programación, Presupuesto de base cero) y del surgimiento de la idea de que lo importante es tener claros los objetivos que se pretenden (Dirección por objetivos).<br><br>Numerosos ayuntamientos utilizan la planificación estratégica tanto para orientar los municipios que gestionan desde un punto de vista territorial, como para mejorar la propia gestión interna de la organización. En ambos casos se ha aplicado desde un punto de vista global como parcial o sectorial.<br><br>Se fundamenta en el establecimiento de los objetivos de la organización en función de los diferentes elementos y factores que caracterizan el contexto de la organización. |
| <u>Objetivos que se consiguen:</u><br><br><ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer un sistema de análisis interno y externo del ayuntamiento que le permita estar al tanto de los factores que son determinantes para el proceso de toma de decisiones de la organización.</li><li>- Disponer de un conjunto de objetivos para el conjunto de la organización y de un sistema de medición de sus resultados.</li><li>- Facilitar el proceso de evaluación de las mediciones efectuadas</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <u>Partes que la componen:</u><br><br>Los elementos que caracterizan a un Plan Estratégico son: Misión, Visión y Valores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

de la organización, Análisis interno y externo de la organización, Diagnóstico de la situación (en el que se contrasta el análisis con los criterios del equipo de gobierno), Establecimiento de líneas y objetivos estratégicos y Diseño de Políticas a aplicar.

Experiencia de otras organizaciones:

En el momento actual numerosas organizaciones están optando por elaborar Planes estratégicos de carácter corporativo como consecuencia de la necesidad de modernizar sus estructuras y procesos para utilizar las tecnologías a favor de la toma de decisiones y mejorar la prestación de servicios a las personas, empresas e instituciones con las que se relacionan.

La modernización se ha venido abordando desde una perspectiva sectorial que pretendían racionalizar la burocracia interna de las administraciones públicas. Sin embargo poco a poco se ha ido cambiando la estrategia mediante el establecimiento de planes de largo alcance que tengan en cuenta el papel de los ayuntamientos en el desarrollo del municipio.

Resultados de su utilización:

Aunque actualmente es muy difícil realizar una valoración global del éxito de los ayuntamientos que utilizan esta herramienta. No obstante si que parece que está contribuyendo a disponer de un enfoque diferente al que se venía desarrollando hasta el momento en las administraciones públicas, que está repercutiendo en el incremento de la calidad de los servicios públicos, en la proximidad al conjunto de agentes con los que interaccionan y al aumento de la eficacia y la eficiencia.

Adaptación al ayuntamiento:

Se considera que la planificación estratégica es una herramienta adecuada para impulsar el liderazgo del ayuntamiento en los niveles político y administrativo, orientar al conjunto de actores del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial hacia un horizonte de futuro, comunicar de forma clara y concisa los objetivos que persigue la acción de gobierno y las políticas de actuación, y evaluar la consecución de los objetivos.

Sería muy conveniente que se abordara posteriormente a la implantación de la herramienta de autoevaluación que se propone y, en el futuro a otras posibles como la administración por objetivos y la evaluación del desempeño.

Si bien la planificación estratégica debe realizarse en el ámbito del equipo de gobierno, teniendo en consideración la información que se obtenga desde los gestores internos de la organización o de otras fuentes externas de información, es muy importante que sea comunicada al conjunto de las personas de la organización con el objeto de que su trabajo esté orientado a los objetivos que se pretenden alcanzar.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Herramienta: Establecimiento de marcos normativos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><u>Contenido:</u></p> <p>El artículo 4 a) de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL), atribuye a los Ayuntamientos potestad reglamentaria, es decir, capacidad para desarrollar, dentro de la esfera de sus competencias, lo dispuesto en las leyes estatales o autonómicas; y de autoorganización.</p> <p>Como consecuencia de esta potestad, los Ayuntamientos pueden dictar disposiciones de carácter general y de rango inferior a ley, sin que, en ningún caso, estas disposiciones puedan contener preceptos opuestos a las leyes.</p> <p>Esta potestad reglamentaria de los Ayuntamientos se materializa principalmente a través de las Ordenanzas, normas municipales con efectos sobre los ciudadanos (artículo 84.1.), y Reglamentos, normas que establecen la autoorganización. En ambos casos deben ser aprobadas por el Pleno municipal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><u>Objetivos que se consiguen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Disponer de respaldo jurídico a las actuaciones de la administración (LAECSF)</li><li>- Establecer nuevos procesos en las actuaciones regladas con anterioridad</li><li>- Cumplir con la legalidad vigente (LOPD)</li><li>- Organización interna del Ayuntamiento.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><u>Partes que la componen:</u></p> <p>Básicamente las ordenanzas contienen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Exposición de motivos en las que se justifica la redacción de la ordenanza, los objetivos que se pretenden con su aprobación, los fundamentos jurídicos en los que se basa la regulación y se describen los principales elementos que la conforman</li><li>- Parte dispositiva en la que se establecen los principios generales (derechos y deberes, principios generales, etc.), los elementos de la norma propiamente dichos y, en su caso disposiciones transitorias (elementos que facilitan su implantación) y finales (elementos relacionados con su entrada en vigor y desarrollo de la ordenanza).</li></ul> <p><u>Procedimiento de aprobación:</u></p> <p>El art. 49-LBRL establece que la aprobación de las Ordenanzas locales se ajustará al siguiente procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aprobación inicial por el Pleno.</li><li>- Información pública y audiencia a los interesados por el plazo mínimo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias.</li><li>- Resolución de todas las reclamaciones y sugerencias presentadas dentro del plazo y aprobación definitiva por el Pleno.</li><li>- En el caso de que no se hubiera presentado ninguna reclamación o sugerencia, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces</li></ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>provisional; dando así una mayor agilidad al procedimiento de aprobación de las Ordenanzas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Finalmente, las Ordenanzas y Reglamentos locales deben publicarse oficialmente, por ser un requisito esencial para que existan como normas jurídicas oficiales y auténticas; tal como reconoce, con carácter general, el art. 52-1º-LRJ -PAC.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><u>Experiencia de otras organizaciones:</u></p> <p>La mayor parte de ayuntamientos de nuestro país disponen de experiencia en la aprobación y aplicación de ordenanzas y reglamentos municipales como herramientas útiles para la organización municipal y la regulación de actividades por parte de la ciudadanía. Una parte de este desarrollo se ha debido a las propias necesidades de la organización y otra es consecuencia de la exigencia de su desarrollo por parte de una ley estatal o autonómica.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><u>Resultados de su utilización:</u></p> <p>Es difícil encontrar estudios y análisis que se hayan dedicado a evaluar el impacto de las ordenanzas en la vida municipal, pero se evidencia de forma positiva que la regulación municipal contribuye de manera decisiva a los objetivos que se pretenden con la creación de la norma.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><u>Adaptación al ayuntamiento:</u></p> <p>El Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial necesitará establecer un marco regulatorio específico que regule numerosos aspectos de los contemplados en el plan de implementación. Básicamente su desarrollo deberá de ir de forma paralela a la realización de los proyectos tecnológicos con el objeto de que su aprobación se realice antes de que se ponga en marcha la utilización de la administración electrónica por parte de los ciudadanos. Por otra parte se han de adaptar diferentes ordenanzas actualmente existentes, así como modificar la ordenanza de creación de ficheros de datos de carácter personal.</p> <p>Es necesario que las reestructuraciones administrativas que se propongan tengan un respaldo reglamentario y que las nuevas funciones del personal sean reconocidas en el catálogo de puestos de trabajo.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Herramienta:</u> <b>Autoevaluación</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><u>Contenido:</u></p> <p>La autoevaluación es el seguimiento periódico y sistemático de las prácticas de gestión y de los resultados obtenidos por la organización. En función del modelo de autoevaluación elegido se evalúan una serie de ítem. Como resultado de esta revisión se dispone de un conjunto de oportunidades de mejora que articulado con otras herramientas (Planificación estratégica, etc.) contribuyen a la mejora de la organización.</p> |
| <p><u>Objetivos que se consiguen:</u></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Autoevaluación orientada a detectar puntos fuertes y áreas de mejora</li><li>- Disponer de unos principios y conceptos que son aplicables al ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial (dirección mediante el liderazgo, implicación de las personas, gestión por procesos, dirección estratégica, valoración de resultados, etc.)</li><li>- Valoración global y sistemática del ayuntamiento huyendo de visiones sesgadas y parciales.</li><li>- Disponer de reglas de evaluación, que tienen que ver con el ciclo de mejora, ya que generalmente las actuaciones que se realizan no son objeto de evaluación global y quedan como actuaciones aisladas.</li></ul>                                                                                                                                                                                             |
| <p><u>Partes que la componen:</u></p> <p>El modelo EFQM, probablemente el más completo, consta de 9 criterios. Los cinco criterios llamados facilitadores (Liderazgo, Políticas y estrategia , Personas , Recursos y alianzas y Procesos ) evalúan la gestión , mientras que los cuatro criterios de “resultados “ ( Resultados de clientes, Resultados de personal, Impacto en la sociedad, Resultados de la Organización) evalúan los resultados conseguidos con la gestión. Tanto los criterios facilitadores como los de resultados se dividen en subcriterios en los que se detallan las principales áreas a tener en cuenta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><u>Experiencia de otras organizaciones:</u></p> <p>En diferentes publicaciones y presentaciones públicas se ha podido constatar las repercusiones positivas de la implantación de un modelo de estas características. Muchos ayuntamientos han obtenido premios u reconocimientos de calidad y otros han reconocido que el proceso está transformando la forma de entender la organización y de mejorar en función de la aplicación de un proceso de mejora continua.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><u>Resultados:</u></p> <p>Las grandes ventajas en su aplicación son que la autoevaluación se basa en un modelo institucional reconocido internacionalmente, en su utilidad para detectar áreas de mejora , en la posibilidad de compararse a lo largo del tiempo y con otras organizaciones, el enfoque global y la posibilidad de obtener una certificación.</p> <p>No obstante las ventajas del modelo diferentes autores han detectado distintos inconvenientes como son el uso de una terminología difícil de comprender, la lentitud del proceso, la necesidad de una formación previa y las mayores exigencias para la organización que otros sistemas de calidad. En algunos casos también se ha detectado un cierto interés en el inicio de los procesos que no se ha mantenido a lo largo del tiempo, sufriendo la organización un proceso de involución del que es difícil recuperarse.</p> |
| <p><u>Adaptación al ayuntamiento:</u></p> <p>Como se desprende del análisis interno se hace preciso que el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial inicie el camino hacia un nuevo modelo de gestión mediante la incorporación de una herramienta de estas características ya que su implantación contribuye a marcar el liderazgo de la organización desde planteamientos diferentes</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

de los concebidos hasta ahora, involucra a las personas en la organización, y puede marcar las pautas para iniciar la renovación de la gestión municipal ya que el modelo está orientado por las mejores prácticas de las mejores organizaciones a las que se deberían tener como referencia (Orientación hacia resultados, Orientación hacia el cliente, Liderazgo y constancia en los objetivos, Gestión por procesos y hechos, Desarrollo y implicación de las personas, etc.).

Este camino debe ser impulsado por el propio equipo de gobierno.

**Herramienta: Plataforma tecnológica multimodular**

Contenido:

Las herramientas tecnológicas contribuyen a instrumentalizar un conjunto de cambios que se pretenden en la organización. En este caso concreto, la incorporación y el uso de un conjunto de innovaciones permiten ofrecer información municipal (web municipal, perfil del contratante, etc.), la realización de transacciones electrónicas entre las personas, empresas e instituciones y el ayuntamiento (firma digital, pago electrónico, presentación de solicitudes, el inicio de un expediente a instancia de parte a través del registro electrónico, las comunicaciones y notificaciones electrónicas, etc.) que hasta ahora se realizaban de forma presencial y la transformación de los procesos de trabajo en el interior de la organización (seguimiento de expedientes, órganos colegiados, etc.).

Objetivos que se consiguen:

- El principal es el cumplimiento de la LAECSP.
- En las fichas de actuación se ofrecen los objetivos que se pretenden con las diferentes actuaciones.

Partes que la componen:

En este caso no cabe hablar de una herramienta sino de un conjunto de herramientas tecnológicas que posibilitan el cambio de la forma de trabajar de la organización y de la incorporación de un nuevo modelo de relaciones con la ciudadanía. Los componentes fundamentales de la plataforma multimodular son los siguientes: Sede electrónica (página web), Firma digital, Pasarela de pago, Carpeta ciudadana, Registro electrónico, Sistema de seguimiento de expedientes, Comunicaciones y Notificaciones electrónicas, Sistema de órganos colegiados, Perfil del contratante, Portal del proveedor.

Experiencia de otras organizaciones:

Un buen número de ayuntamientos han iniciado por implantar este tipo de herramientas tecnológicas que permiten el funcionamiento electrónico de sus organizaciones.

Resultados:

Aún es pronto para evaluar la incorporación de estas herramientas por parte de los ayuntamientos. Las experiencias de las que se tiene noticia coinciden en señalar las

numerosas ventajas que ofrecen: mejora de los servicios públicos, reducción de costes y de tiempo de desplazamientos para realizar las gestiones, mayor libertad a la hora de realizar las tramitaciones (no hay horario), menos requerimiento de documentación que obra en poder de las AAPP, mejora del funcionamiento interno, etc.

No obstante la disposición de este tipo de herramientas supone un importante esfuerzo inversor por parte del ayuntamiento, la necesidad de motivar al personal y capacitarle para trabajar de una forma completamente diferente a cómo lo venía haciendo, la complejidad de la elaboración de los pliegos de condiciones técnicas y del desarrollo de las aplicaciones necesarias para producir la interconexión con otras administraciones, organismos certificadores, empresas, personas, etc., el rechazo al cambio por parte de las personas e incluso la reivindicación sindical.

#### Adaptación al ayuntamiento:

El desarrollo de la plataforma tecnológica se va a ir implantando poco a poco a lo largo de momentos fundamentales separados por el 31 de diciembre de 2009. En el primero de estos momentos se han identificado diferentes fases. En una primera se adquirirán las aplicaciones informáticas y herramientas de desarrollo. En la segunda se desarrollarán las soluciones para interoperar con otras administraciones y con otras entidades (bancos, FNMT, Red Sara, Red 060, etc) y se elaborará la página web del Ayuntamiento y la Carpeta ciudadana. En la tercera se instalarán las aplicaciones que tienen que ver con el trabajo interno de la organización empezando por el registro y escaneo de documentos administrativos. En cuarto lugar se comenzará a trabajar con los expedientes dando el inicio de los mismos a través de la aplicación informática, se procederá al análisis de los trámites de los diferentes procedimientos y se introducirán las secuencias de tramitación y firma a través de la aplicación informática. En la quinta fase se iniciará la tramitación interna de los procedimientos. Finalmente se establecerán los mecanismos recomunicación y notificación electrónica.

A partir del 1 de enero de 2009 se introducirán nuevos elementos que mejorarán lo realizado hasta el momento como son la realización del perfil del contratante conectado con la plataforma de contratación del Estado y la realización del portal del proveedor.

#### Herramienta: Plan de formación

##### Contenido:

La implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial implica un cambio cultural de toda la organización. La formación en todos los aspectos de administración electrónica es una herramienta fundamental de la gestión de este cambio.

El Plan de formación se realizará anualmente.

Objetivos que se consiguen:

- Incrementar el nivel de competencias y cualificación de las personas que trabajan en el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial.
- Contribuir a la obtención de una mayor eficacia en el trabajo diario
- Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.
- Adaptar a las personas trabajadoras a los cambios motivados por las nuevas formas de organización y gestión del trabajo; así como las provocadas por las nuevas tecnologías.
- Mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios públicos, atendiendo a las nuevas demandas y necesidades del Municipio.
- Actualizar los conocimientos profesionales exigibles a cada categoría profesional y puesto de trabajo.
- Crear una cultura positiva hacia la formación que permita el desarrollo personal y profesional

Partes que la componen:

El Plan de formación contiene los siguientes elementos:

- Objetivos generales
- Detección de necesidades
- Elaboración de la propuesta formativa
- Criterios de seguimiento y evaluación
- Plan de implantación (ámbito de aplicación, colectivos a los que se dirige, proceso de selección, modalidades de gestión, metodología de la formación)
- Contenidos de las acciones formativas
- Validación de la propuesta por parte del ayuntamiento y de los trabajadores
- Evaluación de las acciones formativas.

Experiencia de otras organizaciones:

La experiencia de las organizaciones en materia de formación es generalmente buena ya que se suelen obtener un mejor desarrollo del trabajo, una mayor eficiencia del desempeño de la actividad, una mejora de la calidad y de la actitud ante el trabajo en equipo y una mejora en la capacidad de resolver problemas o dudas en el trabajo diario. A ello ha contribuido las facilidades dadas por el Ministerio de Administraciones Públicas a través de las subvenciones que pone a disposición de las entidades locales.

Resultados:

La propia experiencia desarrollada en el ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial nos permite constatar las siguientes ventajas e inconvenientes de la aplicación de un Plan de formación en la organización.

Las principales ventajas tienen que ver con la posibilidad de promover la rotación y movilidad dentro de la organización, fidelización de la plantilla, mayor precisión, eficiencia y eficacia en el desarrollo del trabajo, facilita la adopción de nuevos métodos de trabajo, contribuye a la motivación del personal.

Los principales inconvenientes tienen que ver con el coste de las acciones formativas, las deficiencias de formación en aspectos especializados en los que no es posible crear un grupo de personas destinatarias de la formación, la disociación del contenido de los cursos respecto a las labores desempeñadas, la disociación de la oferta formativa de los intereses de la organización, los esfuerzos que debe de hacer el ayuntamiento para que las personas asistan a los cursos en horario laboral,

Adaptación al ayuntamiento:

El departamento de personal del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial, en función de la disponibilidad de los recursos humanos de que dispone elabora anualmente un plan de formación más o menos ajustado a las necesidades de la organización. Aunque su elaboración se realiza de una forma intuitiva cuenta con una gran participación de las personas que trabajan para el ayuntamiento. Hasta el momento no se han tratado aspectos relacionados con la administración electrónica, temática que debería ser abordada en el próximo año.

Herramienta: **Plan de comunicación**

Contenido:

El Plan de comunicación pretende mejorar la imagen del ayuntamiento ante los diferentes públicos objetivos, internos o externos, intentando llegar de forma rápida, sencilla y en el momento adecuado. El establecimiento de una estrategia de comunicación permite informar, comunicar, promocionar sobre aquellos aspectos que resulten de interés a los diferentes públicos.

Con esa finalidad se establecen dos tipos de comunicación: interna y externa.

Objetivos que se consiguen:

- Concienciar, motivar y satisfacer las necesidades de información del personal del ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial del alcance del significado de la administración electrónica, de la estrategia en su conjunto, así como de las actuaciones que se irán ejecutando a lo largo del período establecido.
- Transmitir los nuevos valores organizativos
- Contribuir a que las personas de la organización ofrezcan una imagen positiva hacia el exterior.
- Difundir a la ciudadanía las acciones que desarrolla el Ayuntamiento
- Potenciar el uso de la administración electrónica entre la ciudadanía.
- Mejorar la calidad de la información que se ofrece a las personas.

Partes que la componen:

Básicamente la elaboración del plan de comunicación municipal tendrá los siguientes apartados:

- Plan de comunicación
- Manual de identidad corporativa
- Intranet municipal
- Sistema de comunicación multicanal

#### Experiencia de otras organizaciones:

Cada vez son más las organizaciones que trabajan con una estrategia de comunicación interna y externa por las ventajas que conlleva para la gestión pública. No obstante en municipios del tamaño de San Lorenzo de El Escorial son muchas las carencias que existen a la hora de abordar la comunicación.

#### Resultados:

Numerosas organizaciones han destacado las ventajas de disponer de un plan de comunicación organización. Destacamos las siguientes: la comunicación constituye un instrumento de cambio que permite la aceptación de nuevos valores y objetivos que son compartidos por las personas, facilita el trabajo en equipo, permite la coordinación entre las partes del ayuntamiento, estimula la creatividad y la colaboración de las personas, reduce el nivel de tensiones y conflictos, contribuye al incremento de la satisfacción en el trabajo, del compromiso personal y del clima laboral, incide en el aumento de la productividad y en la reducción de costes, y constituye el origen de la práctica de la calidad.

Por otra parte se destacan algunos componentes negativos como son el coste de las acciones de comunicación, la necesidad de establecer cauces muy fluidos de comunicación, la descoordinación entre los diferentes departamentos, los problemas de identificación de las funciones y roles de los que intervienen en el proceso de la comunicación, la identificación de los públicos objetivos y los canales apropiados para distribuir la información, la falta de medios para disponer de un personal especializado en comunicación, la falta de un planteamiento global en la comunicación de los ayuntamientos (información multicanal, etc.), la dispersión de los servicios que tienen que ver con la comunicación (prensa y atención ciudadana), la orientación excesivamente política de la comunicación municipal y la tendencia a descentralizar los procesos de comunicación.

#### Adaptación al ayuntamiento:

El Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial debe integrar el sistema de comunicación municipal, actualmente desconectado. Para ello debería fijarse un departamento de comunicación con los recursos procedentes de prensa y atención ciudadana.

Se hace necesaria la creación de un Manual de identidad corporativa, así como la elaboración de un Plan de comunicación orientado al interior y exterior de la organización sustentado sobre el uso de herramientas tecnológicas que se van a desarrollar en el futuro.

Para facilitar el proceso de comunicación, a través de la intranet los departamentos del ayuntamiento realizarán las comunicaciones dirigidas al interior o exterior de la

organización. Estas llegarían al departamento de Comunicación y atención ciudadana que se encargará de analizar la información, decidir los cauces de comunicación que se consideren más pertinentes y adaptar la información a los diferentes formatos.

Utilizando la web, la intranet y la red de medios de comunicación se elaboran listas de distribución de posibles interesados en las noticias o actos que tengan que ver con la organización o la actuación municipal.

### **3.3. PLAN DE IMPLANTACIÓN**

El Plan de Implantación consta de siete partes: marco estratégico conjunto, plan de actuaciones, recursos económicos, recursos humanos, recursos materiales, cronograma y propuesta de gestión.

#### **3.3.1. Marco estratégico conjunto**

En las siguientes páginas se describe el Marco Estratégico conjunto en el que se relacionan las cinco líneas estratégicas con sus correspondientes objetivos estratégicos y, para cada uno de ellos, se despliegan los correspondientes objetivos operativos a los que se asocian las actuaciones que se proponen para alcanzar las pretensiones del Plan.

A continuación del Marco Estratégico se presentan las cincuenta y una fichas que sintetizan las características de las actuaciones contempladas en el plan de actuación.

| <b>E-SANLORENZO: UNA ESTRATÉGIA PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA<br/>EN SAN LORENZO DE EL ESCORIAL</b> |                                                                                                           |           |                                                                                                              |           |                                                                                                                                                                                       |           |                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nº</b>                                                                                                                 | <b>Línea<br/>estratégica</b>                                                                              | <b>Nº</b> | <b>Objetivo<br/>estratégico</b>                                                                              | <b>Nº</b> | <b>Objetivo<br/>operativo</b>                                                                                                                                                         | <b>Nº</b> | <b>Actuación</b>                                                                              |
| <b>1</b>                                                                                                                  | <b>E-GOBIERNO:<br/><br/>IMPULSAR Y<br/>PROMOVER UNA<br/>ADMINISTRACIÓN<br/>ELECTRÓNICA DE<br/>CALIDAD</b> | 1.1       | Definir un marco estratégico general del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes de octubre de 2010 | 1.1.1     | Realizar una autoevaluación siguiendo una metodología contrastada susceptible de evidenciar resultados comparables con otras AALL antes de julio de 2010                              | 1         | AUTOEVALUACIÓN EFQM / EVAM                                                                    |
|                                                                                                                           |                                                                                                           |           |                                                                                                              | 1.1.2     | Aprobar el Plan Estratégico para la Modernización Administrativa del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes de octubre de 2010                                              | 2         | PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL AYTO. DE SAN LORENZO DE EL ESCORIAL |
|                                                                                                                           |                                                                                                           | 1.2       | Establecer una sistemática en la actuación municipal alineada con la estrategia a partir del año 2011        | 1.2.1     | Aprobar el Plan de Acción Municipal 2011 (PAM-2011) de forma conjunta con la aprobación de los presupuestos municipales de 2011                                                       | 3         | PLAN DE ACCIÓN MUNICIPAL                                                                      |
|                                                                                                                           |                                                                                                           | 1.3       | Alinear la estrategia de e-SanLorenzo con el PAM antes de finalizar el año 2010                              | 1.3.1     | Revisar la estrategia e-SanLorenzo y alinearla con el Plan estratégico de Modernización Administrativa del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial 2015, antes de octubre de 2010  | 4         | SISTEMA DE REVISIÓN DE E-SANLORENZO                                                           |
|                                                                                                                           |                                                                                                           | 1.5       | Difundir a los grupos de interés las acciones y los resultados de la estrategia e-SanLorenzo                 | 1.4.1     | Disponer de un manual de identidad corporativa que defina la línea a seguir en materia de comunicación antes del 31 de enero de 2009                                                  | 5         | MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA                                                               |
|                                                                                                                           |                                                                                                           |           |                                                                                                              | 1.4.2     | Comunicar e informar, de forma anticipada, al personal y/o a sus representantes de las características y del alcance de las actuaciones previstas conforme a un cronograma de trabajo | 6         | PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA                                                                  |
|                                                                                                                           |                                                                                                           |           |                                                                                                              | 1.4.3     | Difundir a los grupos de interés externos las acciones realizadas conforme a un cronograma establecido alineado con la programación de las actuaciones incluidas en el PAM anual      | 7         | PLAN DE DIFUSIÓN                                                                              |
|                                                                                                                           |                                                                                                           |           |                                                                                                              | 1.4.4     | Establecer un sistema interno de comunicación antes de mayo de 2009                                                                                                                   | 8         | SISTEMA INTERNO DE COMUNICACIÓN                                                               |

| <b>E-SANLORENZO: UNA ESTRATÉGIA PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA<br/>EN SAN LORENZO DE EL ESCORIAL</b> |                                                                                                               |           |                                                                                                                              |           |                                                                                                                                                                                                                 |           |                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nº</b>                                                                                                                 | <b>Línea<br/>estratégica</b>                                                                                  | <b>Nº</b> | <b>Objetivo<br/>estratégico</b>                                                                                              | <b>Nº</b> | <b>Objetivo<br/>operativo</b>                                                                                                                                                                                   | <b>Nº</b> | <b>Actuación</b>                                                                          |
| 2                                                                                                                         | <b>E-PERSONAS:<br/><br/>ORIENTAR LA ORGANIZACIÓN HACIA UN NUEVO MODELO ADMINISTRATIVO BASADO EN LAS TIC'S</b> | 2.1       | Adaptar la estructura organizativa municipal a las exigencias de la administración electrónica antes del 31 de marzo de 2009 | 2.1.1     | Crear el departamento de calidad de los servicios públicos y atención a la ciudadanía antes del 31 de marzo de 2009                                                                                             | 8         | CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA |
|                                                                                                                           |                                                                                                               |           |                                                                                                                              | 2.1.2     | Dotar al Servicio de Atención a la Ciudadanía de personal funcionario con capacidad para realizar gestiones electrónicas a las personas que no dispongan de acceso a Internet antes del 31 de diciembre de 2009 | 12        | REGISTRO DE FUNCIONARIOS HABILITADOS                                                      |
|                                                                                                                           |                                                                                                               | 2.2       | Adaptar los métodos de trabajo a las exigencias de la e-administración antes del 31 de diciembre de 2009                     | 2.2.1     | Poner a disposición del personal una herramienta que facilite la comunicación interna y la gestión de los asuntos propios antes del 30 de junio de 2009                                                         | 9         | INTRANET DEL PERSONAL MUNICIPAL                                                           |
|                                                                                                                           |                                                                                                               |           |                                                                                                                              | 2.2.2     | Dotar al personal de San Lorenzo de El Escorial de un sistema de identificación y autenticación electrónica que facilite el seguimiento electrónico de los expedientes antes del 31 de octubre de 2009          | 10        | FIRMA ELECTRÓNICA PERSONAL MUNICIPAL                                                      |
|                                                                                                                           |                                                                                                               |           |                                                                                                                              | 2.2.3     | Diseñar un Programa de formación anual en función de las necesidades personales y de la organización antes del 30 de noviembre de cada anualidad a ejecutar en el año siguiente                                 | 11        | PROGRAMA DE FORMACIÓN                                                                     |
|                                                                                                                           |                                                                                                               |           |                                                                                                                              |           |                                                                                                                                                                                                                 |           |                                                                                           |

| <b>E-SANLORENZO: UNA ESTRATÉGIA PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA<br/>EN SAN LORENZO DE EL ESCORIAL</b> |                                                                                                                      |           |                                                                                                                                                                                                                          |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nº</b>                                                                                                                 | <b>Línea<br/>estratégica</b>                                                                                         | <b>Nº</b> | <b>Objetivo<br/>estratégico</b>                                                                                                                                                                                          | <b>Nº</b> | <b>Objetivo<br/>operativo</b>                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Nº</b> | <b>Actuación</b>                                                                               |
| <b>3</b>                                                                                                                  | <b>E-AYUNTAMIENTO:<br/><br/>ADAPTAR LOS<br/>PROCEDIMIENTOS Y<br/>ACTUACIONES<br/>ADMINISTRATIVAS A<br/>LA LAECSP</b> | 3.1       | Programar el alcance de los procedimientos y actuaciones municipales objeto de revisión y racionalización por el plan estratégico e-SanLorenzo antes del 31 de diciembre de 2008 y ejecutarlo a la finalización del plan | 3.1.1     | Elaborar el inventario de procedimientos y actuaciones municipales antes del 31 de diciembre de cada año y actualizarlo cada vez que se produzca alguna novedad o modificación                                                                                                       | 13        | INVENTARIO Y CLASIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES                                     |
|                                                                                                                           |                                                                                                                      |           |                                                                                                                                                                                                                          | 3.1.2     | Elaborar el inventario de documentos y datos relativos a las personas y empresas antes del 31 de diciembre de cada año y actualizarlo cada vez que se produzca alguna novedad o modificación                                                                                         | 14        | INVENTARIO DE DOCUMENTOS Y DATOS RELATIVOS A LOS CIUDADANOS                                    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                      |           |                                                                                                                                                                                                                          | 3.1.3     | Establecer y/o revisar el cronograma plurianual de racionalización de los procedimientos y actuaciones en función de las prioridades de los grupos de interés antes del 31 de diciembre de cada anualidad                                                                            | 15        | PLAN PLURIANUAL DE PREVISIÓN DE LA RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES MUNICIPALES |
|                                                                                                                           |                                                                                                                      |           |                                                                                                                                                                                                                          | 3.1.4     | Ejecutar el Programa anual de racionalización de procedimientos antes del 30 de noviembre de cada anualidad a ejecutar en el año siguiente                                                                                                                                           | 16        | PROGRAMA ANUAL DE RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES MUNICIPALES                  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                      | 3.2       | Disponer de un sistema de intercomunicación multicanal para cada procedimiento o actuación transcurridos dos meses desde su revisión                                                                                     | 3.2.1     | Armonizar la presentación y la información susceptible de ser captada o facilitada, de o a los diferentes grupos de interés, conforme a las indicaciones del manual de identidad corporativa y a las especificaciones de los procedimientos en los 45 días siguientes de su revisión | 17        | HOMOGENEIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS Y FORMULARIOS                                 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                      |           |                                                                                                                                                                                                                          | 3.2.2     | Poner a disposición de los grupos de interés los formularios electrónicos de solicitud en el plazo de dos meses desde la finalización de la revisión del procedimiento correspondiente                                                                                               | 18        | FORMULARIOS ELECTRÓNICOS DE SOLICITUD                                                          |
|                                                                                                                           |                                                                                                                      | 3.3       | Adaptar el marco normativo municipal a las exigencias de la legislación vigente en materia de administración local antes del 31 de diciembre de 2009                                                                     | 3.3.1     | Publicar en el BOCM la Ordenanza para el impulso de la administración electrónica y la regulación del uso de medios electrónicos en el ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes del 31 de diciembre de 2009                                                                  | 19        | ORDENANZA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                        |
|                                                                                                                           |                                                                                                                      |           |                                                                                                                                                                                                                          | 3.3.2     | Publicar en el BOCM las modificaciones de la Ordenanza de protección de datos antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                      | 20        | MODIFICACIÓN DE LA ORDENANZA DE PROTECCIÓN DE DATOS                                            |

| <b>E-SANLORENZO: UNA ESTRATÉGIA PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA<br/>EN SAN LORENZO DE EL ESCORIAL</b> |                                                                                                                                     |           |                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                               |           |                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------|
| <b>Nº</b>                                                                                                                 | <b>Línea<br/>estratégica</b>                                                                                                        | <b>Nº</b> | <b>Objetivo<br/>estratégico</b>                                                                                                                                    | <b>Nº</b> | <b>Objetivo<br/>operativo</b>                                                                                                                                                 | <b>Nº</b> | <b>Actuación</b>                           |
| <b>4</b>                                                                                                                  | <b>E-CIUDADANÍA:<br/><br/>ESTABLECER UN<br/>SISTEMA<br/>MULTICANAL DE<br/>ATENCIÓN A<br/>PERSONAS Y<br/>EMPRESAS<br/><br/>(1/2)</b> | 4.1       | Disponer de un nuevo portal web que informe de los servicios municipales y posibilite la realización de trámites administrativos antes del 31 de diciembre de 2009 | 4.1.1     | Hacer accesible la carpeta ciudadana antes del 31 de diciembre de 2008                                                                                                        | 21        | SEDE ELECTRÓNICA Y CARPETA CIUDADANA       |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                     |           |                                                                                                                                                                    | 4.1.2     | Hacer accesible el nuevo portal web del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes del 30 de junio de 2009                                                              | 22        | PORTAL WEB OFICIAL                         |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                     |           |                                                                                                                                                                    | 4.1.3     | Hacer accesibles el Tablón de anuncios del Ayuntamiento a través del portal web municipal antes del día 31 de diciembre de 2009                                               | 23        | TABLON ELECTRÓNICO DE ANUNCIOS             |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                     | 4.2       | Poner a disposición de las personas un conjunto de herramientas que faciliten su acceso a los servicios públicos municipales antes del 31 de diciembre de 2009     | 4.2.1     | Disponer de un Servicio de Atención Ciudadana antes del 30 de junio de 2009                                                                                                   | 24        | CREACIÓN DE OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                     |           |                                                                                                                                                                    | 4.2.2     | Disponer de un sistema de comunicación bidireccional multicanal antes del 31 de diciembre de 2009                                                                             | 25        | SISTEMA DE COMUNICACIÓN MULTICANAL         |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                     |           |                                                                                                                                                                    | 4.2.3     | Integrar el conjunto de servicios prestados por el Ayuntamiento en la Red 060 antes del 31 de diciembre de 2009                                                               | 26        | INTEGRACIÓN EN LA RED 060                  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                     |           |                                                                                                                                                                    | 4.2.4     | Poner en funcionamiento la Tarjeta ciudadana antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                | 27        | TARJETA CIUDADANA                          |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                     |           |                                                                                                                                                                    | 4.2.5     | Facilitar a las personas empadronadas en San Lorenzo de El Escorial que lo soliciten una dirección de correo electrónico                                                      | 28        | CORREO ELECTRÓNICO A LAS PERSONAS          |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                     |           |                                                                                                                                                                    | 4.2.6     | Diseñar un Programa de Alfabetización digital dirigido preferentemente a las personas empadronadas antes del 30 de noviembre de cada anualidad a ejecutar en el año siguiente | 29        | PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL         |

| Nº | Línea estratégica                                                                                        | Nº  | Objetivo estratégico                                                                                                                                                                                         | Nº    | Objetivo Operativo                                                                                                                                                                                                                    | Nº | Actuación                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | <b>E-CIUDADANÍA:<br/>ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS</b><br><br>(2/2) | 4.3 | Desarrollar un conjunto de servicios dirigidos a las empresas que potencien su acceso a la sociedad de la información y faciliten las relaciones electrónicas con el Ayuntamiento antes de diciembre de 2011 | 4.3.1 | Hacer accesible a través del portal web el perfil del contratante del ayuntamiento vinculado al Sistema CODICE antes del 31 de marzo de 2009                                                                                          | 30 | PERFIL DEL CONTRATANTE                                                                   |
|    |                                                                                                          |     |                                                                                                                                                                                                              | 4.3.2 | Disponer de un portal dirigido a los proveedores en los que sea posible presentar la e-factura antes del 31 de diciembre de 2010                                                                                                      | 31 | PORTAL DEL PROVEEDOR                                                                     |
|    |                                                                                                          |     |                                                                                                                                                                                                              | 4.3.3 | Disponer del registro de contratistas antes del 31 de julio de 2010                                                                                                                                                                   | 32 | REGISTRO DE CONTRATISTAS                                                                 |
|    |                                                                                                          |     |                                                                                                                                                                                                              | 4.3.4 | Posibilitar la contratación electrónica antes del 31 de diciembre de 2011                                                                                                                                                             | 33 | CONTRATACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA                                                         |
|    |                                                                                                          |     |                                                                                                                                                                                                              | 4.3.5 | Modificación de los pliegos de condiciones para la contratación antes del 31 de diciembre de 2010                                                                                                                                     | 34 | EXIGIR EN PLIEGOS INSCRIPCIÓN EN REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS |
|    |                                                                                                          |     |                                                                                                                                                                                                              | 4.3.6 | Diseñar un Programa de Difusión de la innovación tecnológica dirigido preferentemente a personas emprendedoras o empresarias de San Lorenzo de El Escorial antes del 30 de noviembre de cada anualidad a ejecutar en el año siguiente | 35 | PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA                                        |

| <b>E-SANLORENZO: UNA ESTRATÉGIA PARA EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA<br/>EN SAN LORENZO DE EL ESCORIAL</b> |                                                                                                                                                                             |           |                                                                                                                             |           |                                                                                                                                                                         |           |                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nº</b>                                                                                                                 | <b>Línea<br/>estratégica</b>                                                                                                                                                | <b>Nº</b> | <b>Objetivo<br/>estratégico</b>                                                                                             | <b>Nº</b> | <b>Objetivo<br/>Operativo</b>                                                                                                                                           | <b>Nº</b> | <b>Actuación</b>                                                                   |
| <b>5</b>                                                                                                                  | <b>E-DOTACIONES:<br/><br/>DISPONER LOS<br/>MEDIOS FÍSICOS<br/>Y LÓGICOS QUE<br/>SUSTENTAN EL<br/>DESARROLLO DE<br/>LA<br/>ADMINISTRACIÓN<br/>ELECTRÓNICA<br/><br/>(2/1)</b> | 5.1       | Crear una infraestructura de comunicaciones municipales antes del final del 2009                                            | 5.1.1     | Renovar el Centro de Proceso de Datos del edificio municipal antes de octubre de 2008                                                                                   | 36        | CENTRO DE PROCESO DE DATOS                                                         |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             |           |                                                                                                                             | 5.1.2     | Crear una red privada de conexión de los edificios municipales antes de diciembre de 2009                                                                               | 37        | RED PRIVADA VIRTUAL MUNICIPAL                                                      |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             | 5.2       | Disponer de una plataforma multimodular de tramitación electrónica disponible a partir del 30 de octubre de 2010            | 5.2.1     | Poner en marcha el Registro electrónico el 1 de marzo de 2009                                                                                                           | 38        | REGISTRO ELECTRÓNICO                                                               |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             |           |                                                                                                                             | 5.2.2     | Poner en marcha el pago electrónico a partir del 31 de diciembre de 2008                                                                                                | 39        | PAGO ELECTRÓNICO                                                                   |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             |           |                                                                                                                             | 5.2.3     | Hacer accesible el sistema de consulta del estado de tramitación de los expedientes antes del 31 de diciembre de 2009                                                   | 40        | SISTEMA DE CONSULTA DEL ESTADO DE TRAMITACIÓN                                      |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             |           |                                                                                                                             | 5.2.5     | Implantar el Sistema de Notificaciones Electrónicas seguras antes del 31 de diciembre de 2009                                                                           | 41        | SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA                                                |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             |           |                                                                                                                             | 5.2.6     | Adquirir una herramienta de tramitación electrónica administrativa antes del 31 de diciembre de 2008                                                                    | 42        | SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES                                                         |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             |           |                                                                                                                             | 5.2.7     | Implantación de un sistema de adopción de acuerdos por órganos colegiados antes del 30 de octubre de 2010                                                               | 43        | SISTEMA DE ADOPCIÓN DE ACUERDOS POR ÓRGANOS COLEGIADOS                             |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             | 5.3       | Facilitar el acceso público y gratuito a internet en diferentes espacios públicos municipales antes del 30 de junio de 2010 | 5.3.1     | Ofrecer cobertura Wifi en 5 espacios públicos del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes del 31 de diciembre de 2009                                          | 44        | INFRAESTRUCTURA INALÁMBRICA DE TELECOMUNICACIONES                                  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             |           |                                                                                                                             | 5.3.2     | Disponer de una red con 20 ordenadores de acceso público gratuito a Internet en 8 edificios públicos municipales antes del 30 de junio de 2010                          | 45        | AMPLIACIÓN DE LA RED DE ACCESO PÚBLICO A INTERNET                                  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             | 5.4       | Dotar a la Policía Local de un servicio de videovigilancia antes del 30 de junio de 2011                                    | 5.4.1     | Dotar a la Policía Local de un servicio de videovigilancia para el control del tráfico en diferentes calles de San Lorenzo de El Escorial antes del 30 de junio de 2011 | 46        | SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA PARA EL CONTROL DE TRÁFICO Y LUGARES PÚBLICOS INSEGUROS |

| Nº | Línea estratégica                                                                                                                                         | Nº  | Objetivo Estratégico                                                                                                                                  | Nº    | Objetivo Operativo                                                                                                                                          | Nº | Actuación                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | <b>E-DOTACIONES:</b><br><br><b>DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b><br><br><b>(2/2)</b> | 5.5 | Dotar al ayuntamiento de medios tecnológicos suficientes para adaptar sus servicios a la administración electrónica antes del 31 de diciembre de 2011 | 5.5.1 | Adquirir las tecnologías que sean adecuadas para la digitalización del archivo municipal antes del 30 de junio de 2010                                      | 47 | SISTEMA DE PRESERVACIÓN DE LA FIRMA DIGITAL                                         |
|    |                                                                                                                                                           |     |                                                                                                                                                       | 5.5.2 | Disponer de un sistema de digitalización de expedientes antes del 31 de diciembre de 2011                                                                   | 48 | SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES                                            |
|    |                                                                                                                                                           | 5.6 | Integrar la plataforma en un interoperable con otras administraciones públicas antes del 31 de marzo de 2009                                          | 5.6.1 | Acceder a los servicios facilitados por la Red SARA antes del 31 de marzo de 2009                                                                           | 49 | INTEGRACIÓN EN LA RED SARA                                                          |
|    |                                                                                                                                                           | 5.7 | Establecer las medidas de seguridad que sean necesarias para cumplir con la legislación vigente antes del 31 de diciembre de 2009                     | 5.7.1 | Disponer de un sistema de identificación digital de personas y empresas que garantice la seguridad de en entornos cerrados de comunicaciones antes del 2009 | 50 | SISTEMA DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA PARA LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA AUTOMATIZADA |
|    |                                                                                                                                                           |     |                                                                                                                                                       | 5.7.5 | Elaborar los documentos de seguridad exigidos por la LOPD antes del 31 de diciembre de 2009                                                                 | 51 | ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE SEGURIDAD (LOPD)                                   |

### **Propuestas de actuación**

A continuación y para cada una de las actuaciones que se proponen se presenta una ficha con las principales características.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>AUTOEVALUACIÓN EFQM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br><p>La organización no puede mejorar sin un diagnóstico previo. Actualmente no se dispone de un autodiagnóstico del Ayuntamiento a través del uso de una metodología contrastada en la que participe toda la organización, que cubra la totalidad de aspectos de su funcionamiento, y permita una aproximación a todos los niveles de su estructura y a todos los procesos de desarrollo.</p> <p>Tampoco se disponen de datos, hechos y evidencias que acrediten la actividad de la organización, ni se dispone de ninguna herramienta a partir de la cuál sea posible obtener propuestas de mejora contribuyan a la mejora continua del funcionamiento del ayuntamiento la organización sistemáticamente.</p> <p>Este análisis permitiría establecer líneas de actuación para conformar el Plan Estratégico de modernización administrativa del ayuntamiento, así como comparar al Ayuntamiento con otras organizaciones.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | E-GOBIERNO. IMPULSAR Y PROMOVER UNA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Definir un marco estratégico general del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes de octubre de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Realizar una autoevaluación siguiendo una metodología contrastada susceptible de evidenciar resultados comparables con otras AALL antes de julio de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Los Modelos de Calidad no son normas legales, ni son de obligado cumplimiento. Son normas que sirven de base para juzgar a las organizaciones que concursan en los premios de calidad.</p> <p>La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad definió el Modelo Europeo de Excelencia. Se estructura en dos bloques de con diferentes criterios a evaluar: Agentes facilitadores (Liderazgo, Política y estrategia, Personas, Alianzas y Recursos, Procesos) y Resultados (Personas, Clientes, Sociedad y Resultados Clave)</p>                                                                                                                                               |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Concejalía de Régimen interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Personas de la organización a diferentes niveles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad definió el Modelo Europeo de Excelencia. Se estructura en dos bloques de con diferentes criterios a evaluar: Agentes facilitadores (Liderazgo, Política y estrategia, Personas, Alianzas y Recursos, Procesos) y Resultados (Personas, Clientes, Sociedad y Resultados Clave)</p> <p>Para su implantación es necesario que el personal esté formado en las herramientas de autoevaluación. Se establecerán una serie de grupos de trabajo para realizar la autoevaluación a diferentes niveles (máximos responsables de la organización y personal de la organización) y para los diferentes criterios o ejes a analizar.</p> |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Carta del Alcalde al personal del Ayuntamiento</p> <p>Curso de formación Autoevaluación (40 personas)</p> <p>Creación del Comité de Calidad</p> <p>Evaluación máximos responsables (5 personas)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                            | Formación de grupos de autoevaluación (35 personas)<br>Autoevaluación de los grupos (puntos fuertes, áreas de mejora, evidencias sobre los subcriterios objeto de análisis en función del modelo a aplicar)<br>Elaboración del documento de propuestas de mejora |              |        |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            | Marzo 2009                                                                                                                                                                                                                                                       |              |        |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                            | Abril 2010                                                                                                                                                                                                                                                       |              |        |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                               | Costes                                     | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                              | Euros/Unidad | Total  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Coordinación Q-SAC                         | 90 horas                                                                                                                                                                                                                                                         | 36           | 3.240  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Personal A1                                | 18 horas                                                                                                                                                                                                                                                         | 36           | 648    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Personal A2                                | 75 horas                                                                                                                                                                                                                                                         | 30           | 2.250  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Personal C1                                | 150 horas                                                                                                                                                                                                                                                        | 26           | 3.900  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Personal C2                                | 75 horas                                                                                                                                                                                                                                                         | 24           | 1.800  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Personal E                                 | 75 horas                                                                                                                                                                                                                                                         | 19           | 1.425  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Empresa formación (autoevalua)             | 2 cursos                                                                                                                                                                                                                                                         | 2.000        | 4.000  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                            | 1 curso                                                                                                                                                                                                                                                          | 2.000        | 2.000  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Empresa formación (grupos)                 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |        |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                  |              | 19.263 |
| La estimación de costes se ha realizado a partir de estas consideraciones: <u>Grupo de responsables</u> : Coordinación y 5 personas equivalentes a A (Concejales y A). <u>Grupos de mejora</u> : Coordinador y 7 personas (2A, 1B, 2C, 1D, 1E). Estos cálculos podrían variar a lo largo del proceso. |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |        |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aportación   | %      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial |                                                                                                                                                                                                                                                                  | 13.263 €     | 68,9   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ministerio de Administraciones Públicas    |                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6.000 €      | 31,1   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            | Nº de propuestas de mejora sugeridas por la organización                                                                                                                                                                                                         |              |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                    |               |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                                                                                                                                                  |               |        |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA 2020</b>                                                                                       |               |        |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br>Actualmente no se dispone de un marco estratégico para la modernización administrativa del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial que visualice la organización en su conjunto. Eso incide negativamente por cuanto no se dispone de una herramienta que oriente al conjunto de la organización, informe de sobre los objetivos que se pretenden, instrumentalice los cambios de una organización que tiende a la entropía, y sirva de base para la evaluación de la actuación municipal y del desempeño del personal. El documento e-SanLorenzo debería alinearse con este Plan Estratégico. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                    |               |        |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | E-GOBIERNO. IMPULSAR Y PROMOVER UNA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                    |               |        |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Definir un marco estratégico general del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes de octubre de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                    |               |        |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aprobar el Plan Estratégico de Modernización Administrativa del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes de octubre de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                    |               |        |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No existe una normativa reguladora al respecto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                    |               |        |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Concejalía de Régimen interior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                    |               |        |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Concejala de Régimen interior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                    |               |        |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Equipo de Gobierno del Ayuntamiento<br>Coordinación Q-SAC<br>Responsables de departamentos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                    |               |        |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | A partir de las propuestas de mejora surgidas de la Autoevaluación se elaboraría un documento estratégico. El equipo de gobierno debería definir la Misión, Visión y los Valores de la organización. A partir de ahí se crearía un grupo de trabajo que diera forma al documento estratégico. Este documento sería revisado por el Equipo de gobierno y consensado con los representantes sindicales. Una vez dada la conformidad sería aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial. |                                                                                                                                                    |               |        |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir la Misión, Visión y Valores de la organización</li> <li>- Elaborar el diagnóstico (teniendo en cuenta el autodiagnóstico)</li> <li>- Establecer las líneas y objetivos estratégicos de la organización</li> <li>- Plan de seguimiento, evaluación y revisión</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                    |               |        |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Abril 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                    |               |        |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Octubre 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                    |               |        |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                | Euros/ Unidad | Total  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 20 horas                                                                                                                                           | 56            | 1.120  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Interventor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 20 horas                                                                                                                                           | 56            | 1.120  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Coordinador Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 60 horas                                                                                                                                           | 36            | 2.160  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Responsables A1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 horas                                                                                                                                           | 36            | 2.880  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Responsables A2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 horas                                                                                                                                           | 30            | 2.400  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Administrativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 horas                                                                                                                                           | 24            | 1.920  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Empresa formación (P.E.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1 curso                                                                                                                                            | 3.000         | 3.000  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                    |               | 14.600 |
| Se sugiere que el equipo estuviera compuesto por un grupo de aproximadamente 7 personas (Secretario, Interventor, Coordinador y Responsables de departamentos) y que personal administrativo se encargue de elaborar la documentación y que una empresa se encargue de la formación teórica y práctica en las propias sesiones de trabajo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                    |               |        |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                    | Aportación    | %      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                    | 11.600        | 79,5   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ministerio de Administraciones Públicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                    | 3.000         | 20,5   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aprobación del Plan Estratégico para la Modernización Administrativa del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial por la Junta de Gobierno Local |               |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     |               |            |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|-----|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3                                                                                                   |               |            |     |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>PLAN DE ACCIÓN ANUAL PARA EL DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> |               |            |     |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Actualmente la referencia de la acción municipal se encuentra en los presupuestos municipales. No se dispone de una herramienta que contribuya a difundir las acciones del ayuntamiento, a ejecutar el presupuesto conforme a un calendario y a evaluar las actuaciones contempladas en la programación anual. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     |               |            |     |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | E-GOBIERNO. IMPULSAR Y PROMOVER UNA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                     |               |            |     |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Establecer una sistemática en la actuación municipal alineada con la estrategia a partir del año 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     |               |            |     |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Aprobar el Plan de Acción Municipal 2011 (PAM-2011) de forma conjunta con la aprobación de los presupuestos municipales de 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     |               |            |     |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     |               |            |     |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Concejalía de Hacienda                                                                              |               |            |     |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Interventor                                                                                         |               |            |     |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Concejales del Equipo de gobierno<br>Coordinación Q-SAC<br>Responsables de departamentos            |               |            |     |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>La actuación consiste en elaborar un documento que, en sintonía con el Presupuesto municipal anual, establezca las actuaciones que se van a desarrollar cada anualidad, el departamento responsable de su ejecución, el momento del año en el que se va a realizar la actuación y los indicadores asociados al cumplimiento del Plan.</p> <p>Concejalías elaborarán las fichas de actuación anual con actuaciones a desarrollar en el año correspondiente para elaboración del presupuesto. Una vez aprobado revisarán las fichas ajustándolas al presupuesto definitivo. En una reunión de coordinación se elaborará el cronograma de actuación. Se dará redacción al Plan de acción municipal del año correspondiente. El Plan será evaluado de conformidad con el Plan de seguimiento, evaluación y revisión del Plan Estratégico y se elaborará una Memoria anual que contemple el grado de ejecución del Plan y sirva de base para redefinir el Plan de Actuación Anual del año siguiente.</p> |                                                                                                     |               |            |     |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de las propuestas anuales (ficha de propuesta)</li> <li>- Definición de las partidas del presupuesto anual</li> <li>- Elaboración del cronograma</li> <li>- Elaboración del documento</li> <li>- Revisiones trimestrales del Plan de acción</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                     |               |            |     |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Octubre 2010 y de 2011                                                                              |               |            |     |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Diciembre 2010 y de 2001                                                                            |               |            |     |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                         | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nº y tipo de unidad                                                                                 | Euros/ Unidad | Total      |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Concejales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100                                                                                                 |               |            |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 20                                                                                                  | 36            | 720        |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Responsables A1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80                                                                                                  | 36            | 2.880      |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Responsables A2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80                                                                                                  | 30            | 2.400      |     |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     |               | 6.000      |     |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     |               | Aportación | %   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                     |               | 6.000 €    | 100 |

|                             |                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO: | % de actuaciones ejecutadas respecto de las previstas<br>% de presupuesto ejecutado respecto de la previsión inicial<br>Nº de actuaciones no ejecutadas. |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|--------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                      | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |              |        |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      | <b>MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |              |        |
| <p><b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b></p> <p>No existe una herramienta de referencia para asegurar la correcta aplicación de los elementos gráficos de la comunicación del Ayuntamiento lo que repercute en que su identidad visual no responda a un esquema homogéneo. Existe una gran dispersión comunicativa entre las distintas Concejalías y los diferentes medios en los que se produce esta comunicación (Papelería, Web, señalización interior y exterior de los edificios municipales, etc.).</p> <p>Este referente se hace necesario por cuanto la administración electrónica exige un esfuerzo por alinear las herramientas de comunicación con la ciudadanía sea esta presencial o virtual.</p> |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |        |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | E-GOBIERNO. IMPULSAR Y PROMOVER UNA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE CALIDAD                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |        |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Difundir a los grupos de interés las acciones y los resultados de la estrategia e-SanLorenzo                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |        |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Disponer de un manual de identidad corporativa que defina la línea a seguir en materia de comunicación antes del 31 de enero de 2009 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |        |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |        |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                      | Concejalía de Comunicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |        |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                      | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |              |        |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                      | Coordinadora Prensa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |              |        |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                      | El Manual de identidad Corporativa constará de una carta de presentación, una breve historia del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial, una Justificación del Manual, la descripción al público objetivo al que se dirige y los símbolos de identidad del Ayuntamiento y del Gobierno de San Lorenzo de El Escorial y las formas de utilización de los mismos en papelería, web, señalización y medios de comunicación escrita. |                     |              |        |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación de personas para la elaboración del Manual de Identidad Corporativa</li> <li>- Elaboración del Manual de Identidad Corporativa</li> <li>- Aprobación del Manual de Identidad Corporativa por la Junta de Gobierno Local.</li> </ul>                                                                                                                                            |                     |              |        |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                      | Noviembre 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |              |        |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                      | Enero 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |        |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                      | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad | Total  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 20 horas            | 36           | 720    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      | Coordinadora Prensa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 20 horas            | 30           | 600    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      | Diseñadores Gráficos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 400 horas           | 26           | 10.400 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |              | 11.720 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     | Aportación   | %      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     | 1.320 €      | 11,3   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      | Servicio Regional de Empleo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     | 10.400 €     | 88,7   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                      | Aprobación del Manual de Identidad Corporativa por la Junta de Gobierno Local                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |              |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |            |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|-----|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                       | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |            |     |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       | <b>PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA E-ADMINISTRACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |            |     |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>El Ayuntamiento carece de un sistema de comunicación entre la estructura política y la administrativa, entre los diferentes departamentos y entre las personas de un mismo departamento. Esto provoca falta de información, desmotivación, insatisfacción en los empleados y, en consecuencia un menor rendimiento de la organización. Por otra parte la administración electrónica exige transmitir el nuevo modelo y los nuevos valores organizativos que se pretenden adoptar como elementos esenciales de gestión del cambio. La comunicación interna es una necesidad previa a la comunicación con el exterior. |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |            |     |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | E-GOBIERNO. IMPULSAR Y PROMOVER UNA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE CALIDAD                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |            |     |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Difundir a los grupos de interés las acciones y los resultados de la estrategia e-SanLorenzo                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |            |     |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Comunicar e informar, de forma anticipada, al personal y/o a sus representantes de las características y del alcance de las actuaciones previstas conforme a un cronograma de trabajo |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |            |     |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |            |     |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                       | Concejalía de personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |            |     |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                       | Técnico de personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |            |     |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                       | Equipo de Gobierno<br>Secretaría<br>Intervención<br>Coordinación Q-SAC<br>Responsables de departamentos                                                                                                                                                                                                                                                   |               |            |     |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       | La implantación de la administración electrónica necesita una sistemática de comunicación que permita comunicar al conjunto de las personas de la organización qué, porqué, quién, cuándo, cómo, dónde se van a hacer el conjunto de acciones previstas en el Plan estratégico e-San Lorenzo.                                                             |               |            |     |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de la información que se ha de transmitir</li> <li>- Determinación de los canales de comunicación</li> <li>- Establecimiento de la metodología de trabajo</li> <li>- Definición del cronograma en consonancia con el PAM</li> <li>- Comunicar el Plan de Comunicación a la organización</li> </ul> |               |            |     |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                       | Enero de 2009 / 2010 / 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |            |     |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                       | Febrero de 2009 / 2010 / 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |            |     |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Costes                                                                                                                                                                                | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Euros/ Unidad | Total      |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Técnico de personal                                                                                                                                                                   | 5 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 36            | 180        |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Informático municipal                                                                                                                                                                 | 20 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 30            | 600        |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                    | 10 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 36            | 360        |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | TOTAL                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               | 1.140      |     |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               | Aportación | %   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               | 1.140 €    | 100 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                       | Número de noticias tramitadas<br>Número de convocatorias públicas realizadas<br>Número de eventos municipales comunicados                                                                                                                                                                                                                                 |               |            |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |        |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|--|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                  | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |        |  |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                  | <b>PLAN DE DIFUSIÓN EXTERNA E-ADMINISTRACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |        |  |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>La ciudadanía ha de conocer las herramientas puestas a disposición por el ayuntamiento con el objeto de que sean utilizadas en la mayor medida posible para hacer efectiva la administración electrónica y rentabilizar la inversión realizada. |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |        |  |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                               | E-GOBIERNO. IMPULSAR Y PROMOVER UNA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE CALIDAD                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |        |  |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                            | Difundir a los grupos de interés las acciones y los resultados de la estrategia e-SanLorenzo                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |        |  |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                              | Difundir a los grupos de interés externos las acciones realizadas conforme a un cronograma establecido alineado con la programación de las actuaciones incluidas en el PAM anual |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |        |  |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |        |  |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                  | Concejalía de Nuevas Tecnologías                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |        |  |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                  | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |        |  |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                  | Coordinadora de Prensa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |        |  |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                  | Adquisición de material promocional, distribución del mismo a través de los medios elegidos, difusión a través de medios de comunicación de las acciones realizadas.                                                                                                                                                                                                  |              |        |  |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de la información que se transmite</li> <li>- Determinación de los canales de comunicación</li> <li>- Establecimiento de la metodología de trabajo</li> <li>- Definición del cronograma en consonancia con el PAM</li> <li>- Curso de Verano de la UCM</li> <li>- Comunicar el Plan a la ciudadanía</li> </ul> |              |        |  |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                  | Noviembre 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |        |  |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                  | Marzo 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |        |  |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                          | Costes                                                                                                                                                                           | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Euros/Unidad | Total  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                               | 30 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 36           | 1080   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Coordinadora de Prensa                                                                                                                                                           | 30 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 30           | 900    |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Folleto informativo                                                                                                                                                              | 5.000 folletos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0,5          | 2.500  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | USB                                                                                                                                                                              | 1.000 unidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6            | 7.500  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Curso UCM                                                                                                                                                                        | 1 curso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 20.000       | 20.000 |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Folleto informativo                                                                                                                                                              | 5.000 folletos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0,5          | 2.500  |  |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | 34.480 |  |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Aportación   | %      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 9.780 €      | 31,6   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ministerio de Industria, Turismo y Comercio                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7.000 €      | 20,4   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Comunidad de Madrid. Madrid Región Digital                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 17.700 €     | 48,0   |  |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                  | Número de impactos publicitarios realizados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |        |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7                                                                   |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>SISTEMA INTERNO DE COMUNICACIÓN</b>                              |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Actualmente el proceso de comunicación del Ayuntamiento se desarrolla de forma descoordinada. Existen departamentos que utilizan canales de comunicación avanzada mientras que otros no disponen de ese tipo de servicios. Por otra parte las personas únicamente pueden adscribirse a los sistemas de información de un departamento, no pudiendo estarlo para recibir comunicaciones del conjunto de los departamentos. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Disponer de una plataforma multimodular de tramitación electrónica disponible a partir del 30 de octubre de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                     |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Disponer de un sistema de comunicaciones a través de SMS y correo electrónico en relación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                     |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | LOPD<br>Reglamento de la LOPD                                       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Concejalía de Régimen Interno                                       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Coordinador Servicio Atención Ciudadana                             |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Técnico informático<br>Coordinación Q-SAC<br>Coordinadora de prensa |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Sistema de comunicación a través de Internet que pretende optimizar los resultados de la comunicación interna y externa del Ayuntamiento.</p> <p>El sistema facilitará la emisión y difusión de la información, contribuirá a democratizar la información, orientar la emisión de información a públicos objetivos optimizando el proceso de comunicación, estimular el uso del correo electrónico y los recursos web y conseguir la homogeneidad de los comunicados.</p> <p>Los departamentos que quieran comunicar una noticia al interior o exterior de la organización utilizarán el servicio de comunicación electrónica. Una persona responsable del departamento rellenará los campos de un formulario puesto a su disposición en la intranet municipal (fecha de emisión prevista, dirección de respuesta, etc.), adjuntará documentos o imágenes que considere de utilidad, firmará el mensaje electrónicamente y lo enviará.</p> <p>El documento se almacenará en la base de datos del Servicio de Atención Ciudadana, dónde se analizará su pertinencia y se seleccionará el público objetivo y los canales óptimos de emisión electrónica (agenda web, noticias, novedades, correo electrónico, sms, intranet, etc) o impresa (revista municipal, nota de prensa, mailing, etc.). Posteriormente se adaptarán los mensajes al canal, se revisa el contenido, se corrige si fuera necesario, se maqueta y se envía.</p> |                                                                     |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar en el front-office de la intranet municipal el formulario para la entrega de comunicados.</li> <li>- Diseñar en el front-office un sistema de alarma de noticias por intereses.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                     |

|                                                                                                         |                                                                                 |                     |              |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-------|
|                                                                                                         | - Diseñar un back-office para la creación de documentos según canal de emisión. |                     |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                        | 1 de diciembre de 2008                                                          |                     |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                     | 31 de marzo de 2009                                                             |                     |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.): | Costes                                                                          | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                         | Técnico Informático                                                             | 50 horas            | 30           | 1.500 |
|                                                                                                         | Coordinador Q-SAC                                                               | 30 horas            | 36           | 1.080 |
|                                                                                                         | Coordinadora de prensa                                                          | 10 horas            | 30           | 300   |
|                                                                                                         | TOTAL                                                                           |                     |              | 2.880 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                           |                                                                                 |                     | Aportación   | %     |
|                                                                                                         | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                      |                     | 2.880 €      | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                             | Nº de noticias emitidas según canal de emisión                                  |                     |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                  |               |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 8                                                                |               |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y ATENCIÓN CIUDADANA</b> |               |       |
| <p><b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b></p> <p>La información sobre los servicios municipales se hace de forma presencial, telefónica y virtual, pero sin una visión integrada y global.</p> <p>La <u>información presencial</u> se inicia en el punto de información que encauza a las personas a los diferentes departamentos municipales para que sean estos los que faciliten la información. Esto conlleva varios problemas: a) en otras las indicaciones no son suficientes y las personas vagan por el ayuntamiento hasta encontrar quién les soluciones los problemas, b) en ocasiones el personal no se encuentra en su puesto de trabajo (bajas, reuniones, descansos, vacaciones, formación, etc) y la información que se obtiene de alguna persona que les atiende es incompleta por su desconocimiento específico del tema y/o por no disponer un sistema de información corporativo y c) la información está disociada del registro por lo que para algunos procedimientos hay que ir a varias ventanillas para resolver un trámite, y d) para algunas cuestiones hay que resolver asuntos en varios departamentos (licencias de apertura o de obra, etc.). La <u>información telefónica</u> se encauza a través de la centralita pulsando el departamento con el que se quiere comunicar. En ocasiones ocurre la situación b) de la atención presencial, en otras ocasiones supone la interrupción del trabajo administrativo de las personas que atienden. Finalmente en <u>Internet</u> no se dispone de toda la información necesaria al no estar todos los procedimientos o actividades, ni todas las características de la tramitación, no los documentos o formularios de referencia.</p> <p>Actualmente estos servicios se prestan desde diferentes departamentos (Alcaldía, Punto de Información, Secretaría, Conserjería, etc.).</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                  |               |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ORIENTAR LA ORGANIZACIÓN HACIA UN NUEVO MODELO ADMINISTRATIVO BASADO EN LAS TIC'S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                  |               |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Adaptar la estructura organizativa municipal a las exigencias de la administración electrónica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                  |               |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Crear el departamento el Servicio de Calidad y Atención Ciudadana antes del 30 de junio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                  |               |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                  |               |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Concejalía de Régimen Interior                                   |               |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Concejalía de Régimen Interior                                   |               |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Junta de Gobierno Local                                          |               |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | El Departamento de Calidad de los Servicios Públicos dependerá directamente de la Concejalía de Régimen Interior. Se denominará un responsable del servicio y se le asignará el personal necesario para el desarrollo de la actividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                  |               |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>La puesta en marcha del servicio requerirá del funcionamiento de la página web municipal en la que se dispondrá de toda la información necesaria para realizar el servicio con total garantía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación del servicio (Funciones, Nombramiento de la Coordinación Q-SAC y Asignación 4 Auxiliares Administrativos de diferentes departamentos).</li> <li>- Tramitación convenio Ventanilla Única</li> <li>- Tramitación convenio FNMT</li> <li>- Formación del personal</li> </ul> |                                                                  |               |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1 de marzo de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                  |               |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 30 de junio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                  |               |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nº y tipo de unidad                                              | Euros/ Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Agente de Desarrollo Local<br>Formación FNMT (*)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5                                                                | 36            | 180   |

|                             |                                                                                  |                                                                                                                              |            |     |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| software, etc.):            | TOTAL                                                                            |                                                                                                                              |            |     |
|                             | (*) Formación para expedición de firma digital incluida en protocolo de adhesión |                                                                                                                              |            |     |
| FINANCIACIÓN:               |                                                                                  |                                                                                                                              | Aportación | %   |
|                             | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                       |                                                                                                                              | 180 €      | 100 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO: |                                                                                  | Existencia del Servicio de Calidad y Atención Ciudadana<br>Convenio de Ventanilla Única firmado<br>Convenio con FNMT firmado |            |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                         | 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |        |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         | INTRANET PERSONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |        |
| <p>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</p> <p>El personal del ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial no dispone de un servicio personalizado a través de medios electrónicos a través del cuál sea posible acceder a la información que tiene el Ayuntamiento, a la realización de trámites internos, a las comunicaciones de todo tipo que realice el equipo de gobierno y los representantes sindicales, a la información de las delegaciones de firma, etc.</p> <p>Actualmente estas comunicaciones cuando se realizan se hacen en formato papel lo que ralentiza mucho las gestiones. En ocasiones ni tan siquiera se realizan por la escasez de tiempo y las personas de la organización se enteran cuando han de realizar un trámite concreto.</p> |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |        |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ORIENTAR LA ORGANIZACIÓN HACIA UN NUEVO MODELO ADMINISTRATIVO BASADO EN LAS TIC'S                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |        |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Adaptar los métodos de trabajo a las exigencias de la e-administración antes del 31 de diciembre de 2009                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |        |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Poner a disposición del personal una herramienta que facilite la comunicación interna y la gestión de los asuntos propios antes del 30 de junio de 2009 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |        |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |        |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                         | Concejalía de personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |        |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                         | Técnico de personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |        |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                         | Técnico informático<br>Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |        |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                         | Realización de una intranet del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial dirigida a las personas que trabajan en la Organización.                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |        |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de objetivos de la intranet</li> <li>- Plan de necesidades</li> <li>- Diseño gráfico de la intranet</li> <li>- Servicios ofrecidos (acceso/modificación datos personales; gestión de vacaciones, comunicación interna, banco de imágenes, etc., gestión de incidencias, descargas, gestión del conocimiento, información sindical, etc.)</li> </ul> |              |        |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                         | 1 de marzo de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |        |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                         | 30 de junio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |        |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Costes                                                                                                                                                  | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Euros/Unidad | Total  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Técnico informático                                                                                                                                     | 200 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 30           | 6.000  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Coordinador Q-SAC                                                                                                                                       | 20 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 36           | 720    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Técnico de personal                                                                                                                                     | 20 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 36           | 720    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Diseñador Gráfico                                                                                                                                       | 100 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 26           | 2.600  |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              | 10.040 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Aportación   | %      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10.040 €     | 100    |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                         | Nº de accesos a la intranet municipal<br>Nº de accesos a la Carpeta ciudadana desde la intranet                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|--------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                               | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |              |              |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                               | <b>SISTEMA DE FIRMA ELECTRÓNICA PERSONAL MUNICIPAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |              |              |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Tan sólo cuatro personas en el Ayuntamiento disponen de firma digital para la realización de gestiones con Hacienda (Tesorería y Contabilidad), Seguridad Social (Personal) y solicitud de subvenciones de Nuevas Tecnologías. El desarrollo de la administración electrónica exige que el personal del ayuntamiento disponga de firma electrónica para la realización de diferentes trámites administrativos |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |              |              |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ORIENTAR LA ORGANIZACIÓN HACIA UN NUEVO MODELO ADMINISTRATIVO BASADO EN LAS TIC'S                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |              |              |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Adaptar los métodos de trabajo a las exigencias de la e-administración antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |              |              |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dotar al ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial de un sistema de firma electrónica para determinar la identidad y autenticidad de las personas y de su capacidad de obrar antes del 31 de octubre de 2009 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |              |              |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                               | Artículo 19 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |              |              |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                               | Concejalía de Régimen interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |              |              |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                               | Coordinador Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |              |              |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                               | Técnico Informático<br>Personal Servicio Atención Ciudadana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |              |              |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                               | El Técnico informático debe determinar el sistema de firma electrónica que pone a disposición del personal interno, realizará un registro de vinculación de firmas y se encargará de dotar de lectores de firma electrónica a los ordenadores del ayuntamiento, priorizando a aquellos funcionarios habilitados para tramitar con el consentimiento expreso de las personas. En principio se basará en la firma de certificados digitales ofrecidos por la FNMT y en el DNI electrónico. A través de la Oficina de Atención a la Ciudadanía se obtendrán las firmas electrónicas. |                     |              |              |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtención de firma electrónica del personal municipal a través de la OAC.</li> <li>- Disponer de lectores de DNI-e en los teclados</li> <li>- Realizar un registro de vinculación de la persona con el cargo (posiblemente la FNMT emita certificados en este sentido)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |              |              |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                               | 1 de marzo de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |              |              |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                               | 30 de noviembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |              |
| <b>COSTE DE LA ACTUACIÓN:</b><br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                               | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad | Total        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                               | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 20                  | 30           | 600          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                               | Personal OAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 50                  | 24           | 1.200        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                               | Suministro teclados lector DNIE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100                 | 20           | 2.000        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                               | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              | <b>3.800</b> |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                               | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     | Aportación   | %            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | 3.800 €      | 100          |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                               | Número de personas trabajadoras con firma digital<br>% de ordenadores con lector de DNI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|--------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 | 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |        |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                 | PLAN DE FORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |               |        |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |        |
| El programa de formación depende de la disponibilidad presupuestaria y de los medios humanos del departamento de personal (hay años en los que se realizan cursos de formación y años en que no). Actualmente existen carencias formativas del significado y alcance de la administración electrónica y en el futuro se necesitará impartir formación específica en diversos aspectos que la conforman (firma electrónica, seguimiento de expedientes, registro electrónico, etc.) |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |        |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ORIENTAR LA ORGANIZACIÓN HACIA UN NUEVO MODELO ADMINISTRATIVO BASADO EN LAS TIC'S                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |        |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Adaptar los métodos de trabajo a las exigencias de la e-administración antes del 31 de diciembre de 2009                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |        |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Diseñar un Programa de formación anual en función de las necesidades personales y de la organización antes del 30 de noviembre de cada anualidad a ejecutar en el año siguiente |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |        |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                 | Disposición adicional segunda de la LAECSP (destinada solamente a la AGE, pero que constituye un referente para el resto de las administraciones públicas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |               |        |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                 | Concejalía de personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |               |        |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                 | Técnico de personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |               |        |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                 | Informático Municipal<br>Coordinación Q-SAC<br>Responsables departamentos municipales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |               |        |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                 | El Plan de Formación constituye una de las herramientas para dotar de conocimientos operativos al conjunto de la organización. Entre las materias a impartir destacan: Administración electrónica, Tramitación electrónica de expedientes, firma electrónica, pasarela de pagos, notificaciones electrónicas, archivo electrónico, etc. También incluiría formación en materia de protección de datos personales y procedimiento administrativo electrónico. |                     |               |        |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración anual del Plan de necesidades formativas</li> <li>- Contratación de empresas de formación</li> <li>- Gestión de los cursos de formación</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |               |        |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                 | Septiembre de 2009 / 2010 / 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |               |        |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                 | Diciembre de 2009 / 2010 / 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |        |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                 | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad  | Total  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Técnico de personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 30 horas            | 36            | 1.080  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Auxiliar administrativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 60 horas            | 24            | 1.440  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Curso introducción E-Admon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6                   | 1.500         | 9.000  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Curso intermedio E-Admon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3                   | 1.500         | 4.500  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Curso avanzado E-Admon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3                   | 1.500         | 4.500  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Seguimiento de expedientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3                   | (*)           |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | (*) incluido en suministro de aplicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Se propone la realización de dos curso por año                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |               |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |               | 20.520 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                 | Aportación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | %             |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | 8.520 € 41,5  |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Ministerio de Administraciones Públicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     | 12.000 € 58,5 |        |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                 | Número de cursos de administración electrónica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |               |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Número de personas participantes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |               |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 | Número de horas de formación AE impartidas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |               |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                 | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |              |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                 | <b>REGISTRO DE FUNCIONARIOS HABILITADOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |              |       |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>En los casos en los que para realizar cualquier operación se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante alguno de los instrumentos electrónicos previstos (DNIe, certificado digital, etc.), las personas que no dispongan de los medios propios apropiados podrán acceder a los servicios públicos electrónicos consintiendo expresamente a los funcionarios incluidos en el registro la realización del trámite con su firma electrónica, dejando constancia de este hecho para resolver posibles discrepancias o litigios. |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ORIENTAR LA ORGANIZACIÓN HACIA UN NUEVO MODELO ADMINISTRATIVO BASADO EN LAS TIC'S                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Adaptar los métodos de trabajo a las exigencias de la e-administración antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dotar al Servicio de Atención a la Ciudadanía de personal funcionario con capacidad para realizar gestiones electrónicas a las personas que no dispongan de acceso a Internet antes del 31 de diciembre de 2009 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                 | Art. 22 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |              |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                 | Concejalía de Régimen interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |              |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                 | Secretaría                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                 | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |              |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                 | Elaborar y publicitar el registro de funcionarios habilitados a través de los cuáles sea posible el acceso de las personas a las operaciones para las que se requiera firma electrónica (DNI, certificado electrónico) y diseñar los formularios que permiten realizar el consentimiento expreso. Para ello las personas funcionarias deberán disponer de firma electrónica avanzada.                                |                     |              |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un registro de todas las personas funcionarias habilitadas para realizar la identificación e autenticación.</li> <li>- Dar publicidad al registro para que sea conocido por la ciudadanía</li> <li>- Diseñar los mecanismos de identificación de las personas (DNI) y los documentos necesarios para que den su consentimiento a los funcionarios públicos</li> </ul> |                     |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                 | Noviembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 | Diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                 | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                 | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3 horas             | 56           | 168   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                 | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10 horas            | 36           | 360   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                 | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |              | 528   |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                 | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     | Aportación   | %     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     | 528 €        | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                 | Número de funcionarios habilitados en el registro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                              |              |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 13                                                                                                                                           |              |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>INVENTARIO Y CLASIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES</b>                                                                            |              |       |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>El listado de trámites disponible en la página web municipal está incompleto, falta incorporar un gran número de trámites, hay que actualizar la información existente e incorporar los formularios actualizados. No existe un sistema homogéneo de definición de las características de los procedimientos y actuaciones, cada departamento describe los trámites sin una perspectiva global. No existe un sistema adecuado de incorporación de los procedimientos y actuaciones a la web. Cada formulario responde a un diseño departamental más que corporativo. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                              |              |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ADAPTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A LA LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                              |              |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Programar el alcance de los procedimientos y actuaciones municipales objeto de revisión y racionalización por el plan estratégico e-SanLorenzo antes del 31 de diciembre de 2008 y ejecutarlo a la finalización del plan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                              |              |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Elaborar el inventario de procedimientos y actuaciones municipales antes del 31 de diciembre de cada año y actualizarlo cada vez que se produzca alguna novedad o modificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                              |              |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Disposición final tercera de LAECSP                                                                                                          |              |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Concejalía de Régimen interno                                                                                                                |              |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Secretario                                                                                                                                   |              |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Coordinación Q-SAC<br>Responsables de procedimientos y actuaciones municipales                                                               |              |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Elaboración de un catálogo informatizado de procedimientos y actuaciones municipales que contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado general de procedimiento y actuaciones numerado</li> <li>- Ficha de procedimiento y actuaciones con el departamento gestor, descripción del procedimiento o actuación, fechas y plazos, forma de tramitación, documentación necesaria, obligaciones económicas, normativa aplicable, órgano que resuelve, formulario de tramitación, datos accesibles por otras administraciones públicas, nivel de interactividad asociada (bajo, medio, alto), etc.</li> </ul> |                                                                                                                                              |              |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de la ficha de procedimiento y actuación</li> <li>- Sistema de alta/baja/modificación fichas en Intranet</li> <li>- Acceso en Intranet al listado general y a las fichas</li> <li>- Cumplimentación de las fichas por los responsables</li> <li>- Digitalización de la información</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                              |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10 de enero de 2009                                                                                                                          |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 31 de abril de 2009                                                                                                                          |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nº y tipo de unidad                                                                                                                          | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10 horas                                                                                                                                     | 56           | 560   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10 horas                                                                                                                                     | 36           | 360   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10 horas                                                                                                                                     | 30           | 300   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Responsables A1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 70 horas                                                                                                                                     | 36           | 2.520 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Responsables A2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 80 horas                                                                                                                                     | 30           | 2.400 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Auxiliares Administrativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 30 horas                                                                                                                                     | 24           | 720   |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                              |              | 6.860 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                              | Aportación   | %     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                              | 6.860 €      | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Número de fichas de procedimientos y actuaciones<br>Número y porcentaje de procedimientos y actuaciones por nivel de interactividad asociada |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |              |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                          | 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |              |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          | <b>INVENTARIO DE DOCUMENTOS Y DATOS RELATIVOS A LOS CIUDADANOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |              |       |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Actualmente no se dispone de un inventario de documentos y datos en formato electrónico relativos a las personas a los efectos de facilitar el acceso a las demás administraciones públicas. |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |              |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                            | ADAPTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A LA LAECSP                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |              |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                         | Programar el alcance de los procedimientos y actuaciones municipales objeto de revisión y racionalización por el plan estratégico e-SanLorenzo antes del 31 de diciembre de 2008 y ejecutarlo a la finalización del plan |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |              |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                           | Elaborar el inventario de documentos y datos relativos a las personas y empresas antes del 31 de diciembre de cada año y actualizarlo cada vez que se produzca alguna novedad o modificación                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |              |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                          | Artículos 6 y 9 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |              |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          | Concejalía de Régimen interno                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |              |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                          | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |              |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          | Responsables departamentos municipales                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |              |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                          | De cada procedimiento inventariado se obtendrán los documentos y datos disponibles en el ayuntamiento que puedan ser facilitados a otras administraciones públicas en formato digital.                                                                                                                              |                     |              |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar los diferentes procedimientos</li> <li>- Detectar, si los hubiera, documentos y datos susceptibles de ser facilitados a otras administraciones públicas.</li> <li>- Elaborar el inventario</li> <li>- Hacer accesible el inventario a través de la web</li> </ul> |                     |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                          | 1 de mayo de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                          | 31 de julio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                          | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 20 horas            | 56           | 1.120 |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 20 horas            | 36           | 720   |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          | Responsables A1                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 35 horas            | 36           | 1.260 |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          | Responsables A2                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 40 horas            | 30           | 1.200 |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |              | 4.300 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     | Aportación   | %     |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     | 4.300 €      | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                          | Número de datos y documentos relacionados en inventario                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                           | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                           | PLAN PLURIANUAL DE REVISIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES MUNICIPALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |       |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |       |
| Este programa surge ante la necesidad de adaptar los procedimientos y actuaciones a la LAECSP. Una vez realizado el inventario de los procedimientos y actuaciones municipales se priorizan mediante el análisis de las necesidades de adaptación a la ley, la complejidad del procedimiento, el análisis global de los procedimientos y las indicaciones de los departamentos. |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ADAPTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A LA LAECSP                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Programar el alcance de los procedimientos y actuaciones municipales objeto de revisión y racionalización por el plan estratégico e-SanLorenzo antes del 31 de diciembre de 2008 y ejecutarlo a la finalización del plan. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Establecer y/o revisar el cronograma plurianual de racionalización de los procedimientos y actuaciones en función de las prioridades de los grupos de interés antes del 31 de diciembre de cada anualidad.                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                           | Artículos 33 y 34 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                           | Concejalía de Régimen interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                           | Secretario General                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                           | Coordinación Q-SAC<br>Técnico Informático<br>Responsables de departamentos municipales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                           | Cada procedimiento será evaluado en función de:<br>Los <u>requerimientos de su adaptación a la ley</u> teniendo en consideración los siguientes aspectos: información electrónica del procedimiento, iniciación electrónica (mediante un formulario conectado a un registro electrónico que permita la presentación de solicitudes, documentación y comunicaciones), pago electrónico, notificación y comunicaciones electrónicas (alegaciones, obtención de información, etc.), consulta del estado de tramitación.<br>El <u>análisis general de los procedimientos</u> permitirá establecer cuál es su situación respecto de los niveles establecidos por la Unión Europea: Inadaptación total (sin información electrónica), Muy baja adaptación (sólo con información), Baja adaptación (información con formulario descargable), Adaptación parcial (iniciación por medios electrónicos), Adaptación total (procedimientos adaptados)<br>El <u>análisis departamental</u> permitirá establecer prioridades por departamentos municipales. |              |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluar los procedimientos en función de la información recogida de los departamentos municipales.</li><li>- Establecimiento de prioridades por departamentos</li><li>- Elaborar el calendario plurianual de adaptación priorizando los procedimientos de mayor a menor impacto</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                           | 1 de mayo de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                           | 30 de septiembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                         | Costes                                                                                                                                                                                                                    | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Secretario                                                                                                                                                                                                                | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 56           | 560   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 36           | 360   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informático municipal                                                                                                                                                                                                     | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 30           | 300   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | TOTAL                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              | 1.220 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Aportación   | %     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1.220 €      | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                           | Número de procedimientos por requerimientos, nivel y departamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|--|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                          | 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |        |  |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          | PROGRAMA ANUAL DE REVISIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES MUNICIPALES                                                                                                                                                                                                                          |              |        |  |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |  |
| Actualmente los procedimientos administrativos no están descritos ni se conoce formalmente el itinerario de los mismos dentro de la organización. La adquisición de una herramienta informática para el seguimiento de expedientes obliga a estudiar y racionalizar los procedimientos y las actuaciones administrativas del Ayuntamiento para simplificarlos con el objeto simplificarlos, reducir los plazos y tiempo de respuesta, racionalizar las comunicaciones internas, y establecer medios de información y conocimiento de la situación del expediente. |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |  |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ADAPTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A LA LAECSP                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |  |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Programar el alcance de los procedimientos y actuaciones municipales objeto de revisión y racionalización por el plan estratégico e-SanLorenzo antes del 31 de diciembre de 2008 y ejecutarlo a la finalización del plan |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |  |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ejecutar el Programa anual de racionalización de procedimientos antes del 30 de noviembre de cada anualidad a ejecutar en el año siguiente                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |  |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                          | Artículos 33 y 34 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |        |  |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                          | Concejalía de Régimen interior                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |        |  |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                          | Secretario General                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |        |  |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                          | Técnico Informático<br>Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |        |  |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                          | La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos requiere realizar un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento que tenga en consideración (supresión o reducción de documentación requerida, transparencia, reducción de plazos de respuesta,                     |              |        |  |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar los trámites asociados los procedimientos previstos en el cronograma plurianual para cada año.</li><li>- Establecer la secuencia de trámites y posibles imprevistos</li><li>- Determinar los trámites que requieren comunicaciones o notificaciones</li></ul> |              |        |  |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                          | 1 de enero de 2009-2010-2011                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |        |  |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          | 31 de noviembre de 2009-2010-2011                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |        |  |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Costes (*)                                                                                                                                                                                                               | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Euros/Unidad | Total  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Secretario                                                                                                                                                                                                               | 50 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 56           | 2.800  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                      | 50 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 30           | 1.500  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                       | 50 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 36           | 1.800  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Responsables A1                                                                                                                                                                                                          | 60 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 36           | 2.160  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Responsables A2                                                                                                                                                                                                          | 80 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 30           | 2.400  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Responsables C1                                                                                                                                                                                                          | 60 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 26           | 1.560  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TOTAL                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              | 12.220 |  |
| (*) Estimados sobre 20 procedimientos administrativos/año                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |  |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Aportación   | %      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 12.220 €     | 100    |  |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                          | Número de procedimientos que pasan a nivel superior                                                                                                                                                                                                                                                               |              |        |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 17                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |               |            |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>HOMOGENEIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS Y FORMULARIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               |            |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>En el momento actual la documentación administrativa del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial no se ajusta a un esquema de identidad corporativa. Cada departamento dispone de formularios y herramientas en los que capta datos de las personas que no se adaptan a la ley de protección de datos. Los formularios que pueden descargarse de la página web no se asemejan a los formularios de atención presencial. |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |            |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ADAPTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A LA LAECSP                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |            |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Disponer de un sistema de intercomunicación multicanal para cada procedimiento o actuación transcurridos dos meses desde su revisión                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |            |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Armonizar la presentación y la información susceptible de ser captada o facilitada, de o a los diferentes grupos de interés, conforme a las indicaciones del manual de identidad corporativa y a las especificaciones de los procedimientos en los 45 días siguientes a la revisión de éstos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |            |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Manual de identidad Corporativa (cuando sea aprobado por la Junta de Gobierno Local)                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |               |            |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Concejalía de Régimen interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |               |            |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |               |            |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Informático Municipal<br>Diseñadores gráficos<br>Responsables de departamentos<br>Conserjes                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |               |            |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | A partir de los documentos obtenidos de los diferentes departamentos y de la aprobación del Manual de Identidad Corporativa se elaborarán los formularios en formato papel y digital con el objeto de ofrecer una imagen común y de cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos. Cuando se agoten los formularios existentes se encargarán los impresos adaptados. |                     |               |            |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptar los formularios a la información requerida de los procedimientos</li> <li>- Diseñar los documentos conforme al manual de identidad corporativa</li> <li>- Establecer las coletillas de Ley de Protección de Datos.</li> <li>- Edición de formularios adaptados que sustituyan a los antiguos.</li> </ul>                 |                     |               |            |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 de febrero de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |               |            |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |               |            |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nº y tipo de unidad | Euros/ Unidad | Total      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 50                  | 36            | 1.800      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Diseñador Gráfico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 25                  | 26            | 650        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 50                  | 30            | 150        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               | 2.600      |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Aportación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |               | %          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |               | 1.950 € 75 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Servicio Regional de Empleo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |               | 650 € 25   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nº de documentos adaptados<br>Nº de documentos con nueva edición                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |               |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                      |              |            |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-----|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                        | 18                                                                                                                                                                                                                                                   |              |            |     |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                        | <b>FORMULARIOS ELECTRÓNICOS DE SOLICITUD</b>                                                                                                                                                                                                         |              |            |     |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Para dar respuesta a la LAECSP se hace preciso establecer, al menos un modelo electrónico de solicitud a través del cuál las personas físicas o jurídicas puedan iniciar los trámites administrativos de forma electrónica. Actualmente solamente existe un formulario en formato papel que por otra parte no dispone del clausulado referido a la protección de datos de carácter personal. |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                      |              |            |     |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ADAPTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A LA LAECSP                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                      |              |            |     |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Disponer de un sistema de intercomunicación multicanal para cada procedimiento o actuación transcurridos dos meses desde su revisión                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                      |              |            |     |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Poner a disposición de los grupos de interés los formularios electrónicos de solicitud en el plazo de dos meses desde la finalización de la revisión del procedimiento correspondiente |                                                                                                                                                                                                                                                      |              |            |     |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        | Artículo 35 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                             |              |            |     |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        | Concejalía de Régimen Interior                                                                                                                                                                                                                       |              |            |     |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                  |              |            |     |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        | Secretario<br>Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                     |              |            |     |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                        | Establecimiento de un formulario estándar que esté disponible en la página web municipal, a través del cuál sea posible remitir una solicitud al Ayuntamiento mediante firma digital, que pueda dar lugar al inicio de un expediente administrativo. |              |            |     |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño del formulario</li> <li>- Articular la firma digital en el formulario</li> <li>- Conexión del formulario con la base de datos del Registro electrónico</li> </ul>                                    |              |            |     |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                        | - 1 de junio de 2009                                                                                                                                                                                                                                 |              |            |     |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | - 30 de junio de 2009                                                                                                                                                                                                                                |              |            |     |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Costes                                                                                                                                                                                 | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                  | Euros/Unidad | Total      |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Secretario                                                                                                                                                                             | 5 horas                                                                                                                                                                                                                                              | 56           | 280        |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Técnico informático                                                                                                                                                                    | 15 horas                                                                                                                                                                                                                                             | 30           | 450        |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                     | 5 horas                                                                                                                                                                                                                                              | 36           | 180        |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | TOTAL                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                      |              | 910        |     |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                        | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                           |              | Aportación | %   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                      |              | 910 €      | 100 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Número de solicitudes electrónicas tramitadas<br>Número de expedientes iniciados electrónicamente                                                                                                                                                    |              |            |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>ORDENANZA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>La LAECSP establece la necesidad de que las administraciones públicas establezcan las pautas de sus relaciones electrónicas con la ciudadanía. Los sistemas tecnológicos utilizados han de ser regulados para asegurar las mismas garantías que la tramitación tradicional tanto a lo que se refiere al régimen jurídico de la tramitación electrónica, como a la determinación de las competencias y estructuración de los procedimientos relativos a los nuevos servicios puestos a disposición de la ciudadanía. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ADAPTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A LA LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Adaptar el marco normativo municipal a las exigencias de la legislación vigente en materia de administración local antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Publicar en el BOCM la Ordenanza para el impulso de la administración electrónica y la regulación del uso de medios electrónicos en el ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Artículos 10 (Sede electrónica), 24 y 25 (Registro electrónico), 27 (Comunicaciones electrónicas), 10 (Transmisión de datos entre administraciones), 36 y 39 (Automatización de procedimientos), 23 formas de representación de las personas interesadas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Concejalía de Régimen interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Secretario municipal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Técnico de Administración General<br>Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | La actuación tiene por objeto definir el marco normativo que regule diferentes aspectos de la administración electrónica como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sede Electrónica (dirección web, titularidad, identificación de la sede electrónica y sistemas de firma electrónica, funciones, formulación de consultas, quejas y sugerencias, etc.)</li> <li>- Registro Electrónico (Órgano responsable de su gestión, Fecha, hora oficial y días inhábiles, Condiciones de acceso al Registro, Formatos para presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, Procedimientos y trámites susceptibles de tramitación, Sistema de recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones, Generación de justificantes y acuses de recibo para la tramitación fehaciente)</li> <li>- Comunicaciones electrónicas (Especificación de los medios puestos a disposición para establecer comunicaciones electrónicas para los diferentes supuestos)</li> <li>- Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas (Identificación de los datos de los que es titular, Condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para facilitar acceso a datos relativos a los interesados que obren en poder del Ayuntamiento al resto de Administraciones a datos, Sistema de captación del consentimiento de las personas a captar los datos)</li> <li>- Órgano competente (Definición del órgano competente asociado a la automatización de los expedientes, Características de las aplicaciones, órganos responsables, auditoría de los sistemas de información, órgano responsable a efectos de impugnación de procedimientos tramitados electrónicamente en su totalidad, comunicaciones electrónicas)</li> </ul> |

|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                  |                     |              |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-------|
|                                                                                                         | - Formas de representación (condiciones y obligaciones de los que actúen como representantes)                                                                                    |                     |              |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de la Ordenanza</li> <li>- Aprobación provisional</li> <li>- Exposición pública</li> <li>- Aprobación definitiva</li> </ul> |                     |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                        | 1 de mayo de 2009                                                                                                                                                                |                     |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                     | 1 de octubre de 2009                                                                                                                                                             |                     |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.): | Costes                                                                                                                                                                           | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                         | Secretario general                                                                                                                                                               | 15 horas            | 56           | 840   |
|                                                                                                         | Técnico de Admón. General                                                                                                                                                        | 30 horas            | 30           | 900   |
|                                                                                                         | Técnico informático                                                                                                                                                              | 10 horas            | 30           | 300   |
|                                                                                                         | TOTAL                                                                                                                                                                            |                     |              | 2.040 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                           |                                                                                                                                                                                  |                     | Aportación   | %     |
|                                                                                                         | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                       |                     | 2.040 €      | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                             | Publicación de la ordenanza en el BOCM                                                                                                                                           |                     |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |               |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                      | <b>MODIFICACIÓN DE LA ORDENANZA DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |               |       |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |       |
| El desarrollo de la administración electrónica exigirá la adaptación de la ordenanza de municipal de protección de datos del ayuntamiento. Como consecuencia de la creación del Centro de proceso de datos, la incorporación del seguimiento de expedientes, las notificaciones electrónicas, la carpeta ciudadana, etc, será necesario modificar y suprimir algunas de las bases de datos reguladas en la actual ordenanza, así como incorporar las bases de datos de nueva creación. |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ADAPTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A LA LAECSP                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Adaptar el marco normativo municipal a las exigencias de la legislación vigente en materia de administración local antes del 31 de diciembre de 2009 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Publicar en el BOCM las modificaciones de la Ordenanza de protección de datos antes del 31 de diciembre de 2009                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenanza municipal de protección de datos</li> <li>- Ley 11/1999 Orgánica de Protección de Datos</li> <li>- Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal</li> </ul> |                     |               |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                      | Concejalía de Régimen interior                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |               |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                      | Secretario general                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |               |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                      | Técnico informático municipal<br>Responsables de departamentos                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |               |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                      | La actuación pretende adaptar la actual ordenanza de protección de datos a la nueva realidad de la estructura de datos personales del Ayuntamiento, mediante la creación, modificación y/ supresión de las bases de datos.                                                                                                |                     |               |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de las bases de datos municipales existentes</li> <li>- Evaluación de la ordenanza actual</li> <li>- Propuesta de creación, modificación o supresión</li> <li>- Aprobación por el Pleno del Ayuntamiento</li> <li>- Publicación en el BOCM</li> </ul>                   |                     |               |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      | 1 noviembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |               |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      | 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |               |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                      | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nº y tipo de unidad | Euros/ Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      | Secretario general                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7 horas             | 56            | 392   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      | Técnico Admon. General                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 21 horas            | 30            | 630   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      | Técnico informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7 horas             | 30            | 210   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      | Responsables A1                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 21 horas            | 36            | 756   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      | Responsables A2                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 35 horas            | 30            | 1.050 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               | 3.038 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     | Aportación    | %     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     | 3.038 €       | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                      | Nº de bases de datos dadas de alta en ordenanza                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |              |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------|--------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 21                                   |              |        |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SEDE ELECTRÓNICA – CARPETA CIUDADANA |              |        |
| <p><b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b></p> <p>De conformidad con la LAECSP el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial deberá establecer la dirección de su sede electrónica que estará disponible para toda la ciudadanía a través de las redes de telecomunicaciones y cuya titularidad, gestión y administración le corresponde. Actualmente el Ayuntamiento dispone de diferentes dominios y tendrá que decidir cuál de ellos es el que utilizará como Sede Electrónica.</p> <p>Por otra parte la LAECSP establece la necesidad de disponer de un sistema que permita la autenticación de la sede electrónica del ayuntamiento y garantice las comunicaciones electrónicas seguras de las personas físicas y jurídicas con la sede electrónica, ofreciendo la certeza y la confianza de estar conectados con dicha sede en sus comunicaciones.</p> <p>Según la LAECSP la Sede electrónica ha de cumplir una serie de requisitos técnicos tales como Calidad, Seguridad, Disponibilidad, Accesibilidad, Neutralidad, Interoperabilidad, Identificación del titular de la sede.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |              |        |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |              |        |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Disponer de un nuevo portal web que informe de los servicios municipales y posibilite la realización de trámites administrativos antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |              |        |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hacer accesible la carpeta ciudadana antes del 31 de diciembre de 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |              |        |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Artículos 10, 13.3 y 17 de la LAECSP<br>Ordenanza municipal administración electrónica (actuación nº xx)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |              |        |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Informática                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |              |        |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Técnico informático municipal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |              |        |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Agente de Desarrollo Local                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |              |        |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | La Sede electrónica es el lugar a través del cuál las personas acceden para realizar las tramitaciones electrónicas con el Ayuntamiento. La sede está compuesta por el dominio, la identificación del servidor, y la carpeta ciudadana desde dónde se pueden realizar las diferentes gestiones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |              |        |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decidir el dominio bajo el que se accederá a la sede electrónica</li> <li>- Identificar el titular de la sede electrónica</li> <li>- Adquirir un certificado de servidor wildcard que permita el acceso a los dominios de segundo y tercer nivel (*.xxxxxxx.org)</li> <li>- Instalación del certificado de servidor</li> <li>- Desarrollo de la Carpeta Ciudadana</li> <li>- Acción relacionada con otras muchas actuaciones (Registro, Seguimiento de expedientes, Pago electrónico, Firma digital, Página web, identificación digital de la sede electrónica)</li> </ul> |                                      |              |        |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Septiembre de 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |              |        |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Diciembre de 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |              |        |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nº y tipo de unidad                  | Euros/Unidad | Total  |
| (personal, material propio,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Técnico informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 365 horas                            | 30           | 10.950 |

|                                                   |                                             |                                                                                                                                                            |            |        |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| consultoría, aparatos y equipos, software, etc.): | Agente de Desarrollo Local                  | 1                                                                                                                                                          | 36         | 36     |
|                                                   | Certificado de servidor                     | 1                                                                                                                                                          | 500        | 500    |
|                                                   | Asistencia desarrollo                       | 1                                                                                                                                                          | 7.424      | 7.424  |
|                                                   | Plataforma de desarrollo Web                | 1                                                                                                                                                          | 27.260     | 27.260 |
|                                                   | TOTAL                                       |                                                                                                                                                            |            | 46.170 |
| FINANCIACIÓN:                                     |                                             |                                                                                                                                                            | Aportación | %      |
|                                                   | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial  |                                                                                                                                                            | 21.541,2 € | 46,5   |
|                                                   | Ministerio de Industria, Turismo y Comercio |                                                                                                                                                            | 24.628,8 € | 53,5   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                       |                                             | Número de accesos a la Carpeta ciudadana<br>Número de transacciones a través de la Carpeta Ciudadana<br>Disponibilidad de certificado de servidor wildcard |            |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |              |        |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|--------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN Nº:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    | 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |              |        |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    | PORTAL WEB OFICIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |              |        |       |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |              |        |       |
| El portal web actual se encuentra ubicado en un servidor externo al ayuntamiento y que utiliza un gestor de contenidos estandarizado que no permite un diseño adecuado a las necesidades del ayuntamiento. En el momento actual no se dispone de ningún sistema de identificación del titular de la sede. Únicamente permite disponer de información y descargar formularios (nivel 2) pero no es posible la interacción de las personas usuarias con el ayuntamiento. Dispone de un sistema de acceso que garantiza el acceso restringido para la edición y modificación de noticias por parte del personal responsable de los diferentes departamentos. Aunque la disponibilidad del servicio es adecuada, el ayuntamiento necesita de la empresa dónde está alojada la web para resolver los problemas que se planteen. El nivel de accesibilidad de la web no cumple con las normas 1 y 2 de la norma UNE 139803:2004. Actualmente no se dispone de ningún sistema de interoperabilidad de la información con otras administraciones públicas. El actual sistema no permite el almacenamiento de información para su presentación multicanal. |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |              |        |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |              |        |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    | Disponer de un nuevo portal web que informe de los servicios municipales y posibilite la realización de trámites administrativos antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |              |        |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    | Disponer de una página web, que identifique al titular de la sede electrónica, ofrezca una calidad de la información adecuada, disponga de un sistema de seguridad para acceder a la información, garantice el funcionamiento de los servicios sin interrupciones, sea accesible conforme al nivel Doble A de la WAI, garantice la neutralidad e interoperabilidad y permita la interoperabilidad con otros agentes, antes del 30 de junio de 2009 |        |              |        |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Artículo 10 de la LAECSP</li><li>- Artículo 5 del Real Decreto 1994/2007 por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a la Sociedad de la Información</li><li>- Norma UNE 139803:2004</li></ul>                                                                                                                                       |        |              |        |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    | Concejalía de Nuevas Tecnologías                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |              |        |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    | Agente de Desarrollo Local<br>Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |              |        |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    | Técnico informático<br>Auxiliar informático<br>Responsables de todos los departamentos municipales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |              |        |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    | La actuación consiste en el desarrollo de un nuevo portal Web.<br><br>Sistema de quejas y sugerencias, Sistema de alertas, Participación on line (blog, foro, encuestas, participación), WAP / Teléfono movil / PDA                                                                                                                                                                                                                                |        |              |        |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Diseño de la entrevista con los responsables municipales</li><li>- Entrevista con los Responsables municipales</li><li>- Elaboración del plan de necesidades</li><li>- Asistencia al desarrollo web</li><li>- Diseño gráfico de la página web</li><li>- Difusión de la web municipal</li><li>- Puesta en funcionamiento de la web</li></ul>                                                                |        |              |        |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    | 1 de noviembre de 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |              |        |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    | 30 de junio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |              |        |       |
| COSTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DE | LA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Costes | Nº y tipo de | Euros/ | Total |

|                                                                                             |                                             |                                                |            |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------|------------|--------|
| ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.): |                                             | unidad                                         | Unidad     |        |
|                                                                                             | Coordinación Q-SAC                          | 200 horas                                      | 36         | 7.200  |
|                                                                                             | Informático                                 | 50 horas                                       | 30         | 1.500  |
|                                                                                             | Auxiliar informático                        | 300 horas                                      | 26         | 7.800  |
|                                                                                             | Diseñador gráfico                           | 560 horas                                      | 26         | 14.560 |
|                                                                                             | Subcontratación asistencia                  | 1 asistencia                                   | 4.000      | 4.000  |
|                                                                                             | TOTAL                                       |                                                |            | 35.060 |
| FINANCIACIÓN:                                                                               |                                             |                                                | Aportación | %      |
|                                                                                             | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial  |                                                | 8.700      | 24.8   |
|                                                                                             | Ministerio de Industria, Turismo y Comercio |                                                | 4.000      | 11,4   |
|                                                                                             | Servicio Regional de Empleo                 |                                                | 22.360     | 63.8   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                 |                                             | Indicador del nivel de accesibilidad de la web |            |        |
|                                                                                             |                                             | Número de visitas al portal web                |            |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                |              |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 23                                                                             |              |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | TABLON ELECTRÓNICO DE ANUNCIOS                                                 |              |       |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Actualmente se dispone de un Tablón de anuncios tradicional en el exterior de las dependencias municipales. La gestión del tablón en ocasiones plantea dificultades relacionadas con los plazos para colocar y la retirada de la información. Por otra parte en la página web municipal no existe un tablón de anuncios propiamente dicho y sin embargo una parte de la información propia del tablón de anuncios se ofrece a través de diferentes vínculos (noticias, ofertas de empleo público, etc.) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                |              |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                |              |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Disponer de un nuevo portal web que informe de los servicios municipales y posibilite la realización de trámites administrativos antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                        |                                                                                |              |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Hacer accesibles el Tablón de anuncios del Ayuntamiento a través del portal web municipal antes del día 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                           |                                                                                |              |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Artículo 12 de la LAECSP                                                       |              |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Concejalía de Régimen Interno                                                  |              |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Secretario Municipal                                                           |              |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Técnico Informático<br>Coordinación Q-SAC                                      |              |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Diseñar y poner a disposición de las personas y empresas un tablón de anuncios electrónico que en una primera fase complemente el actual.                                                                                                                                                                 |                                                                                |              |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de la página correspondiente al tablón de anuncios (estructura de la tabla, sistema de control de plazos, subida de documentos, diseño gráfico información dirigida a la ciudadanía)</li> <li>- Realización del front y back office del Tablón</li> </ul> |                                                                                |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Septiembre 2009                                                                |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Noviembre 2009                                                                 |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nº y tipo de unidad                                                            | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10                                                                             | 56           | 560   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 20                                                                             | 36           | 720   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 30                                                                             | 30           | 900   |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                |              | 2.180 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                | Aportación   | %     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                | 2.180 €      | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Número de anuncios y edictos publicados en el Tablón de anuncios por tipología |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|--------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | 24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |               |              |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | <b>CREACIÓN DE OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |               |              |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Actualmente el ayuntamiento ofrece servicios de atención a las personas y empresas desde diferentes departamentos y a través de diferentes canales (oficina de información, departamentos municipales, atención telefónica, atención telemática a través de internet o mediante correo electrónico). Sin embargo la prestación de servicios telemáticos exige la creación de un sistema con personal especializado y con medios informáticos de acceso gratuito que de soporte y ayuda a las personas en el acceso a los servicios de administración electrónica. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               |              |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |               |              |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Disponer de un nuevo portal web que informe de los servicios municipales y posibilite la realización de trámites administrativos antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |               |              |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Hacer accesible el Servicio de Atención Ciudadana antes del 30 de junio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               |              |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Artículos 8.1 y art. 22 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |               |              |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Régimen Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               |              |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |               |              |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               |              |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Se habilitarán dos Oficinas de Atención al Ciudadano. Una en el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial (3 personas) y otra en la Urbanización Felipe II (2 personas).<br>En ambas sedes se ofrecerán los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información y Registro de documentos (Ventanilla Única - Municipal, Comunidad de Madrid, Estado)</li> <li>- Personal funcionario habilitado para tramitar gestiones en representación de las personas que así lo requieran y necesiten.</li> <li>- Sistema de Quejas y Sugerencias</li> <li>- Obtención de firma electrónica</li> </ul> |                     |               |              |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Para la apertura de las Oficinas de Atención Ciudadana se deberían acometer las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Señalización e identificación de las oficinas</li> <li>- Centralita</li> <li>- Puesta en funcionamiento de las oficinas</li> <li>- Sistema de gestión de colas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |               |              |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Abril de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |               |              |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Julio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |               |              |
| <b>COSTE DE LA ACTUACIÓN:</b><br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nº y tipo de unidad | Euros/ Unidad | Total        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Carteles identificativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2                   | 500           | 1.000        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Trípticos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5.000               | 0,5           | 2.500        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Escáner (*)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1                   | 1.000         | 1.000        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Sistema de gestión de colas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1                   | 1.000         | 1.000        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |               | <b>4.500</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | (*) Presupuestada en otra actuación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |               |              |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Aportación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     | %             |              |

|                             |                                                                                                                                                                    |         |     |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|
|                             | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                         | 4.500 € | 100 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO: | Número de canales para la prestación de servicios electrónicos<br>Número de usuarios y porcentajes de utilización de los canales<br>Número de quejas y sugerencias |         |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  | 25                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |                                |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                  | <b>SISTEMA DE COMUNICACIÓN MULTICANAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |                                |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Actualmente el proceso de comunicación del Ayuntamiento se desarrolla de forma descoordinada. Existen departamentos que utilizan canales de comunicación avanzada mientras que otros no disponen de ese tipo de servicios. Por otra parte las personas únicamente pueden adscribirse a los sistemas de información de un departamento, no pudiendo estarlo para recibir comunicaciones del conjunto de los departamentos. |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Disponer de una plataforma multimodular de tramitación electrónica disponible a partir del 30 de octubre de 2010 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Disponer de un sistema de comunicación bidireccional multicanal antes del 31 de diciembre de 2009                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                  | LOPD<br>Reglamento de la LOPD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                                |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                  | Concejalía de Régimen Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                                |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                  | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |                                |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                  | Técnico informático<br>Coordinación Q-SAC<br>Coordinadora de prensa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                                |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                  | En el portal web del Ayuntamiento se establecerá un sistema para que las personas, empresas o instituciones, puedan hacer llegar sus quejas, reclamaciones, incidencias, sugerencias, avisos, informaciones y comunicaciones en general.<br>A través del portal web municipal el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial pondrá a disposición de personas y empresas un sistema de comunicación basado en el SMS y en el Correo electrónico que cumpla con los requisitos de seguridad e integridad (que quede constancia de la transmisión, del contenido íntegro de la comunicación y de la identificación fidedigna del remitente y del destinatario). La Ciudadanía podrá consentir o solicitar el sistema preferente de comunicación y cambiar de sistema cuando lo estime conveniente. |               |                                |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de los sistemas de recepción de solicitudes basado en el sistema presencial y a través de Internet, ya sea a través de formulario (firma digital) o a través de correo electrónico.</li> <li>- Diseñar un sistema de alarmas para que las personas y empresa puedan recibir información del ayuntamiento a través de diferentes vías de SMS o correo electrónico.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                                |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                  | Abril de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                                |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                  | Julio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                                |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Costes                                                                                                           | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Euros/ Unidad | Total €                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Técnico Informático                                                                                              | 75 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 30            | 2.250                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Coordinador SAC                                                                                                  | 20 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 36            | 720                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | TOTAL                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               | 2.970                          |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                  | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | Aportación<br>2.970 €<br>% 100 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                  | Nº de noticias emitidas según canal de emisión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                 |               |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 26                                                                              |               |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>INTEGRACIÓN EN LA RED 060 (OFICINA CONJUNTA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA)</b> |               |       |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                 |               |       |
| <p>Actualmente el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial forma parte de la red de Ventanillas Únicas de la Comunidad de Madrid. Recientemente se ha firmado el convenio de colaboración para el establecimiento de Oficinas 060 en la región. Habrá que estar al tanto para integrar al Servicio de Atención a la Ciudadanía los servicios prestados por la plataforma. Por otra parte, el Ayuntamiento no informa sobre los procedimientos y trámites que realizan otras administraciones públicas. El Ayuntamiento dispone de un vínculo a su página web desde <a href="http://www.060.es">www.060.es</a>, por esa razón se hace necesario que el portal web del Ayuntamiento ofrezca información clara, precisa y actualizada para que a través de la Red 060 sea posible facilitar información en cualquier punto de la misma.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                 |               |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                 |               |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Interoperabilidad con otras administraciones públicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                 |               |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Integrar el Servicio de Atención Ciudadana a la Red 060 antes del 31 de diciembre de 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                 |               |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Artículo 44 de la LAECSP                                                        |               |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Concejalía de Régimen Interno                                                   |               |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Coordinación Q-SAC                                                              |               |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Personal de Atención Ciudadana                                                  |               |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | La Red 060 permite el acceso a las Sedes electrónicas de todas las administraciones públicas y sirve de medio para facilitar la recepción de información y la realización de gestiones ante cualquiera de las tres administraciones públicas ya sea mediante atención telefónica, portal web, presencialmente o a través de nuevos canales de comunicación (TDT,m SMS, etc.). La actuación consiste desarrollar el convenio de colaboración para el establecimiento de Oficinas 060 en la Comunidad de Madrid. |                                                                                 |               |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de integración en la Red SARA</li> <li>- Documento de seguridad para el acceso a la Red SARA</li> <li>- Alta de usuarios en la Red SARA</li> <li>- Dotación de claves de acceso a la RED SARA</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                 |               |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Octubre 2008                                                                    |               |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Diciembre 2008                                                                  |               |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nº y tipo de unidad                                                             | Euros/ Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5                                                                               | 36            | 180   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                 |               | 180   |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                 | Aportación    | %     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                 | 180           | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Firma del protocolo de adhesión a Red 060                                       |               |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                | 27                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |        |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                | TARJETA CIUDADANA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |        |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>En el momento actual existen diferentes formas de identificación de las personas ante el ayuntamiento (biblioteca, polideportivo municipal, etc.). Actualmente no se dispone de información sobre el uso de los servicios por parte de la ciudadanía. La disponibilidad de una tarjeta ciudadana facilitaría el acceso y la acreditación para el uso de los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial. |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Poner a disposición de las personas un conjunto de herramientas que faciliten su acceso a los servicios públicos municipales antes del 31 de diciembre de 2010 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Poner en funcionamiento la Tarjeta ciudadana antes del 31 de diciembre de 2010                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                | Concejalía de Régimen interior.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |        |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |        |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                | Informático municipal<br>Responsables de los departamentos de deportes y biblioteca.<br>Otras responsables de departamentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |        |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                | La Tarjeta Ciudadana será una herramienta de iniciación a la administración electrónica. Será gratuita, personal e intransferible. Podrán solicitarla y utilizarla las personas mayores de 14 años. Dispondrá de un doble sistema de identificación (claves y firma electrónica).<br>Con las claves se podrá: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener información</li> <li>- Acceder a instalaciones municipales (biblioteca, polideportivo)</li> <li>- Descuentos en actos o eventos municipales</li> </ul> Con la firma electrónica además se podrá: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciar trámites digitalmente y firmas documentos electrónicamente.</li> <li>- Facilitar el acceso a las instalaciones municipales</li> <li>- Pagar determinados productos y servicios municipales</li> </ul> En caso de pérdida se podrá solicitar un duplicado previo pago de la tasa correspondiente. |              |        |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elegir un sistema de tarjetas apropiado a los servicios que se pretenden desarrollar.</li> <li>- Elaborar una normativa de uso de la Tarjeta ciudadana.</li> <li>- Secuenciar un orden en la expedición automática de tarjetas a los usuarios actuales de servicios con carnet municipal (piscina municipal y bibliotecas).</li> <li>- Establecer el sistema para la obtención de la Tarjeta ciudadana.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |        |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                | 1 de junio de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |        |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                | 31 de diciembre de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |        |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Costes                                                                                                                                                         | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Euros/Unidad | Total  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tarjetas criptográficas                                                                                                                                        | 2.000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 12           | 24.000 |

|                                                   |                                            |                                                        |            |        |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------|--------|
| consultoría, aparatos y equipos, software, etc.): | TOTAL                                      |                                                        |            | 24.000 |
| FINANCIACIÓN:                                     |                                            |                                                        | Aportación | %      |
|                                                   | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial |                                                        | 24.000 €   | 100    |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                       |                                            | Número de tarjetas ciudadanas personas empadronadas    |            |        |
|                                                   |                                            | Número de tarjetas ciudadanas personas no empadronadas |            |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                      |              |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 28                                                                                                                                                                   |              |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>CORREO ELECTRÓNICO A LAS PERSONAS</b>                                                                                                                             |              |       |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>El desarrollo de la sociedad de la información y la utilización de las nuevas tecnologías plantea el problema de la brecha digital que se produce entre las personas, empresas y organizaciones que se adaptan rápidamente a su uso y las que por diversos motivos (edad, nivel cultural, situación económica, etc.) no acceden a la utilización de estas innovaciones. En los servicios municipales se ha detectado que un gran número de personas no disponen de sistemas electrónicos para que el ayuntamiento les facilite información sobre diferentes aspectos (actividades, bolsa de trabajo, ayudas y subvenciones, etc.). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                      |              |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                      |              |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Poner a disposición de las personas un conjunto de herramientas que faciliten su acceso a los servicios públicos municipales antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                      |              |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Facilitar a las personas empadronadas en San Lorenzo de El Escorial que lo soliciten una dirección de correo electrónico                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                      |              |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                      |              |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Concejalía de Nuevas Tecnologías                                                                                                                                     |              |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Técnico Informático                                                                                                                                                  |              |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                      |              |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | A través de la página web municipal las personas empadronadas en San Lorenzo de El Escorial o a las empresas que formen parte del padrón del Impuesto de Actividades Económicas que así lo deseen, podrán obtener una cuenta de correo electrónico. Estas cuentas de correo tendrán un espacio de 50 Mb y dispondrán de sistema antivirus y antispam. |                                                                                                                                                                      |              |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquisición de un servidor de correo electrónico y el software de gestión asociado al mismo</li> <li>- Creación de una página web en la que poder obtener la cuenta de correo electrónico.</li> <li>- Difundir la iniciativa</li> </ul>                                                                      |                                                                                                                                                                      |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Marzo de 2010                                                                                                                                                        |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | La iniciativa se mantendrá a lo largo del tiempo.                                                                                                                    |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                  | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Técnico informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 15                                                                                                                                                                   | 30           | 450   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10                                                                                                                                                                   | 36           | 360   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Servidor de correo electrónico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1                                                                                                                                                                    | 4.000        | 4000  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Software de gestión correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1                                                                                                                                                                    | 1.500        | 1500  |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                      |              | 6.310 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Aportación                                                                                                                                                           |              | %     |
| Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6.310 €                                                                                                                                                              |              | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Número de personas empadronadas con correo electrónico del Ayuntamiento<br>Número de empresas inscritas en el padrón del IAE con correo electrónico del Ayuntamiento |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                            |              |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------|--------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 29                                                         |              |        |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL</b>                  |              |        |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>El desarrollo de la sociedad de la información y la utilización de las nuevas tecnologías plantea el problema de la brecha digital que se produce entre las personas, empresas y organizaciones que se adaptan rápidamente a su uso y las que por diversos motivos (edad, nivel cultural, situación económica, etc.) no acceden a la utilización de estas innovaciones. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                            |              |        |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                            |              |        |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Poner a disposición de las personas un conjunto de herramientas que faciliten su acceso a los servicios públicos municipales antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                            |              |        |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Diseñar un Programa de Alfabetización digital dirigido preferentemente a las personas empadronadas antes del 30 de septiembre de cada anualidad a ejecutar en el año siguiente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                            |              |        |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                            |              |        |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Concejalía de Empleo y Desarrollo Local                    |              |        |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Agente de Desarrollo Local                                 |              |        |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Técnica de Asuntos Sociales y Mujer                        |              |        |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | El programa pretende formar a la población de San Lorenzo de El Escorial en la utilización de programas informáticos para conseguir la incorporación de las nuevas tecnologías a la vida cotidiana. Los destinatarios de los cursos de alfabetización digital van a ser distintos colectivos: personas mayores, mujeres, estudiantes, personas desempleadas, inmigrantes, discapacitados físicos, etc. Los contenidos, la duración y los horarios de estos cursos serán específicos y apropiados para las necesidades e intereses de cada colectivo. Serán impartidos y tutelados por un profesor especialista en informática, utilizando una metodología dinámica, en la que se tratará de animar a la participación activa de los asistentes en el aula. |                                                            |              |        |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de Subvención Colaboración con las Corporaciones Locales</li> <li>- Diseño del programa de Cursos (Básico, Intermedio, Avanzado)</li> <li>- Desarrollo de los Cursos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                            |              |        |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Octubre de 2009 / 2010                                     |              |        |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Marzo de 2010 / 2011                                       |              |        |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nº y tipo de unidad                                        | Euros/Unidad | Total  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Profesor de informática                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.532 horas                                                | 30           | 45.960 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Aulas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1.532 horas                                                | 8            | 12.256 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                            |              | 58.216 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                            | Aportación   | %      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            | 12.256 €     | 21,1   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Servicio Regional de Empleo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                            | 45.960 €     | 78,9   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Número de personas formadas<br>Número de cursos realizados |              |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |              |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN Nº:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |              |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | PERFIL DEL CONTRATANTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |              |       |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |              |       |
| Las administraciones públicas deben publicar en sus sitios web los anuncios de licitación, las adjudicaciones provisionales y las definitivas y apicar un sellado del tiempo al momento de la divulgación/publicación en el sitio web.                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |              |       |
| Actualmente la página web municipal dispone de un vínculo, un tanto escondido, desde el que se accede a su perfil del contratante que está en la Plataforma de Contratación del Estado. La plataforma no permite el patrón de búsqueda de nuestra localidad (hay que buscar por Escorial).                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |              |       |
| Sería conveniente disponer en la página web del perfil del contratante directamente pero se debería evitar el tener que introducir la información por duplicado. El Estado ha creado CODICE un sistema para promover la interoperabilidad entre la plataforma del Estado y las soluciones locales, pero es complejo, exige mucha dedicación y todavía las empresas no han desarrollado soluciones adaptadas a este sistema. Todavía no se ha desarrollado el Esquema Nacional de Interoperabilidad. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |              |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |              |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Desarrollar un conjunto de servicios dirigidos a las empresas que potencien su acceso a la sociedad de la información y faciliten las relaciones electrónicas con el Ayuntamiento antes de diciembre de 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |              |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Hacer accesible a través del portal web el perfil del contratante del ayuntamiento vinculado al Sistema CODICE antes del 31 de marzo de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |              |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Art. 42.1 (la forma de acceso a los perfiles del contratante de todas las administraciones públicas se difundirán a través de la Plataforma de Contratación del Estado) Art. 42.2 (adjudicación provisional del contrato), 42.3 (dispositivo que acredite fehacientemente el inicio de la información dejando constancia de la fecha y contenido), 42.4 (principio de equivalencia proclamado en Art. 45.5 LRJAPPAC y art. 11 y 12 LAECSP). Art. 309.5 (Integración con plataformas locales supeditada a convenios y Esquema Nacional de Interoperabilidad) |                     |              |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Concejalía de Régimen Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |              |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |              |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Técnico informático municipal<br>Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |              |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | El perfil del contratante es:<br>Este perfil deberá atender las diferentes necesidades de: empresas en general (información sobre los procesos de contratación, empresas que concursan (requerimientos, aclaraciones, etc.), las empresas adjudicatarias (contratos, etc.), estas últimas a través del portal del proveedor.<br>El perfil del contratante deberá integrarse con la Plataforma de contratación del Estado.                                                                                                                                   |                     |              |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | - Creación de la página web dedicada al perfil del contratante<br>- Integración con CODICE<br>- Formación de personas que introduzcan los datos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Julio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad | Total |
| (personal, material propio,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 15                  | 30           | 450   |

|                                                   |                                            |                                                                                                  |            |        |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| consultoría, aparatos y equipos, software, etc.): | Coordinación Q-SAC                         | 15                                                                                               | 36         | 540    |
|                                                   | Empresa informática                        | 1                                                                                                | 18.000     | 18.000 |
|                                                   | TOTAL                                      |                                                                                                  |            | 18.990 |
| FINANCIACIÓN:                                     |                                            |                                                                                                  | Aportación | %      |
|                                                   | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial |                                                                                                  | 18.990 €   | 100    |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                       |                                            | Nº de expedientes de contratación en perfil del contratante (por tipos y órgano de contratación) |            |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                               | 31                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |                              |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                               | PORTAL DEL PROVEEDOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                              |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                              |
| En el momento actual son muy numerosas las consultas y llamadas que los diferentes proveedores del Ayuntamiento hacen en relación a diferentes aspectos de su relación (presentación de facturas, estado de las mismas, presentación de propuestas, etc.). Estas consultas sólo se pueden hacer de lunes a viernes y de 8 a 15 horas con lo que el tiempo de consulta es bastante reducido en relación al de trabajo normal de una empresa. La forma en que llegan las facturas de proveedores es diversa lo que crea problemas de identificación del departamento que solicitó el bien o servicio (si esta llega a contabilidad directamente) o retrasos (si llega a los departamentos que lo encargaron). Por otra parte no se dispone de un registro de empresas que suministran habitualmente y la información relacionada con las empresas y sus suministros no es compartida por las personas de la organización. |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                              |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                              |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Desarrollar un conjunto de servicios dirigidos a las empresas que potencien su acceso a la sociedad de la información y faciliten las relaciones electrónicas con el Ayuntamiento antes de diciembre de 2011. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                              |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Facilitar a las empresas la presentación de la e-factura antes del 31 de diciembre de 2010                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                              |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                               | Disposición final novena de la Ley 30/2007 de la Ley de contratos del Estado.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                              |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                               | Concejalía de Hacienda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |                              |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                               | Contabilidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                              |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                               | Técnico informático<br>Coordinador Web                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |                              |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                               | El portal del proveedor permitirá: el registro telemático de facturas; el extracto, impresión y consulta de la situación de las facturas; la solicitud de cambio de datos fiscales, la solicitud de alta/modificación de la domiciliación del pago, el examen de los expedientes del proveedor y la consulta de documentación pública relacionada con el contrato. |              |                              |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración y aprobación del Pliego de condiciones</li><li>- Adquisición de una herramienta informática</li><li>- Puesta en marcha de la herramienta.</li><li>- Conexión con Perfil del Contratante</li><li>- Conexión con base de datos de contabilidad</li></ul>                                                         |              |                              |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                               | Enero de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                              |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                               | Mayo de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                              |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Costes                                                                                                                                                                                                        | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Euros/Unidad | Total                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Interventor                                                                                                                                                                                                   | 10 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 56           | 560                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Técnico Informático                                                                                                                                                                                           | 300 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 30           | 9.000                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                            | 20 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 36           | 720                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Driver conexión programa cont.                                                                                                                                                                                | 1 unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2.500        | 2.500                        |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              | 12.780                       |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                               | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              | Aportación %<br>12.780 € 100 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                               | Número de empresas usuarias del portal<br>Número de facturas digitales recibidas                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                        |               |            |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|-----|
| FICHA DE ACTUACIÓN Nº:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                               | 32                                                                                     |               |            |     |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>REGISTRO DE CONTRATISTAS</b>                                                        |               |            |     |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>En los procedimientos negociados sin publicidad y contratos menores no se exige a las empresas información de estas características. Por otra parte la disposición de este tipo de registro permitiría disponer de información útil a toda la organización referida a los proveedores municipales. |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                        |               |            |     |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                            |                                                                                        |               |            |     |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Desarrollar un conjunto de servicios dirigidos a las empresas que potencien su acceso a la sociedad de la información y faciliten las relaciones electrónicas con el Ayuntamiento antes de diciembre de 2011                                                  |                                                                                        |               |            |     |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Disponer del registro de contratistas antes del 31 de julio de 2010                                                                                                                                                                                           |                                                                                        |               |            |     |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                               | Art. 72 de la Ley de Contratos del Sector Público                                      |               |            |     |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                               | Concejalía de Hacienda                                                                 |               |            |     |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                               | Interventor                                                                            |               |            |     |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                               | Personal del departamento de contabilidad<br>Técnico Informático<br>Coordinación Q-SAC |               |            |     |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Esta actuación consta de dos elementos:<br>- Inclusión en los pliegos de condiciones de la exigencia de estar inscrito en el Registro Oficial de licitadores y empresas clasificadas del Estado y de presentación de certificado y declaración de responsable |                                                                                        |               |            |     |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | - Diseño del documento de inscripción en el Registro de contratistas, documentación necesaria<br>- Implantación del Registro en Carpeta ciudadana                                                                                                             |                                                                                        |               |            |     |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                               | Junio de 2011                                                                          |               |            |     |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                               | Agosto de 2011                                                                         |               |            |     |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                             | Costes                                                                                                                                                                                                                                                        | Nº y tipo de unidad                                                                    | Euros/ Unidad | Total      |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Técnico informático                                                                                                                                                                                                                                           | 300 horas                                                                              | 30            | 9.000      |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                            | 30 horas                                                                               | 36            | 1.080      |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                        |               | 10.080     |     |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                               | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                             |               | Aportación | %   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                        |               | 10.080 €   | 100 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                               | Nº de empresas inscritas en el registro de contratistas                                |               |            |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      |              |        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|--|
| FICHA DE ACTUACIÓN Nº:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 33                                                                                                   |              |        |  |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>CONTRATACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA</b>                                                              |              |        |  |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Actualmente los procesos de contratación de contratos menores se basan fundamentalmente en contrastar información de precio y producto entre tres empresas. Generalmente las empresas previamente se han tenido que dar a conocer y mantener algún tipo de relación con los departamentos correspondientes. Ocurre que para un mismo producto dos departamentos diferentes tienen diferentes proveedores. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      |              |        |  |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                      |              |        |  |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Desarrollar un conjunto de servicios dirigidos a las empresas que potencien su acceso a la sociedad de la información y faciliten las relaciones electrónicas con el Ayuntamiento antes de diciembre de 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                      |              |        |  |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Posibilitar la contratación electrónica antes del 31 de diciembre de 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                      |              |        |  |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Artículo 132 de la Ley de Contratos del Sector Público (Subasta electrónica)                         |              |        |  |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Concejalía de Hacienda                                                                               |              |        |  |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Interventor                                                                                          |              |        |  |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Técnico informático                                                                                  |              |        |  |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Se adquiere una herramienta electrónica que enlace con el perfil del contratante y la e-factura. Las empresas se dan de alta en el sistema ofreciendo una serie de datos referidos a ellas (identificativos de la empresa y de los productos en los que licitaría). Cuando el Ayuntamiento requiere una obra o servicio menor el sistema envía correos electrónicos a las empresas para que hagan su oferta. Las empresas se descargan un sobre electrónico que cumplimentan y envían al ayuntamiento mediante firma digital. Este documento entra en el registro de entrada del Ayuntamiento (dando el correspondiente número de registro). El Ayuntamiento comunica electrónicamente el pedido a la empresa que más le convenga. |                                                                                                      |              |        |  |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración y aprobación de los pliegos de condiciones.</li> <li>- Adquisición de la herramienta</li> <li>- Implantación de la herramienta</li> <li>- Formación a las empresas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                      |              |        |  |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Septiembre de 2011                                                                                   |              |        |  |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Diciembre de 2011                                                                                    |              |        |  |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nº y tipo de unidad                                                                                  | Euros/Unidad | Total  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aplicación informática                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1                                                                                                    | 50.000       | 50.000 |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                      |              | 50.000 |  |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      | Aportación   | %      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                      | 50.000 €     | 100    |  |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Número de ofertas electrónicas recibidas<br>Número de obras y servicios solicitados electrónicamente |              |        |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |              |            |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-----|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 34                                                                                                                                     |              |            |     |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>INCLUSIÓN EN LOS PLIEGOS DE CONTRATACIÓN DE EXIGENCIA DE INSCRIPCIÓN EN REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS</b> |              |            |     |
| <p><b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b></p> <p>Los Pliegos de condiciones de los contratos del Ayuntamiento generalmente solicitan como parte del sobre “A” documentación que acredite la aptitud del empresario (profesionalidad, capacidad de obrar), representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económico-financiera, clasificación, así como la concurrencia o no de la prohibición de contratar. Generalmente es una información muy voluminosa y repetitiva que podría ser sustituida por un simple certificado y una declaración responsable (tal y como se describe a continuación) de que la empresa licitante está inscrita en el Registro Oficial de licitadores y empresas clasificadas del Estado.</p> <p>Los órganos de contratación tienen la posibilidad de exigir a los licitadores la previa inscripción en dicho registro, si bien actualmente no está prevista esta opción en los pliegos de contratación. Para ello estos también deberían recoger la posibilidad de que los licitadores puedan presentar un Certificado electrónico del Registro Oficial de licitadores y empresas calificadas y un escrito Responsable referido a que los datos no han sufrido variación (en sustitución del sobre “A”)</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |              |            |     |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                        |              |            |     |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Desarrollar un conjunto de servicios dirigidos a las empresas que potencien su acceso a la sociedad de la información y faciliten las relaciones electrónicas con el Ayuntamiento antes de diciembre de 2011                                                                                                                           |                                                                                                                                        |              |            |     |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Modificación de los pliegos de condiciones para la contratación antes del 31 de diciembre de 2010                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                        |              |            |     |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Art. 72 y Art. 303.1.2. de la Ley de Contratos del Sector Público                                                                      |              |            |     |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Concejalía de Hacienda                                                                                                                 |              |            |     |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Secretario general                                                                                                                     |              |            |     |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |              |            |     |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Esta actuación consiste en la inclusión en los pliegos de condiciones de la exigencia de estar inscrito en el Registro Oficial de licitadores y empresas clasificadas del Estado y de la presentación de certificado y declaración de responsable como sustitutivo de la documentación que tradicionalmente forma parte del “Sobre A”. |                                                                                                                                        |              |            |     |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - Elaboración del Pliego de condiciones para la realización del Registro de contratistas                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                        |              |            |     |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Septiembre de 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                        |              |            |     |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Diciembre de 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                        |              |            |     |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nº y tipo de unidad                                                                                                                    | Euros/Unidad | Total      |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10                                                                                                                                     | 56           | 560        |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Técnico Admón. General                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 20                                                                                                                                     | 30           | 600        |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                        |              | 1.160      |     |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |              | Aportación | %   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                        |              | 1.160 €    | 100 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | % de pliegos que solicitan certificado del Registro Oficial de licitadores y empresas calificadas                                      |              |            |     |
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 35                                                                                                                                     |              |            |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |              |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b>                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                 |              |       |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |              |       |
| El Centro de Difusión Tecnológica contribuye a reducir la brecha digital en el sector empresarial de San Lorenzo de El Escorial mediante diferentes servicios de asesoramiento, información y formación. Sin embargo hasta el momento la difusión de la utilización de los medios electrónicos para relacionarse con la administración y con otras empresas ha sido relativamente escasa, centrándose su actuación en aspectos tradicionales de la gestión empresarial (por otra parte las que más preocupan al empresariado local) y del uso de las TIC (ofimática, software libre, contabilidad, etc.). El desarrollo de la administración electrónica y la creación de diferentes servicios por parte del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial estimularán la aparición de nuevos programas formativos de utilidad para las empresas. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |              |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ESTABLECER UN SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A PERSONAS Y EMPRESAS                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                 |              |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Desarrollar un conjunto de servicios dirigidos a las empresas que potencien su acceso a la sociedad de la información y faciliten las relaciones electrónicas con el Ayuntamiento antes de diciembre de 2011                                                                                          |                                                                                 |              |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Diseñar un Programa de Difusión de la innovación tecnológica dirigido preferentemente a personas emprendedoras o empresarias de San Lorenzo de El Escorial antes del 30 de noviembre de cada anualidad a ejecutar en el año siguiente                                                                 |                                                                                 |              |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |              |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Concejalía de Desarrollo Local y Empleo                                         |              |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Agente de Innovación                                                            |              |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |              |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | La acción consiste en la creación de un programa dentro de la actividad del Centro de Difusión de la Innovación dirigido a fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación e información y de la relación electrónica de las empresas con el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial. |                                                                                 |              |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programación de Cursos de formación</li> <li>- Impartición de cursos de formación (e-factura, perfil del contratante, registro de licitadores y clasificación de empresas, contratación electrónica, pago electrónico, pago de tributos, etc.)</li> </ul>    |                                                                                 |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Enero de 2010 / 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                 |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Febrero de 2010 / 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                 |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nº y tipo de unidad                                                             | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Agente de Innovación                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 20 horas                                                                        | 30           | 600   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Curso Básico                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4 cursos                                                                        | 1.000        | 4.000 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Curso Intermedio                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2 cursos                                                                        | 1.000        | 2.000 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Curso Avanzado                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2 cursos                                                                        | 1.000        | 2.000 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                 |              | 8.600 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 | Aportación   | %     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 | 90 €         | 1,0   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Comunidad de Madrid. Centros Difusión Innovación                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                 | 8.510 €      | 99,0  |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Número de personas que han asistido a cursos TIC<br>Número de cursos impartidos |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-----------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |              |           |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <b>CENTRO DE PROCESO DE DATOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |              |           |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>EL Ayuntamiento dispone de un sistema tradicional de almacenamiento de la información. Aunque los recursos informáticos de las diferentes dependencias están compartidos en red, actualmente no se comparten recursos ni información entre ellas. La información se almacena en servidores especializados por departamentos y en bases de datos ubicadas en ordenadores concretos. El equipamiento informático presenta síntomas de obsolescencia y necesita ser renovado tanto para mejorar la capacidad de almacenamiento, la velocidad y la seguridad de los datos. La dispersión de las bases de datos exige una reflexión sobre el modelo de datos del Ayuntamiento. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |           |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                        |                     |              |           |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Crear una infraestructura de comunicaciones municipales antes del final del 2009                                                                                                                                                                                                                                          |                     |              |           |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Renovar el Centro de Proceso de Datos del edificio municipal antes de octubre de 2008                                                                                                                                                                                                                                     |                     |              |           |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |           |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | Concejalía de Nuevas Tecnologías                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |              |           |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Técnico de Informática                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |              |           |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |           |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | La actuación consiste en la renovación de los aparatos y equipos físicos y lógicos necesarios para el desarrollo de la administración electrónica y la actualización y unificación de las bases de datos administrativas para una mejor gestión municipal.                                                                |                     |              |           |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar y aprobar los pliegos de condiciones</li> <li>- Contratación de los aparatos y equipos del Centro de Proceso de Datos</li> <li>- Instalación y puesta en marcha de los equipos</li> <li>- Migración de las bases de datos a sistemas más potentes y sólidos.</li> </ul> |                     |              |           |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Junio de 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |              |           |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Septiembre de 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |              |           |
| <b>COSTE DE LA ACTUACIÓN:</b><br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad | Total     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Técnico de Informática                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 25 horas            | 30           | 750       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Sistema Servidor Blade                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 unidad            | 27.524,84    | 27.524,84 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Armario rack                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 unidad            | 1.906,40     | 1.906,40  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | comunicaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1 unidad            | 1.263,87     | 1.263,87  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Router gestionable                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1 unidad            | 4.387,86     | 4.387,86  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Firewall de seguridad                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 unidad            | 3.371,13     | 3.371,13  |
| SAI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |           |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     | 39.204,10    |           |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Aportación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     | %            |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     | 12.286,23 €  | 31,3      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Ministerio de Industria, Turismo y Comercio                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     | 26.917,87 €  | 68,6      |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Capacidad Almacenamiento en Servidores (Nº de Gigabites)                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |              |           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |              |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|--------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | 37                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |              |        |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | <b>CREACIÓN DE UNA RED PRIVADA VIRTUAL ENTRE EDIFICIOS MUNICIPALES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |              |        |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Actualmente los edificios municipales no se encuentran en red. Sería necesaria su interconexión con el objeto de acceder a las bases de datos corporativas (padrón municipal de habitantes, etc.) con el objeto de constatar datos disponibles en el ayuntamiento referidos a personas y empresas. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |              |        |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |              |        |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Crear una infraestructura de comunicaciones municipales antes del final del 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |              |        |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |              |        |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |              |        |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Concejalía de Régimen Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |              |        |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |              |        |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Auxiliar informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |              |        |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | La red privada virtual proporciona movilidad a los empleados municipales, les permite acceder a las bases de datos centrales, la interconexión total y segura de todas las personas del ayuntamiento a través de una infraestructura pública, intercambio de información en tiempo real, correo electrónico corporativo, acceso remoto a información corporativa, posibilidades de teletrabajo, acceso a intranet municipal, flexibilidad y facilidad de uso. |                     |              |        |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación y configuración del servidor VPN</li> <li>- Configuraciones (servidor VPN, red, directiva de acceso remoto, dominio, seguridad, dominio)</li> <li>- Instalación y configuración de los clientes de acceso remoto.</li> </ul>                                                                                                                                                                             |                     |              |        |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Abril de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |              |        |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Julio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |              |        |
| <b>COSTE DE LA ACTUACIÓN:</b><br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                      |  | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad | Total  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Técnico informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 70                  | 30           | 2.100  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Servidor VPN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1                   | 8.000        | 8.000  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Software gestión VPN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1                   | 2.000        | 2.000  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |              | 12.100 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     | Aportación   | %      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     | 12.100 €     | 100    |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Nº de clientes que acceden remotamente a bases de datos centrales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |              |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 38                                                                                                                                                                                                                                          |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>REGISTRO ELECTRÓNICO</b>                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>En el registro general de entrada y salida de documentos no se da un número de registro en el momento de ingresar la solicitud (especialmente los sábados), se detectan retrasos entre la fecha de entrada de documentos administrativos (correos certificados, notificaciones, etc.) y el momento en el que se produce el registro, un gran número de solicitudes que se hacen al ayuntamiento no se registran (certificados y volantes de empadronamiento, cambios de domiciliación, fichas de inscripción en bolsa de trabajo, solicitud de demandantes de empleo, etc.), el documento general de solicitud no se adecua a la LOPD, el personal del registro no dispone de capacidad para evaluar si la documentación que se presenta se adecua a lo exigido en los procedimientos, no se dispone de un registro electrónico de entrada y salidas de documentos. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                             |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Disponer de una plataforma multimodular de tramitación electrónica disponible a partir del 30 de octubre de 2010                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                             |
| OBJETIVOS OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Disponer de un registro electrónico de entrada y salida de documentos que permita a las personas o empresas el inicio de trámites administrativos a través de medios electrónicos y al ayuntamiento la realización de notificaciones y comunicaciones electrónicas antes del 31 de diciembre de 2009.                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Artículos 24, 25.3 y 25.4 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                      |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Secretaría                                                                                                                                                                                                                                  |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Secretario municipal                                                                                                                                                                                                                        |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Informático<br>Departamento de Registro<br>Otras órganos o entidades titulares                                                                                                                                                              |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación del Registro electrónico</li> <li>- Establecimiento del sistema automático de emisión de recibos</li> <li>- Determinación de los órganos o entidades titulares</li> <li>- Realización de formulario de solicitud genérica</li> <li>- Realización de documentos electrónicos normalizados</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                             |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquisición de una herramienta informática de seguimiento de expedientes que integre la funcionalidad de registro electrónico.</li> <li>- Formación del personal con capacidad para introducir datos en el registro.</li> <li>- Puesta en marcha del registro electrónico</li> </ul>                         |                                                                                                                                                                                                                                             |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1 de febrero de 2009                                                                                                                                                                                                                        |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                     |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Incluido en actuación Seguimiento de expedientes                                                                                                                                                                                            |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Incluida en actuación Seguimiento de expedientes                                                                                                                                                                                            |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Número de entradas por órgano, tipo de formulario y tipo de expediente y porcentajes respecto al total de entradas<br><br>Número de salidas por órgano y tipo de formulario y tipo de expediente y porcentajes respecto al total de salidas |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 39                        |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>PAGO ELECTRÓNICO</b>   |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>El servicio de recaudación del Ayuntamiento tiene un horario servicio de atención al público determinado de 8 a 15 horas y de lunes a viernes. Durante el resto del horario no es posible hacer ingresos sin intermediación bancaria.<br><br>Para facilitar el pago de impuesto y tributos a personas que quieran evitar los desplazamientos al ayuntamiento o a una entidad bancaria asociada y o que quieran elegir el momento en el que realizar sus pagos y que no sean clientes de banca telefónica, sería conveniente establecer un sistema simple que exija o no firma digital. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                           |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Disponer de una plataforma multimodular de tramitación electrónica disponible a partir del 30 de octubre de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Poner en marcha el pago electrónico a partir del 31 de diciembre de 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Artículo 6.1 de la LAECSP |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Concejalía de Hacienda    |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Técnico Informático       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tesorero                  |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Este servicio de carácter gratuito para las personas y empresas, les permite realizar sus gestiones de pago de impuestos y tasas municipales no domiciliados a través de Internet.</p> <p>A través de este sistema podrán pagarse los avisos de pago de recibos (IBI, Vado, IAE, etc.) las liquidaciones de ingresos (licencias, etc.) y multas (en sus diferentes fases, así como pagos fraccionados, comunicaciones de recargos en ejecutiva, providencias de apremio, providencias de embargo, y otros ingresos procedentes de la aplicación de tasas.</p> <p>Los pagos se realizarán mediante tarjeta y se podrá obtener un justificante en el proceso de pago pulsando un botón para imprimir que aparecerá en pantalla con el NRC y el NSC que acredite el pago y la presentación ante la administración, o mediante la consulta a través de la Carpeta ciudadana.</p> <p>El intercambio de información entre la entidad bancaria y el ayuntamiento se realizará en un entorno seguro de comunicaciones que no podrá ser visto por terceros y cumpliendo la normativa de protección de datos (datos estrictamente referidos al pago).</p> |                           |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de las ventajas e inconvenientes de las pasarelas de pago existentes</li> <li>- Elección de la más adecuada a los intereses municipales y de las personas</li> <li>- Implementar la conexión con la pasarela de pago elegida</li> <li>- Incorporar el servicio a la Carpeta ciudadana.</li> <li>- Elaborar la documentación informativa correspondiente a la</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                           |

|                                                                                                         |                                            |                                                                  |              |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
|                                                                                                         | Web.                                       |                                                                  |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                        | Octubre de 2008                            |                                                                  |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                     | Diciembre de 2008                          |                                                                  |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.): | Costes                                     | Nº y tipo de unidad                                              | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                         | Técnico Informático                        | 100 horas                                                        | 30           | 3.000 |
|                                                                                                         | Coordinador Q-SAC                          | 20 horas                                                         | 36           | 720   |
|                                                                                                         | TOTAL                                      |                                                                  |              | 3.720 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                           |                                            |                                                                  | Aportación   | %     |
|                                                                                                         | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial |                                                                  | 3.720 €      | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                             |                                            | Nº de pagos realizados a través de Internet por tipo de gravamen |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|----|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                       | 40                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |            |    |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                       | <b>SISTEMA DE CONSULTA DEL ESTADO DE TRAMITACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |            |    |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>La LAECSP determina el derecho ciudadano de poder acceder a la información sobre el estado de los expedientes que hayan tramitado ante la administración pública. |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |    |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                 | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |    |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                              | Disponer de una plataforma multi-modular de tramitación electrónica disponible a partir del 30 de octubre de 2010     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |    |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                | Hacer accesible el sistema de consulta del estado de tramitación de los expedientes antes del 31 de diciembre de 2009 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |    |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                       | Artículo 37 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |            |    |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                       | Concejalía de Régimen Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |            |    |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                       | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |    |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                       | Técnico informático<br>Responsables de departamentos municipales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |            |    |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                       | El sistema de consulta del estado de tramitación de los expedientes formará parte de la Carpeta ciudadana. Todas las personas físicas o jurídicas que tengan expedientes en tramitación con el Ayuntamiento podrán consultar en tiempo real el estado del mismo, las actuaciones realizadas y la estimación del plazo de finalización del mismo.<br><br>A tal efecto se desarrollará la aplicación para acceder a la base de datos de la aplicación del Seguimiento de Expedientes y volcar la información sobre el estado del expediente; las actuaciones realizadas; consultar, en su caso los documentos asociados y la fecha en que se ha ejecutado. |              |            |    |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                       | - Realizar la aplicación de la Carpeta ciudadana con la Base de datos del Seguimiento de Expediente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |            |    |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                       | 10 de enero de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |            |    |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                       | 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |            |    |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                            | Costes                                                                                                                | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Euros/Unidad | Total      |    |
|                                                                                                                                                                                                                    | Técnico Informático                                                                                                   | 100 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 30           | 3.000      |    |
|                                                                                                                                                                                                                    | Driver SQL                                                                                                            | 1 unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3.000        | 3.000      |    |
|                                                                                                                                                                                                                    | TOTAL                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              | 6.000      |    |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              | Aportación | %  |
|                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                       | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              | 3.000 €    | 50 |
|                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                       | Ministerio de Industria, Turismo y Comercio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              | 3.000 €    | 50 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                       | Nº de consultas realizadas por tipo de expediente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |            |    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 41                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Se requiere disponer de un solución para todo el ayuntamiento que permita comunicar con seguridad jurídica a la ciudadanía los documentos electrónicos que, producto de la tramitación administrativa, hayan de serles comunicados, formalizando dicha comunicación de modo adecuado y generando las pruebas que sean precisas. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Disponer de una plataforma multimodular de tramitación electrónica disponible a partir del 30 de octubre de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Artículo 28 de la LAECSP<br>LOPD<br>Reglamento de la LOPD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Concejalía de Régimen Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Técnico Informático<br>Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>En los procedimientos que conlleven la práctica de notificaciones electrónicas fehacientes, estas se podrán recibir por vía electrónica a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas Seguras puesto a disposición por el MAP en colaboración con Correos.</p> <p>El SNTS puede utilizarse tanto como emisor como receptor de notificaciones y es gratuito para las personas físicas o jurídicas. El Ayuntamiento publicará los procedimientos a los que sea posible suscribirse. La actualización del censo se realiza periódicamente o bajo petición. El ayuntamiento remitirá las notificaciones a los destinatarios, cifradamente si es necesario, con una clave desconocida por correos y recibirá la acreditación de la entrega de envíos.</p> <p>Correos gestiona la recepción de las notificaciones, verifica la identidad del emisor y la existencia de la Dirección Electrónica única de la persona destinataria física o jurídica y pone la notificación a su disposición.</p> <p>La persona interesada en recibir notificaciones por este sistema tendrá que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optar por este sistema de notificación marcando la casilla correspondiente</li> <li>- Crear una dirección electrónica en la plataforma MAP y Correos</li> <li>- Suscribirse al procedimiento dentro de la plataforma.</li> </ul> |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Firma del convenio con el MAP para acceder al SNTS</li> <li>- Integración mediante el paquete SISNOT</li> <li>- Implementar la conexión con el Seguimiento de Expedientes.</li> <li>- Elaborar documentos informativos para la ciudadanía</li> <li>- Publicar los procedimientos a los que es posible suscribirse</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Abril de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                         |                                            |                                                                                                                                         |               |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                     | Julio 2010                                 |                                                                                                                                         |               |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.): | Costes                                     | Nº y tipo de unidad                                                                                                                     | Euros/ Unidad | Total |
|                                                                                                         | Secretario                                 | 15 horas                                                                                                                                | 56            | 840   |
|                                                                                                         | Técnico Informático                        | 200 horas                                                                                                                               | 30            | 6.000 |
|                                                                                                         | Coordinación Q-SAC                         | 25 horas                                                                                                                                | 36            | 900   |
|                                                                                                         | TOTAL                                      |                                                                                                                                         |               | 7.740 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                           |                                            |                                                                                                                                         | Aportación    | %     |
|                                                                                                         | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial |                                                                                                                                         | 7.740 €       | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                             |                                            | Nº de procedimientos a los que es posible suscribirse<br>Nº suscripciones por procedimiento<br>Nº de notificaciones realizadas (ahorro) |               |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |        |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN Nº:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | 42                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |        |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |        |       |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |        |       |
| En el momento actual los expedientes administrativos en su tramitación siguen un orden adecuado. En numerosas ocasiones los expedientes se duplican o triplican en función del número de departamentos que participan en él de forma tal que la unión material del expediente no se produce hasta que las diferentes partes no llegan al archivo. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |        |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |        |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Disponer de una plataforma multimodular de tramitación electrónica disponible a partir del 30 de octubre de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |        |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Adquirir una herramienta de tramitación electrónica administrativa antes del 31 de diciembre de 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |        |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Art. 32 y 36 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |        |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Concejalía de Régimen Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |        |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Secretario general                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |        |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Técnico Informático<br>Personal municipal que interviene en los procedimientos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |        |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Herramienta que permite gestionar de forma rigurosa y organizada todo tipo de expediente tramitado en el Ayuntamiento, independientemente del tipo de procedimiento que se requiera. Los responsables de los procedimientos crearán y organizarán sus propios procedimientos mediante una herramienta de workflow que automatice parte del proceso y analice y controle todos los flujos de trabajo y las tareas pendientes. |           |        |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Contratación de la herramienta de seguimiento de expedientes</li><li>- Implantación de la herramienta</li><li>- Definición de la estructura administrativa</li><li>- Curso de formación</li><li>- Inicio de la tramitación de los expedientes</li><li>- Elaboración de los procedimientos</li></ul>                                                                                  |           |        |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | 10 de diciembre de 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |        |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | 1 de marzo de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |        |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nº y tipo | Euros/ | Total |

|                                                                               |                         |                                                                                                                              |        |               |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------|
| (personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.): |                         | de unidad                                                                                                                    | Unidad |               |
|                                                                               | Secretario              | 50 horas                                                                                                                     | 56     | 2.800         |
|                                                                               | Técnico Informático     | 25 horas                                                                                                                     | 30     | 750           |
|                                                                               | Coordinación Q-SAC      | 25 horas                                                                                                                     | 36     | 900           |
|                                                                               | Adquisición herramienta | 1 unidad                                                                                                                     | 20.300 | 20.300        |
|                                                                               | <b>TOTAL</b>            |                                                                                                                              |        | <b>24.750</b> |
| FINANCIACIÓN:                                                                 |                         | Aportación                                                                                                                   |        |               |
|                                                                               |                         | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                   |        | 10.540 € 42,6 |
|                                                                               |                         | Ministerio de Industria, Turismo y Comercio                                                                                  |        | 14.210 € 67,4 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                   |                         | Nº de tipos de procedimientos elaborados<br>Nº de procedimientos iniciados<br>Nº de expedientes gestionados electrónicamente |        |               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN Nº:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 43                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>SISTEMA DE ADOPCIÓN DE ACUERDOS POR ÓRGANOS COLEGIADOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Las TIC's pueden contribuir a la mejora del funcionamiento de los órganos colegiados al facilitar las reuniones virtuales en las que no sea necesaria la coincidencia espacial y temporal de sus miembros, la agilización y simplificación de las fases del procedimiento (comunicación, orden del día, identificación de las , votaciones, documentos de acuerdos adoptados, etc.) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Disponer de una plataforma multimodular de tramitación electrónica disponible a partir del 30 de octubre de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Implantación de un sistema de adopción de acuerdos por órganos colegiados antes del 30 de octubre de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Disposición adicional primera de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Concejalía de Régimen Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Miembros de los órganos colegiados<br>Técnico Informático<br>Coordinación Q-SAC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | La herramienta permitirá la preparación de los órganos colegiados (citación de los miembros, difusión de la información) el desarrollo de las sesiones sean síncronas (videoconferencia, chat) o asíncronas (en un mismo lapso de tiempo) y las votaciones, la disponibilidad de documentos (documentos electrónicos, notificación a los miembros del órgano, difusión de los mismos (sms, internet, listas de distribución) y la certificación electrónica de los acuerdos por parte del Secretario. |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotar Correo electrónico a todos los miembros de los órganos colegiados.</li> <li>- Implantar la herramienta</li> <li>- Elaborar material informativo y de ayuda</li> <li>- Formación de los miembros de los órganos colegiados</li> <li>- Adaptación de la normativa de funcionamiento de los órganos colegiados.</li> <li>- Aprobación de la normativa por el Pleno Municipal</li> </ul>                                                                   |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 de julio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 30 de noviembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.): | Costes                                     | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                    | Euros/Unidad | Total |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
|                                                                                                         | Secretario                                 | 15 horas                                                                                                                                                                               | 56           | 840   |
|                                                                                                         | Técnico Informático                        | 3 horas                                                                                                                                                                                | 30           | 90    |
|                                                                                                         | Coordinación Q-SAC                         | 10 horas                                                                                                                                                                               | 36           | 360   |
|                                                                                                         | Adquisición de la Herramienta              | 1 unidad                                                                                                                                                                               | (*)          |       |
|                                                                                                         | Formación miembros órganos                 | 2 cursos                                                                                                                                                                               | 1.000        | 2.000 |
|                                                                                                         | TOTAL                                      |                                                                                                                                                                                        |              | 3.290 |
| (*) Herramienta integrada en Seguimiento de expedientes                                                 |                                            |                                                                                                                                                                                        |              |       |
| FINANCIACIÓN:                                                                                           |                                            |                                                                                                                                                                                        | Aportación   | %     |
|                                                                                                         | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial |                                                                                                                                                                                        | 3.290 €      | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                             |                                            | Porcentaje de órganos colegiados que funcionan electrónicamente<br>Número de sesiones por órgano colegiado<br>Número de acuerdos adoptados por los órganos colegiados electrónicamente |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |             |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-----------|
| FICHA DE ACTUACIÓN Nº:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                        | 44                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |             |           |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                        | INFRAESTRUCTURA INÁLAMBRICA DE TELECOMUNICACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |             |           |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |             |           |
| Uno de las propuestas del programa electoral de partido que ganó las elecciones es la de dar acceso a Internet a la ciudadanía de San Lorenzo de El Escorial. Por otra parte, en la actualidad no se dispone de ningún tipo de conexión entre los edificios municipales y tampoco se dispone de una infraestructura de telecomunicaciones que permita el establecimiento de un sistema de control del tráfico a través de videovigilancia. |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |             |           |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                        | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                           |               |             |           |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                        | Facilitar el acceso público y gratuito a internet en diferentes espacios públicos municipales antes del 30 de junio de 2010                                                                                                                                                                                                  |               |             |           |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                        | Ofrecer cobertura inalámbrica mediante pre-Wimaz en el conjunuto urbano de Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                      |               |             |           |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        | Artículos 7,8 y 9 de la Ley 32/2003, general de telecomunicaciones                                                                                                                                                                                                                                                           |               |             |           |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                        | Concejalía de Nuevas Tecnologías                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |             |           |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |             |           |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                        | Agente de Innovación                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |             |           |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                        | Disponer de una red inalámbrica de comunicaciones que facilite el acceso público a Internet a bajo coste, la comunicación entre los edificios municipales, el desarrollo de un sistema de seguridad basado en video cámaras, sistema de voz iP, servidores de archivos, de FTP, etc.                                         |               |             |           |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Realización del proyecto de telecomunicaciones</li><li>- Tramitación de la solicitud de operador de telecomunicaciones</li><li>- Elaboración y aprobación del pliego de condiciones</li><li>- Contratación de la infraestructura</li><li>- Instalación y puesta en marcha.</li></ul> |               |             |           |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                        | Abril de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |             |           |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                        | Diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |             |           |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Costes                                                                 | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Euros/ Unidad | Total       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Radioenlaces pp A-8100                                                 | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7.923,96      | 7.923,96    |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Radioenlaces pp B-28                                                   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4.989,16      | 4.989,16    |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Radioenlaces pp B-14                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2.494,58      | 7.483,74    |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Estación base                                                          | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2.567,95      | 12.839,75   |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cliente PaMP 6 Mbps                                                    | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 957,48        | 957,48      |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cliente PaMP 3 Mbps                                                    | 17                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 777,72        | 13.221,27   |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nodo Mesh                                                              | 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3.307,72      | 43.000,32   |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Switch 12 puertos                                                      | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 779,59        | 1.559,18    |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Switch 8 puertos                                                       | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 310,96        | 1.243,84    |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nomadix                                                                | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2.822,47      | 2.822,46    |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fortinet                                                               | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.916,96      | 1.916,96    |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SAI                                                                    | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.787,56      | 1.787,56    |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Rack de 19"                                                            | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 470,90        | 470,90      |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ingeniería y dirección Suministro, instalación, configuración y puesta | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.566,00      | 1.566,00    |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               | 61.713,45 € | 61.713,45 |

|                             |                                            |                                                                  |            |              |
|-----------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
|                             | en marcha                                  | 1                                                                |            |              |
|                             | Proyecto y tramitación                     |                                                                  | 18.000 €   | 18.000,00    |
|                             | operador<br>telecomunicaicones             | 1                                                                |            |              |
|                             | TOTAL                                      |                                                                  |            | 181.496,03 € |
| FINANCIACIÓN:               |                                            |                                                                  | Aportación | %            |
|                             | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial |                                                                  | 9.074,80   | 5            |
|                             | Comunidad de Madrid. Plan PRISMA           |                                                                  | 172.421,23 | 95           |
| INDICADORES<br>SEGUIMIENTO: | DE                                         | Número de usuarios de la Red de acceso a internet<br>inalámbrica |            |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |               |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|--------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | 45                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |               |              |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <b>RED DE ACCESO PÚBLICO A INTERNET</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |               |              |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>En la Casa de Juventud y en la biblioteca municipal se dispone de ordenadores de acceso público y gratuito a internet. Sería conveniente que paralelamente al desarrollo de la administración electrónica se fuera extendiendo la red de accesos públicos y gratuitos a Internet para permitir el acceso de las personas que no disponen de medios para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |               |              |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                               |                     |               |              |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Facilitar el acceso público y gratuito a internet en diferentes espacios públicos municipales antes del 30 de junio de 2010                                                                                                                                                                                      |                     |               |              |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Disponer de una red con 20 ordenadores de acceso público gratuito a Internet en 8 edificios públicos municipales antes del 30 de junio de 2010                                                                                                                                                                   |                     |               |              |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |               |              |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Concejalía de Régimen Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |               |              |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Coordinador Atención a la ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |               |              |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Técnico de deportes<br>Personal de atención a la ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |               |              |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | La actuación consiste en la adquisición de ordenadores, su ubicación en lugares estratégicos para facilitar el acceso de la ciudadanía y en la prestación del acceso público y gratuito a Internet con limitaciones de acceso a las personas y en la posibilidad de realizar gestiones mediante lectura del DNI. |                     |               |              |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquisición de ordenadores con lectores de DNI electrónico</li> <li>- Edición de señalética de los Puntos de Acceso a Internet</li> <li>- Montaje de ordenadores en Polideportivo, Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Felipe II (1) y Ayuntamiento (2)</li> </ul>  |                     |               |              |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Marzo 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |               |              |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Junio 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |               |              |
| <b>COSTE DE LA ACTUACIÓN:</b><br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nº y tipo de unidad | Euros/ Unidad | Total        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Técnico informático                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 20                  | 30            | 600          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Ordenadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4                   | 800           | 3.200        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Mesas                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4                   | 300           | 1.200        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Sillas                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4                   | 80            | 320          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Cartelería Puntos de Acceso                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5                   | 150           | 750          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               | <b>6.070</b> |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     | Aportación    | %            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     | 6.070 €       | 100          |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Número de ordenadores con acceso público a internet                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |             |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|--|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     | 46                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |             |  |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     | SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA PARA EL CONTROL DEL TRÁFICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |             |  |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |             |  |
| Actualmente, la gestión del tráfico en la ciudad y la vigilancia de edificios y espacios públicos, se realiza únicamente con medios humanos. Puntualmente se contratan sistemas privados de video vigilancia para eventos en los que se hace difícil la vigilancia por parte de la policía local (Fiestas, Belén tamaño natural). Esto supone unos costos importantes para el ayuntamiento tanto desde el punto de vista de las personas como de los sistemas a contratar. |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |             |  |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |             |  |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     | Dotar a la Policía Local de un servicio de video vigilancia antes del 30 de junio de 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |             |  |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     | Dotar a la Policía Local de un servicio de video vigilancia para el control del tráfico en diferentes calles de San Lorenzo de El Escorial antes del 30 de junio de 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |             |  |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ley Orgánica 4/1997 de 4 de agosto por la que se regula la utilización de videocámaras por las fuerzas y cuerpos de seguridad en lugares públicos (BOE nº 186 de 5 de agosto de 1997)</li><li>- Ley 11/1999 Orgánica de Protección de Datos</li><li>- Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal (BOE nº 17 de 19 de enero de 2008)</li></ul> |              |             |  |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     | Policía Local                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |             |  |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     | Sargento de la Policía Local                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |             |  |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |             |  |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     | El sistema consiste en la utilización de la red inalámbrica Wimax y en la conexión de una serie de cámaras en determinados puntos de la ciudad conectadas a un centro de control en el que se produce la visualización y la grabación de las imágenes siempre en un contexto que garantiza la protección de datos personales. Las cámaras se localizan en unos bastidores a gran altura localizados en la ciudad y también se pueden ubicar en semáforos y farolas.                                 |              |             |  |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración y aprobación de los pliegos de condiciones</li><li>- Adquisición del equipamiento</li><li>- Instalación y puesta en marcha del sistema</li><li>- Formación a la Policía Local</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |              |             |  |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     | Febrero de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |             |  |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     | Abril de 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |             |  |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Costes              | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Euros/Unidad | Total       |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cámaras exterior    | 24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3386,05 €    | 81.265,24 € |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ipronet e-netcamRMS | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7911,95 €    | 7911,95 €   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ipronet NAS         | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1635,09 €    | 1635,09 €   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Corporate Viewer    | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 6131,74 €    | 6131,74 €   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Station             | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1640,82 €    | 1640,82 €   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Pantalla de 42"     | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 522,00 €     | 522,00 €    |  |

|                             |                                                                                           |                                          |              |              |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|--------------|
|                             | Ingeniería y dirección<br>Suministro, instalación,<br>configuración y puesta<br>en marcha | 1                                        | 20.571,15 €  | 20.571,15 €  |
|                             | TOTAL                                                                                     |                                          |              | 119.677,99 € |
| FINANCIACIÓN:               |                                                                                           |                                          | Aportación   | %            |
|                             | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                |                                          | 119.677,99 € | 100          |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO: |                                                                                           | Número de cámaras de control del tráfico |              |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                 |                     |              |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | 47                                                                                                                                                              |                     |              |                |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | <b>SISTEMA DE PRESERVACIÓN DE LA FIRMA DIGITAL</b>                                                                                                              |                     |              |                |
| <p><b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b></p> <p>En el futuro es posible que las firmas digitales queden invalidadas si los algoritmos y los correspondientes parámetros utilizados para la creación y comprobación dejaran de ser considerados como válidos por las autoridades reguladoras. Por esa razón los documentos pueden ser firmados de nuevo y de forma cualificada con las antiguas firmas y que se incluya un nuevo cronosellador cualificado.</p> <p>Para ello existen sistemas que comprueban las firmas a partir de un determinado momento y, en su caso, las renueva.</p> <p>La LAECSP destaca algunos aspectos relacionados con la conservación y protección de los documentos.</p> |  |                                                                                                                                                                 |                     |              |                |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                              |                     |              |                |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Dotar al archivo municipal de medios tecnológicos suficientes para adaptar sus servicios a la administración electrónica antes del 31 de diciembre de 2011      |                     |              |                |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Adquirir las tecnologías que sean adecuadas para la conservación de los archivos digitales antes del 30 de junio de 2010                                        |                     |              |                |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Artículo 31 de la LAECSP                                                                                                                                        |                     |              |                |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Concejalía de Régimen Interior                                                                                                                                  |                     |              |                |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Archivera municipal                                                                                                                                             |                     |              |                |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Informático municipal                                                                                                                                           |                     |              |                |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Adquisición de un software que permita que los documentos firmados electrónicamente                                                                             |                     |              |                |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquisición de un software de gestión de firma digital</li> <li>- Adquisición de hardware de almacenamiento</li> </ul> |                     |              |                |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Septiembre de 2011                                                                                                                                              |                     |              |                |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Noviembre de 2011                                                                                                                                               |                     |              |                |
| <b>COSTE DE LA ACTUACIÓN:</b><br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Costes                                                                                                                                                          | Nº y tipo de unidad | Euros/Unidad | Total          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Sistema de preservación de firma                                                                                                                                | 1                   | 45.000       | 45.000         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Hardware de almacenamiento seguro y redundante                                                                                                                  | 1                   | 55.000       | 55.000         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                    |                     |              | <b>100.000</b> |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                      |                     | Aportación   | %              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                 |                     | 100.000 €    | 100            |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Número de documentos con firma digital conservados                                                                                                              |                     |              |                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                  |                                                               |              |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN Nº:                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  | 48                                                            |              |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                  | <b>SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES</b>               |              |       |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>La implantación de un sistema de seguimiento de expedientes electrónico conlleva la necesidad de llevar a soporte electrónico los documentos que se encuentren en formato papel. Actualmente no se dispone de medios para realizar la digitalización de los documentos. |                                                                                                                                                                                                  |                                                               |              |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                               |                                                               |              |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dotar al archivo municipal de medios tecnológicos suficientes para adaptar sus servicios a la administración electrónica antes del 31 de diciembre de 2011                                       |                                                               |              |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Disponer de un sistema de digitalización de expedientes antes del 31 de diciembre de 2011                                                                                                        |                                                               |              |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                  |                                                               |              |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                  | Concejalía de Régimen Interior                                |              |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                  | Técnico informático                                           |              |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                  | Personal Servicio Atención Ciudadana<br>Personal Contabilidad |              |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | La actuación consiste en la adquisición de los escáneres                                                                                                                                         |                                                               |              |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación de los escáneres</li> <li>- Formación al personal que trabajará con los escáneres</li> <li>- Inicio del escaneado de documentos</li> </ul> |                                                               |              |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                  | Diciembre de 2008                                             |              |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                  | Enero de 2009                                                 |              |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                  | Costes                                                                                                                                                                                           | Nº y tipo de unidad                                           | Euros/Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Adquisición de escáneres                                                                                                                                                                         | 4                                                             | 900          | 3.600 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | TOTAL                                                                                                                                                                                            |                                                               |              | 3.600 |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                  |                                                               | Aportación   | %     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                       |                                                               | 1.080 €      | 30    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ministerio de Industria, Turismo y Comercio                                                                                                                                                      |                                                               | 2.520 €      | 70    |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                  | Número de documentos digitalizados por departamento           |              |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | 49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |       |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | INTEGRACIÓN EN LA RED SARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |               |       |
| PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |       |
| El acceso a la red SARA es completamente necesario para poder acceder al conjunto de servicios puestos a disposición por las Administraciones Públicas para el desarrollo de la Administración electrónica. Esta red garantiza la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por las diferentes administraciones públicas, así como la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |       |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |       |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Interoperabilidad con otras administraciones públicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |               |       |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Hacer accesible el acceso a la información personalizada puesta a disposición por otras administraciones públicas al personal del ayuntamiento mediante un sistema de habilitación personalizada a través de la intranet antes del 30 de junio de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |               |       |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Artículos 9 y 43 de la LAECSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |               |       |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Concejalía de Nuevas Tecnologías                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |               |       |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Técnico Informático Municipal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |               |       |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Agente de Desarrollo Local<br>Personas usuarias de la Red SARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |               |       |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | SARA es a su vez una infraestructura y una red que tiene como objeto comunicar a la Administración General del Estado, a las Comunidades Autónomas y a los Entes Locales y a todos ellos con la Unión Europea y sus Estados Miembros, proporcionar un conjunto integrado de servicios telemáticos para el intercambio electrónico seguro de información entre las distintas Unidades de la Administración y establecer una política de seguridad común.<br><br>A través de la Red se acceden a una serie de servicios como son:<br>- Plataforma de validación de certificados @firma<br>- Sistema de Verificación de datos y de residencia SVDI/R<br>- Comunicación de cambio de domicilio<br>- Dirección General de Tráfico |                     |               |       |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | - Solicitud de integración en la Red SARA<br>- Documento de seguridad para el acceso a la Red SARA<br>- Alta de usuarios en la Red SARA<br>- Dotación de claves de acceso a la RED SARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |               |       |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Octubre 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |               |       |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Diciembre 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |               |       |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nº y tipo de unidad | Euros/ Unidad | Total |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5                   | 30            | 150   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Agente de Desarrollo Local                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2                   | 35            | 70    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |               | 220   |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | Aportación    | %     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     | 220 €         | 100   |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Número de personas usuarias dadas de alta en la Red SARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |               |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|--------------|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 50                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |               |              |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DIGITAL DE PERSONAS Y EMPRESAS</b>                                                                                                                                                                                         |                     |               |              |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>LA LAECSP obliga a las AAPP a hacer público por medios electrónicos la relación de los sistemas de firma electrónica admitidos, los elementos de identificación utilizados, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que las expiden y las especificaciones de la firma electrónica que pueden realizarse con dichos certificados. |                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |               |              |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                      |                     |               |              |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Establecer las medidas de seguridad que sean necesarias para cumplir con la legislación vigente antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                       |                     |               |              |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Disponer de un sistema de identificación digital de personas y empresas que garantice la seguridad de en entornos cerrados de comunicaciones antes del 2009                                                                                             |                     |               |              |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Capítulo II, especialmente artículo 13.1 de la LAECSP<br>Artículo 20 de la LAECSP                                                                                                                                                                       |                     |               |              |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Concejalía de Nuevas Tecnologías                                                                                                                                                                                                                        |                     |               |              |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                     |                     |               |              |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Agente de Desarrollo Local                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |              |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Desarrollo informático del sistema de comunicación que conecta con @firma para verifica y autentica las firmas digitales que son usadas en la tramitación electrónica por las personas, empresas o instituciones y en su caso revocación de las mismas. |                     |               |              |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adhesión a la Red SARA (@firma)</li> <li>- Creación del Sistema de identificación y autenticación a través de firma electrónica</li> </ul>                                                                     |                     |               |              |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Octubre 2008                                                                                                                                                                                                                                            |                     |               |              |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Diciembre 2008                                                                                                                                                                                                                                          |                     |               |              |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Costes                                                                                                                                                                                                                                                  | Nº y tipo de unidad | Euros/ Unidad | Total/ Euros |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Agente de Desarrollo Local                                                                                                                                                                                                                              | 3 horas             | 35            | 105,00       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                     | 30 horas            | 30            | 900,00       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |               | 1.005,00     |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                         |                     | Aportación    | %            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                              |                     | 1.005,00 €    | 100          |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Existencia del Sistema de identificación y autenticación                                                                                                                                                                                                |                     |               |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-----|
| FICHA DE ACTUACIÓN N°:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 51                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |            |     |
| DENOMINACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE SEGURIDAD (LOPD)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |            |     |
| <b>PROBLEMA QUE SE PRETENDE RESOLVER:</b><br><br>Establecer las medidas de seguridad que sean necesarias para garantizar los derechos de las personas: recogida y cesión de datos a través de la sede electrónica en el ejercicio de acceso a los expedientes electrónicos, la recogida de datos a través de la sede electrónica, las cesiones de datos a través publicaciones electrónicas. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |     |
| LÍNEA ESTRATÉGICA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | DISPONER LOS MEDIOS FÍSICOS Y LÓGICOS QUE SUSTENTAN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |     |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Establecer las medidas de seguridad que sean necesarias para cumplir con la legislación vigente antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |     |
| OBJETIVO OPERATIVO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Elaborar los documentos de seguridad exigidos por la LOPD antes del 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |     |
| NORMATIVA APLICABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 11/1999 Orgánica de Protección de Datos</li> <li>- Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal (BOE nº 17 de 19 de enero de 2008)</li> <li>- Ordenanza para la creación de ficheros de datos de carácter personal del ayuntamiento.</li> </ul> |              |            |     |
| DEPARTAMENTO RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Concejalía de Régimen Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |            |     |
| PERSONA RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |     |
| OTROS AGENTES IMPLICADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Técnico Informático<br>Responsables de ficheros municipales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |            |     |
| DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Contratación los servicios de una empresa especializada en la realización de auditorías de Protección de datos personales para que elabore los documentos de seguridad correspondientes al Ayuntamiento.                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |     |
| METODOLOGÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración del listado de las bases de datos con datos personales del municipio</li> <li>- Clasificación por niveles de seguridad</li> <li>- Elaboración del documento de seguridad de nivel bajo</li> <li>- Elaboración del documento de seguridad de nivel medio</li> <li>- Elaboración del documento de seguridad de nivel alto</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |            |     |
| FECHA DE INICIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 de enero de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |            |     |
| FECHA FINALIZACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 31 de diciembre de 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |            |     |
| COSTE DE LA ACTUACIÓN:<br>(personal, material propio, consultoría, aparatos y equipos, software, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Costes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nº y tipo de unidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Euros/Unidad | Total      |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Secretario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 56,00 €      | 280,00 €   |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Técnico Informático                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 30,00 €      | 150,00 €   |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Responsables ficheros A1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 15 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 36,00 €      | 540,00 €   |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Responsables ficheros A2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 25 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 30,00 €      | 750,00 €   |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Empresa auditora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 8.000,00 €   | 8.000,00 € |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              | 9.720,00 € |     |
| FINANCIACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              | Aportación | %   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              | 9.720,00 € | 100 |
| INDICADORES DE SEGUIMIENTO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | % de ficheros incluidos en documentos de seguridad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |            |     |

### 3.3.3. Recursos financieros

En el recuadro siguiente se puede apreciar la distribución de los costes del proyecto a lo largo de las cuatro anualidades contempladas por la propuesta, que ascienden a un total de 958.128,12 euros, de los que 705.182,12 euros se corresponden con inversiones en distintos conceptos, 240.690,00 en costes ligados a la participación del personal en las acciones y 12.256,00 con recursos materiales propios utilizados para el desarrollo de la propuesta.

| <b>TABLA N° 1</b>                                           |             |             |             |             |              |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| <b>Presupuesto del proyecto por anualidades y conceptos</b> |             |             |             |             |              |
|                                                             | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010</b> | <b>2011</b> | <b>TOTAL</b> |
| <b>Aplicación</b>                                           | 47.560,00   | 2.000,00    | 29.047,04   | 95.000,00   | 173.607,04   |
| <b>Asistencia técnica</b>                                   | 7.424,00    | 93.279,45   | 21.093,15   | 0,00        | 121.796,60   |
| <b>Cursos</b>                                               | 0,00        | 12.000,00   | 15.000,00   | 10.000,00   | 37.000,00    |
| <b>Hardware</b>                                             | 38.454,10   | 113.216,58  | 96.637,80   | 57.500,00   | 305.808,48   |
| <b>Mobiliario</b>                                           | 0,00        | 4.720,00    | 0,00        | 0,00        | 4.720,00     |
| <b>Otros tecnológicos</b>                                   | 500,00      | 1.000,00    | 24.000,00   | 0,00        | 25.500,00    |
| <b>Promoción</b>                                            | 10.000,00   | 24.250,00   | 1.250,00    | 1.250,00    | 36.750,00    |
| <b>Recursos materiales</b>                                  | 0           | 6128        | 6128        | 0           | 12256        |
| <b>Personal</b>                                             | 18681       | 120599      | 60655       | 40755       | 240690       |
| <b>TOTAL</b>                                                | 122.619,10  | 377.193,03  | 253.810,99  | 204.505,00  | 958.128,12   |

*Fuente: Elaboración propia*

Debido al importante esfuerzo presupuestario que exige el desarrollo de las actuaciones contempladas en la propuesta el Agente de Desarrollo Local informará oportunamente al Coordinador para la administración electrónica de las posibles *líneas de ayuda y/o subvenciones* que puedan contribuir a la financiación de las diferentes iniciativas que se proponen.

En la página siguiente se ofrece la distribución del presupuesto en función de las partidas presupuestarias para cada una de las anualidades.

| <b>TABLA N° 2</b><br><b>Presupuesto por anualidades y partidas presupuestarias</b> |                                                      |             |             |             |             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| <b>Partida</b>                                                                     | <b>Concepto</b>                                      | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010</b> | <b>2011</b> | <b>TOTAL</b> |
| 13 615 220                                                                         | <b>Material de oficina, mecanización</b>             | 0,00        | 4.720,00    | 0,00        | 0,00        | 4.720,00     |
| 13 615 22610                                                                       | <b>Otros gastos especiales informática</b>           | 500,00      | 1.000,00    | 24.000,00   | 0,00        | 25.500,00    |
| 13 615 22706                                                                       | <b>Prestación servicios informática</b>              | 7.424,00    | 93.279,45   | 21.093,15   | 0,00        | 121.796,60   |
| 13 615 626                                                                         | <b>Equipos informáticos dependencias municipales</b> | 86.014,10   | 2.000,00    | 29.047,04   | 152.500,00  | 269.561,14   |
| 48 541 623                                                                         | <b>Red Wifi</b>                                      |             | 113.216,58  |             |             | 113.216,58   |
| 48 541 22610                                                                       | <b>Publicidad</b>                                    | 10.000,00   | 24.250,00   | 1.250,00    | 1.250,00    | 36.750,00    |
|                                                                                    | <b>Gastos de personal</b>                            | 18.681,00   | 120.599,00  | 60.655,00   | 40.755,00   | 240.690,00   |
|                                                                                    | <b>Gastos de formación</b>                           | 0,00        | 12.000,00   | 15.000,00   | 10.000,00   | 37.000,00    |
|                                                                                    | <b>Policia</b>                                       |             |             | 96.637,80   |             | 96.637,80    |
|                                                                                    | <b>TOTAL</b>                                         | 122.619,10  | 371.065,03  | 247.682,99  | 204.505,00  | 945872,12    |

Fuente: Elaboración propia

### **3.3.4. Recursos materiales y técnicos**

Este apartado se divide en dos conceptos. Por una parte el destino de las inversiones que se contemplan en el plan de acción y por otra los recursos propios que el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial destinará al desarrollo de la propuesta.

#### **Inversiones**

Entre los recursos materiales destacan los equipamientos informáticos (Centro de proceso de datos, unidades de almacenamiento, drivers, escáneres, ), las infraestructuras de telecomunicaciones (Red inalámbrica), las aplicaciones informáticas (Seguimiento de expedientes, Plataforma de desarrollo en entorno web, Contratación electrónica, etc.), la adquisición de determinados servicios (certificado de servidor), y otros recursos (sistema de gestión de colas y tarjetas criptográficas).

Para el desarrollo de otras actuaciones se requieren una serie de recursos técnicos ajenos a la organización y dirigidos a resolver y desarrollar aspectos concretos de la propuesta tales como la impartición de Cursos de formación (autoevaluación, plan estratégico, aspectos concretos de la administración electrónica, etc.), la asistencia técnica para el despliegue tecnológico (Plataforma de desarrollo web, Red Wifi), la realización de acciones de promoción (edición de folletos, suministro de artículos promocionales, Curso de Verano de la UCM, etc.).

A continuación se muestra la tabla resumen de las inversiones previstas por la propuesta.

**TABLA N° 3**  
**COSTE DE LOS RECURSOS MATERIALES Y TÉCNICOS - INVERSIONES (Ordenado por Número de acción)**

| N° acción | Tipo de empresa            | Descripción                    | Unidad de medida   | N° unidades | Coste/unidad | Total     | N° acción | 2008      | 2009      | 2010      | 2011      |
|-----------|----------------------------|--------------------------------|--------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1         | Empresa formación          | Autoevaluación                 | Cursos             | 2           | 2.000,00     | 4.000,00  | 1         |           | 4.000,00  |           |           |
| 1         | Empresa formación          | Autoevaluación grupos          | Cursos             | 1           | 2.000,00     | 2.000,00  | 1         |           | 2.000,00  |           |           |
| 2         | Empresa formación (P.E.)   | Plan Estratégico               | Cursos             | 1           | 3.000,00     | 3.000,00  | 2         |           |           | 3.000,00  |           |
| 6         | Imprenta                   | Folleto informativo            | Promoción          | 5000        | 0,50         | 2.500,00  | 6         | 2.500,00  |           |           |           |
| 6         | Empresa suministradora     | USB                            | Promoción          | 1000        | 6,00         | 7.500,00  | 6         | 7.500,00  |           |           |           |
| 6         | UCM                        | Curso UCM                      | Promoción          | 1           | 20.000,00    | 20.000,00 | 6         |           | 20.000,00 |           |           |
| 6         | Imprenta                   | Folleto informativo            | Promoción          | 5000        | 0,5          | 2.500,00  | 6         |           |           | 1.250,00  | 1.250,00  |
| 8         | Formación FNMT             | Trámitación firma digital      | Cursos             | (*)         |              |           | 8         |           |           |           |           |
| 10        | Empresa suministradora     | Teclados lectores DNI-e        | Hardware           | 100         | 20,00        | 2.000,00  | 10        |           | 2.000,00  |           |           |
| 11        | Empresa formación          | Introducción e-Administración  | Cursos             | 6           | 1.500,00     | 9.000,00  | 11        |           | 3.000,00  | 3.000,00  | 3.000,00  |
| 11        | Empresa formación          | Intermedio E-Administración    | Cursos             | 3           | 1.500,00     | 4.500,00  | 11        |           | 1.500,00  | 1.500,00  | 1.500,00  |
| 11        | Empresa formación          | Avanzado E-Administración      | Cursos             | 3           | 1.500,00     | 4.500,00  | 11        |           | 1.500,00  | 1.500,00  | 1.500,00  |
| 11        | Empresa suministradora     | Seguimiento de expedientes     | Cursos             | 3           | (*)          |           | 11        |           |           |           |           |
| 21        | Empresa suministradora     | Certificado de servidor        | Otros tecnológicos | 1           | 500,00       | 500,00    | 21        | 500,00    |           |           |           |
| 21        | Subcontratación asistencia | Desarrollo Carpeta ciudadan    | Asistencia técnica | 1           | 7.424,00     | 7.424,00  | 21        | 7.424,00  |           |           |           |
| 21        | Empresa aparatos y equipos | Plataforma de desarrollo Web   | Aplicación         | 1           | 27.260,00    | 27.260,00 | 21        | 27.260,00 |           |           |           |
| 22        | Subcontratación asistencia | Página Web                     | Asistencia técnica | 1           | 4.000,00     | 4.000,00  | 22        |           | 4.000,00  |           |           |
| 24        | Imprenta                   | Carteles identificativos       | Promoción          | 2           | 500,00       | 1.000,00  | 24        |           | 1.000,00  |           |           |
| 24        | Imprenta                   | Tripticos                      | Promoción          | 5.000       | 0,50         | 2.500,00  | 24        |           | 2.500,00  |           |           |
| 24        | Empresa aparatos y equipos | Escáner                        | Hardware           | (**)        |              |           | 24        |           |           |           |           |
| 24        | Empresa aparatos y equipos | Sistema de gestión de colas    | Otros tecnológicos | 1           | 1.000,00     | 1.000,00  | 24        |           | 1.000,00  |           |           |
| 27        | Empresa suministradora     | Tarjetas criptográficas        | Otros tecnológicos | 2.000       | 12,00        | 24.000,00 | 27        |           |           | 24.000,00 |           |
| 28        | Empresa aparatos y equipos | Servidor de correo electrónico | Hardware           | 1           | 4.000,00     | 4.000,00  | 28        |           | 4.000,00  |           |           |
| 28        | Empresa aparatos y equipos | Software de gestión correo     | Aplicación         | 1           | 1.500,00     | 1.500,00  | 28        |           | 1.500,00  |           |           |
| 30        | Empresa informática        | Perfil del Contratante         | Aplicación         | 1           | 18.000,00    | 18.000,00 | 30        |           |           | 18.000,00 |           |
| 31        | Subcontratación asistencia | Driver conexión programa cont. | Hardware           | 1           | 2.500,00     | 2.500,00  | 31        |           |           |           | 2.500,00  |
| 33        | Subcontratación asistencia | Contratación pública           | Aplicación         | 1           | 50.000,00    | 50.000,00 | 33        |           |           |           | 50.000,00 |
| 35        | Empresa formación          | Curso Básico                   | Cursos             | 4           | 1.000,00     | 4.000,00  | 35        |           |           | 2.000,00  | 2.000,00  |
| 35        | Empresa formación          | Curso Intermedio               | Cursos             | 2           | 1.000,00     | 2.000,00  | 35        |           |           | 1.000,00  | 1.000,00  |
| 35        | Empresa formación          | Curso Avanzado                 | Cursos             | 2           | 1.000,00     | 2.000,00  | 35        |           |           | 1.000,00  | 1.000,00  |
| 36        | Empresa aparatos y equipos | Sistema Servidor Blade         | Hardware           | 1           | 27.524,84    | 27.524,84 | 36        | 27.524,84 |           |           |           |
| 36        | Empresa aparatos y equipos | Armario rack comunicaciones    | Hardware           | 1           | 1.906,40     | 1.906,40  | 36        | 1.906,40  |           |           |           |
| 36        | Empresa aparatos y equipos | Router gestionable             | Hardware           | 1           | 1.263,87     | 1.263,87  | 36        | 1.263,87  |           |           |           |
| 36        | Empresa aparatos y equipos | Firewall de seguridad          | Hardware           | 1           | 4.387,86     | 4.387,86  | 36        | 4.387,86  |           |           |           |
| 36        | Empresa aparatos y equipos | SAI                            | Hardware           | 1           | 3.371,13     | 3.371,13  | 36        | 3.371,13  |           |           |           |
| 37        | Empresa aparatos y equipos | Servidor VPN                   | Hardware           | 1           | 8.000,00     | 8.000,00  | 37        |           | 8.000,00  |           |           |
| 37        | Empresa aparatos y equipos | Software gestión VPN           | Aplicación         | 1           | 2.000,00     | 2.000,00  | 37        |           | 2.000,00  |           |           |
| 40        | Empresa aparatos y equipos | Driver SQL                     | Hardware           | 1           | 3.000,00     | 3.000,00  | 40        |           | 3.000,00  |           |           |
| 42        | Empresa informática        | Seguimiento de expedientes     | Aplicación         | 1           | 20.300,00    | 20.300,00 | 42        | 20.300,00 |           |           |           |
| 43        | Empresa informática        | Órganos colegiados             | Aplicación         | 1           | (*)          |           | 43        |           |           |           |           |
| 43        | Empresa informática        | Formación miembros órganos     | Cursos             | 2           | 1.000,00     | 2.000,00  | 43        |           |           | 2.000,00  |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Radioenlaces pp A-8100         | Hardware           | 1           | 7.923,96     | 7.923,96  | 44        |           | 7.923,96  |           |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Radioenlaces pp B-28           | Hardware           | 1           | 4.989,16     | 4.989,16  | 44        |           | 4.989,16  |           |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Radioenlaces pp B-14           | Hardware           | 3           | 2.494,58     | 7.483,74  | 44        |           | 7.483,74  |           |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Estación base                  | Hardware           | 5           | 2.567,95     | 12.839,75 | 44        |           | 12.839,75 |           |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Cliente PaMP 6 Mbps            | Hardware           | 1           | 957,48       | 957,48    | 44        |           | 957,48    |           |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Cliente PaMP 3 Mbps            | Hardware           | 17          | 777,72       | 13.221,27 | 44        |           | 13.221,27 |           |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Nodo Mesh                      | Hardware           | 13          | 3.307,72     | 43.000,32 | 44        |           | 43.000,32 |           |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Switch 12 puertos              | Hardware           | 2           | 779,59       | 1.559,18  | 44        |           | 1.559,18  |           |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Switch 8 puertos               | Hardware           | 4           | 310,96       | 1.243,84  | 44        |           | 1.243,84  |           |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Nomadix                        | Hardware           | 1           | 2.822,47     | 2.822,46  | 44        |           | 2.822,46  |           |           |
| 44        | Empresa aparatos y equipos | Fortinet                       | Hardware           | 1           | 1.916,96     | 1.916,96  | 44        |           | 1.916,96  |           |           |

| <p align="center"><b>TABLA N° 3</b><br/> <b>COSTE DE LOS RECURSOS MATERIALES Y TÉCNICOS - INVERSIONES (Ordenado por Número de acción)</b></p> |                            |                                                           |                    |             |              |           |           |              |                   |             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|--------------|-------------------|-------------|-------------|
| N° acción                                                                                                                                     | Tipo de empresa            | Descripción                                               | Unidad de medida   | N° unidades | Coste/unidad | Total     | N° acción | 2008         | 2009              | 2010        | 2011        |
| 1                                                                                                                                             | Empresa formación          | Autoevaluación                                            | Cursos             | 2           | 2.000,00     | 4.000,00  | 1         |              | 4.000,00          |             |             |
| 44                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | SAI                                                       | Hardware           | 1           | 1.787,56     | 1.787,56  | 44        |              | 1.787,56          |             |             |
| 44                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Rack de 19"                                               | Hardware           | 1           | 470,90       | 470,90    | 44        |              | 470,90            |             |             |
| 44                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Ingeniería y dirección                                    | Asistencia técnica | 1           | 1.566,00     | 1.566,00  | 44        |              | 1.566,00          |             |             |
| 44                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha | Instalación        | 1           | 61.713,45    | 61.713,45 | 44        |              | 61.713,45         |             |             |
| 44                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Proyecto y tramitación operador telecomunicaicones        | Ingeniería         | 1           | 18.000,00    | 18.000,00 | 44        |              | 18.000,00         |             |             |
| 45                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Ordenadores                                               | Mobiliario         | 4           | 800,00       | 3.200,00  | 45        |              | 3.200,00          |             |             |
| 45                                                                                                                                            | Empresa suministros        | Mesas                                                     | Mobiliario         | 4           | 300,00       | 1.200,00  | 45        |              | 1.200,00          |             |             |
| 45                                                                                                                                            | Empresa suministros        | Sillas                                                    | Mobiliario         | 4           | 80,00        | 320,00    | 45        |              | 320,00            |             |             |
| 45                                                                                                                                            | Imprenta                   | Cartelería Puntos de Acceso                               | Promoción          | 5           | 150,00       | 750,00    | 45        |              | 750,00            |             |             |
| 46                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Cámaras exterior                                          | Hardware           | 24          | 3.386,05     | 81.265,24 | 46        |              |                   | 81.265,24   |             |
| 46                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Ipronet e-netcamRMS                                       | Aplicación         | 1           | 7.911,95     | 7.911,95  | 46        |              |                   | 7.911,95    |             |
| 46                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Ipronet NAS                                               | Aplicación         | 1           | 1.635,09     | 1.635,09  | 46        |              |                   | 1.635,09    |             |
| 46                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Corporate Viewer Station                                  | Hardware           | 1           | 6.131,74     | 6.131,74  | 46        |              |                   | 6.131,74    |             |
| 46                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Pantalla de 42"                                           | Hardware           | 1           | 1.640,82     | 1.640,82  | 46        |              |                   | 1.640,82    |             |
| 46                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Ingeniería y dirección                                    | Asistencia técnica | 1           | 522,00       | 522,00    | 46        |              |                   | 522,00      |             |
| 46                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha | Asistencia técnica | 1           | 20.571,15    | 20.571,15 | 46        |              |                   | 20.571,15   |             |
| 47                                                                                                                                            | Empresa informática        | Sistema de preservación de firma                          | Aplicación         | 1           | 45.000,00    | 45.000,00 | 47        |              |                   |             | 45.000,00   |
| 47                                                                                                                                            | Empresa informática        | Hardware de almacenamiento seguro y redundante            | Hardware           | 1           | 55.000,00    | 55.000,00 | 47        |              |                   |             | 55.000,00   |
| 48                                                                                                                                            | Empresa aparatos y equipos | Adquisición de escáneres                                  | Hardware           | 4           | 900,00       | 3.600,00  | 48        |              |                   | 3.600,00    |             |
| 51                                                                                                                                            | Empresa auditora           | Protección de datos                                       | Asistencia técnica | 2           | 8.000,00     | 8.000,00  | 51        |              | 8.000,00          |             |             |
| (*) Formación facilitada por FNMT por convenio<br>(**) Presupuestada en actuación 48                                                          |                            |                                                           |                    |             |              |           |           | <b>2008</b>  | <b>2009</b>       | <b>2010</b> | <b>2011</b> |
|                                                                                                                                               |                            |                                                           |                    |             |              |           |           | 103.938,10   | 250.466,03        | 187.027,99  | 163.750,00  |
|                                                                                                                                               |                            |                                                           |                    |             |              |           |           | <b>TOTAL</b> | <b>705.182,12</b> |             |             |

Fuente: Elaboración propia

**TABLA N° 4**  
**COSTE DE LOS RECURSOS MATERIALES Y TÉCNICOS - INVERSIONES (Ordenado por Unidad de medida)**

| N° acción                       | Tipo de empresa            | Descripción                                               | Unidad de medida   | N° unidades | Coste/unidad | Total     | N° acción | 2008             | 2009             | 2010             | 2011             | TOTAL             |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| 21                              | Empresa aparatos y equipos | Plataforma de desarrollo Web                              | Aplicación         | 1           | 27.260,00    | 27.260,00 | 21        | 27.260,00        |                  |                  |                  | 27.260,00         |
| 28                              | Empresa aparatos y equipos | Software de gestión correo                                | Aplicación         | 1           | 1.500,00     | 1.500,00  | 28        |                  |                  | 1.500,00         |                  | 1.500,00          |
| 30                              | Empresa informática        | Perfil del Contratante                                    | Aplicación         | 1           | 18.000,00    | 18.000,00 | 30        |                  |                  | 18.000,00        |                  | 18.000,00         |
| 33                              | Subcontratación asistencia | Contratación pública                                      | Aplicación         | 1           | 50.000,00    | 50.000,00 | 33        |                  |                  |                  | 50.000,00        | 50.000,00         |
| 37                              | Empresa aparatos y equipos | Software gestión VPN                                      | Aplicación         | 1           | 2.000,00     | 2.000,00  | 37        |                  | 2.000,00         |                  |                  | 2.000,00          |
| 42                              | Empresa informática        | Seguimiento de expedientes                                | Aplicación         | 1           | 20.300,00    | 20.300,00 | 42        | 20.300,00        |                  |                  |                  | 20.300,00         |
| 43                              | Empresa informática        | Órganos colegiados                                        | Aplicación         | 1           | (*)          |           | 43        |                  |                  |                  |                  | 0,00              |
| 46                              | Empresa aparatos y equipos | Ipronet e-netcamRMS                                       | Aplicación         | 1           | 7.911,95     | 7.911,95  | 46        |                  |                  | 7.911,95         |                  | 7.911,95          |
| 46                              | Empresa aparatos y equipos | Ipronet NAS                                               | Aplicación         | 1           | 1.635,09     | 1.635,09  | 46        |                  |                  | 1.635,09         |                  | 1.635,09          |
| 47                              | Empresa informática        | Sistema de preservación de firma                          | Aplicación         | 1           | 45.000,00    | 45.000,00 | 47        |                  |                  |                  | 45.000,00        | 45.000,00         |
| <b>Total Aplicación</b>         |                            |                                                           |                    |             |              |           |           | <b>47.560,00</b> | <b>2.000,00</b>  | <b>29.047,04</b> | <b>95.000,00</b> | <b>173.607,04</b> |
| 21                              | Subcontratación asistencia | Desarrollo Carpeta ciudadan                               | Asistencia técnica | 1           | 7.424,00     | 7.424,00  | 21        | 7.424,00         |                  |                  |                  | 7.424,00          |
| 22                              | Subcontratación asistencia | Página Web                                                | Asistencia técnica | 1           | 4.000,00     | 4.000,00  | 22        |                  | 4.000,00         |                  |                  | 4.000,00          |
| 44                              | Empresa aparatos y equipos | Ingeniería y dirección                                    | Asistencia técnica | 1           | 1.566,00     | 1.566,00  | 44        |                  | 1.566,00         |                  |                  | 1.566,00          |
| 44                              | Empresa aparatos y equipos | Proyecto y tramitación operador telecomunicaicones        | Asistencia técnica | 1           | 18.000,00    | 18.000,00 | 44        |                  | 18.000,00        |                  |                  | 18.000,00         |
| 44                              | Empresa aparatos y equipos | Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha | Asistencia técnica | 1           | 61.713,45    | 61.713,45 | 44        |                  | 61.713,45        |                  |                  | 61.713,45         |
| 46                              | Empresa aparatos y equipos | Ingeniería y dirección                                    | Asistencia técnica | 1           | 522,00       | 522,00    | 46        |                  |                  | 522,00           |                  | 522,00            |
| 46                              | Empresa aparatos y equipos | Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha | Asistencia técnica | 1           | 20.571,15    | 20.571,15 | 46        |                  |                  | 20.571,15        |                  | 20.571,15         |
| 51                              | Empresa auditora           | Proteccón de datos                                        | Asistencia técnica | 2           | 8.000,00     | 8.000,00  | 51        |                  | 8.000,00         |                  |                  | 8.000,00          |
| <b>Total Asistencia técnica</b> |                            |                                                           |                    |             |              |           |           | <b>7.424,00</b>  | <b>93.279,45</b> | <b>21.093,15</b> | <b>0,00</b>      | <b>121.796,60</b> |
| 1                               | Empresa formación          | Autoevaluación                                            | Cursos             | 2           | 2.000,00     | 4.000,00  | 1         |                  | 4.000,00         |                  |                  | 4.000,00          |
| 1                               | Empresa formación          | Autoevaluación grupos                                     | Cursos             | 1           | 2.000,00     | 2.000,00  | 1         |                  | 2.000,00         |                  |                  | 2.000,00          |
| 2                               | Empresa formación (P.E.)   | Plan Estratégico                                          | Cursos             | 1           | 3.000,00     | 3.000,00  | 2         |                  |                  | 3.000,00         |                  | 3.000,00          |
| 8                               | Formación FNMT             | Trámitación firma digital                                 | Cursos             | (*)         |              |           | 8         |                  |                  |                  |                  | 0,00              |
| 11                              | Empresa formación          | Introducción e-Administración                             | Cursos             | 6           | 1.500,00     | 9.000,00  | 11        |                  | 3.000,00         | 3.000,00         | 3.000,00         | 9.000,00          |
| 11                              | Empresa formación          | Intermedio E-Administración                               | Cursos             | 3           | 1.500,00     | 4.500,00  | 11        |                  | 1.500,00         | 1.500,00         | 1.500,00         | 4.500,00          |
| 11                              | Empresa formación          | Avenzado E-Administración                                 | Cursos             | 3           | 1.500,00     | 4.500,00  | 11        |                  | 1.500,00         | 1.500,00         | 1.500,00         | 4.500,00          |
| 11                              | Empresa suministradora     | Seguimiento de expedientes                                | Cursos             | 3           | (*)          |           | 11        |                  |                  |                  |                  | 0,00              |
| 35                              | Empresa formación          | Curso Básico                                              | Cursos             | 4           | 1.000,00     | 4.000,00  | 35        |                  |                  | 2.000,00         | 2.000,00         | 4.000,00          |
| 35                              | Empresa formación          | Curso Intermedio                                          | Cursos             | 2           | 1.000,00     | 2.000,00  | 35        |                  |                  | 1.000,00         | 1.000,00         | 2.000,00          |
| 35                              | Empresa formación          | Curso Avanzado                                            | Cursos             | 2           | 1.000,00     | 2.000,00  | 35        |                  |                  | 1.000,00         | 1.000,00         | 2.000,00          |
| 43                              | Empresa informática        | Formación miembros órganos                                | Cursos             | 2           | 1.000,00     | 2.000,00  | 43        |                  |                  | 2.000,00         |                  | 2.000,00          |
| <b>Total Cursos</b>             |                            |                                                           |                    |             |              |           |           | <b>0,00</b>      | <b>12.000,00</b> | <b>15.000,00</b> | <b>10.000,00</b> | <b>37.000,00</b>  |
| 10                              | Empresa suministradora     | Teclados lectores DNI-e                                   | Hardware           | 100         | 20,00        | 2.000,00  | 10        |                  | 2.000,00         |                  |                  | 2.000,00          |
| 24                              | Empresa aparatos y equipos | Escáner                                                   | Hardware           | (**)        |              |           | 24        |                  |                  |                  |                  | 0,00              |
| 28                              | Empresa aparatos y equipos | Servidor de correo electrónico                            | Hardware           | 1           | 4.000,00     | 4.000,00  | 28        |                  |                  | 4.000,00         |                  | 4.000,00          |
| 31                              | Subcontratación asistencia | Driver conexión programa cont.                            | Hardware           | 1           | 2.500,00     | 2.500,00  | 31        |                  |                  |                  | 2.500,00         | 2.500,00          |
| 36                              | Empresa aparatos y equipos | Sistema Servidor Blade                                    | Hardware           | 1           | 27.524,84    | 27.524,84 | 36        | 27.524,84        |                  |                  |                  | 27.524,84         |
| 36                              | Empresa aparatos y equipos | Armario rack comunicaciones                               | Hardware           | 1           | 1.906,40     | 1.906,40  | 36        | 1.906,40         |                  |                  |                  | 1.906,40          |
| 36                              | Empresa aparatos y equipos | Router gestionable                                        | Hardware           | 1           | 1.263,87     | 1.263,87  | 36        | 1.263,87         |                  |                  |                  | 1.263,87          |
| 36                              | Empresa aparatos y equipos | Firewall de seguridad                                     | Hardware           | 1           | 4.387,86     | 4.387,86  | 36        | 4.387,86         |                  |                  |                  | 4.387,86          |
| 36                              | Empresa aparatos y equipos | SAI                                                       | Hardware           | 1           | 3.371,13     | 3.371,13  | 36        | 3.371,13         |                  |                  |                  | 3.371,13          |
| 37                              | Empresa aparatos y equipos | Servidor VPN                                              | Hardware           | 1           | 8.000,00     | 8.000,00  | 37        |                  | 8.000,00         |                  |                  | 8.000,00          |
| 40                              | Empresa aparatos y equipos | Driver SQL                                                | Hardware           | 1           | 3.000,00     | 3.000,00  | 40        |                  | 3.000,00         |                  |                  | 3.000,00          |
| 44                              | Empresa aparatos y equipos | Radioenlaces pp A-8100                                    | Hardware           | 1           | 7.923,96     | 7.923,96  | 44        |                  | 7.923,96         |                  |                  | 7.923,96          |
| 44                              | Empresa aparatos y equipos | Radioenlaces pp B-28                                      | Hardware           | 1           | 4.989,16     | 4.989,16  | 44        |                  | 4.989,16         |                  |                  | 4.989,16          |
| 44                              | Empresa aparatos y equipos | Radioenlaces pp B-14                                      | Hardware           | 3           | 2.494,58     | 7.483,74  | 44        |                  | 7.483,74         |                  |                  | 7.483,74          |
| 44                              | Empresa aparatos y equipos | Estación base                                             | Hardware           | 5           | 2.567,95     | 12.839,75 | 44        |                  | 12.839,75        |                  |                  | 12.839,75         |

**TABLA N° 4**  
**COSTE DE LOS RECURSOS MATERIALES Y TÉCNICOS - INVERSIONES (Ordenado por Unidad de medida)**

| N° acción                                      | Tipo de empresa            | Descripción                                    | Unidad de medida   | N° unidades | Coste/unidad | Total     | N° acción | 2008              | 2009              | 2010              | 2011              | TOTAL             |
|------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------|--------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 44                                             | Empresa aparatos y equipos | Cliente PaMP 6 Mbps                            | Hardware           | 1           | 957,48       | 957,48    | 44        |                   | 957,48            |                   |                   | 957,48            |
| 44                                             | Empresa aparatos y equipos | Cliente PaMP 3 Mbps                            | Hardware           | 17          | 777,72       | 13.221,27 | 44        |                   | 13.221,27         |                   |                   | 13.221,27         |
| 44                                             | Empresa aparatos y equipos | Nodo Mesh                                      | Hardware           | 13          | 3.307,72     | 43.000,32 | 44        |                   | 43.000,32         |                   |                   | 43.000,32         |
| 44                                             | Empresa aparatos y equipos | Switch 12 puertos                              | Hardware           | 2           | 779,59       | 1.559,18  | 44        |                   | 1.559,18          |                   |                   | 1.559,18          |
| 44                                             | Empresa aparatos y equipos | Switch 8 puertos                               | Hardware           | 4           | 310,96       | 1.243,84  | 44        |                   | 1.243,84          |                   |                   | 1.243,84          |
| 44                                             | Empresa aparatos y equipos | Nomadix                                        | Hardware           | 1           | 2.822,47     | 2.822,46  | 44        |                   | 2.822,46          |                   |                   | 2.822,46          |
| 44                                             | Empresa aparatos y equipos | Fortinet                                       | Hardware           | 1           | 1.916,96     | 1.916,96  | 44        |                   | 1.916,96          |                   |                   | 1.916,96          |
| 44                                             | Empresa aparatos y equipos | SAI                                            | Hardware           | 1           | 1.787,56     | 1.787,56  | 44        |                   | 1.787,56          |                   |                   | 1.787,56          |
| 44                                             | Empresa aparatos y equipos | Rack de 19"                                    | Hardware           | 1           | 470,90       | 470,90    | 44        |                   | 470,90            |                   |                   | 470,90            |
| 46                                             | Empresa aparatos y equipos | Cámaras exterior                               | Hardware           | 24          | 3.386,05     | 81.265,24 | 46        |                   |                   | 81.265,24         |                   | 81.265,24         |
| 46                                             | Empresa aparatos y equipos | Corporate Viewer Station                       | Hardware           | 1           | 6.131,74     | 6.131,74  | 46        |                   |                   | 6.131,74          |                   | 6.131,74          |
| 46                                             | Empresa aparatos y equipos | Pantalla de 42"                                | Hardware           | 1           | 1.640,82     | 1.640,82  | 46        |                   |                   | 1.640,82          |                   | 1.640,82          |
| 47                                             | Empresa informática        | Hardware de almacenamiento seguro y redundante | Hardware           | 1           | 55.000,00    | 55.000,00 | 47        |                   |                   |                   | 55.000,00         | 55.000,00         |
| 48                                             | Empresa aparatos y equipos | Adquisición de escáneres                       | Hardware           | 4           | 900,00       | 3.600,00  | 48        |                   |                   | 3.600,00          |                   | 3.600,00          |
| <b>Total Hardware</b>                          |                            |                                                |                    |             |              |           |           | <b>38.454,10</b>  | <b>113.216,58</b> | <b>96.637,80</b>  | <b>57.500,00</b>  | <b>305.808,48</b> |
| 45                                             | Empresa aparatos y equipos | Ordenadores                                    | Mobiliario         | 4           | 800,00       | 3.200,00  | 45        |                   | 3.200,00          |                   |                   | 3.200,00          |
| 45                                             | Empresa suministros        | Mesas                                          | Mobiliario         | 4           | 300,00       | 1.200,00  | 45        |                   | 1.200,00          |                   |                   | 1.200,00          |
| 45                                             | Empresa suministros        | Sillas                                         | Mobiliario         | 4           | 80,00        | 320,00    | 45        |                   | 320,00            |                   |                   | 320,00            |
| <b>Total Mobiliario</b>                        |                            |                                                |                    |             |              |           |           | <b>0,00</b>       | <b>4.720,00</b>   | <b>0,00</b>       | <b>0,00</b>       | <b>4.720,00</b>   |
| 21                                             | Empresa suministradora     | Certificado de servidor                        | Otros tecnológicos | 1           | 500,00       | 500,00    | 21        | 500,00            |                   |                   |                   | 500,00            |
| 24                                             | Empresa aparatos y equipos | Sistema de gestión de colas                    | Otros tecnológicos | 1           | 1.000,00     | 1.000,00  | 24        |                   | 1.000,00          |                   |                   | 1.000,00          |
| 27                                             | Empresa suministradora     | Tarjetas criptográficas                        | Otros tecnológicos | 2.000       | 12,00        | 24.000,00 | 27        |                   |                   | 24.000,00         |                   | 24.000,00         |
| <b>Total Otros tecnológicos</b>                |                            |                                                |                    |             |              |           |           | <b>500,00</b>     | <b>1.000,00</b>   | <b>24.000,00</b>  | <b>0,00</b>       | <b>25.500,00</b>  |
| 6                                              | Imprenta                   | Folleto informativo                            | Promoción          | 5000        | 0,50         | 2.500,00  | 6         | 2.500,00          |                   |                   |                   | 2.500,00          |
| 6                                              | Empresa suministradora     | USB                                            | Promoción          | 1000        | 6,00         | 7.500,00  | 6         | 7.500,00          |                   |                   |                   | 7.500,00          |
| 6                                              | UCM                        | Curso UCM                                      | Promoción          | 1           | 20.000,00    | 20.000,00 | 6         |                   | 20.000,00         |                   |                   | 20.000,00         |
| 6                                              | Imprenta                   | Folleto informativo                            | Promoción          | 5000        | 0,50         | 2.500,00  | 6         |                   |                   | 1.250,00          | 1.250,00          | 2.500,00          |
| 24                                             | Imprenta                   | Carteles identificativos                       | Promoción          | 2           | 500,00       | 1.000,00  | 24        |                   | 1.000,00          |                   |                   | 1.000,00          |
| 24                                             | Imprenta                   | Tripticos                                      | Promoción          | 5.000       | 0,50         | 2.500,00  | 24        |                   | 2.500,00          |                   |                   | 2.500,00          |
| 45                                             | Imprenta                   | Cartelería Puntos de Acceso                    | Promoción          | 5           | 150,00       | 750,00    | 45        |                   | 750,00            |                   |                   | 750,00            |
| <b>Total Promoción</b>                         |                            |                                                |                    |             |              |           |           | <b>10.000,00</b>  | <b>24.250,00</b>  | <b>1.250,00</b>   | <b>1.250,00</b>   | <b>36.750,00</b>  |
| <b>Total general</b>                           |                            |                                                |                    |             |              |           |           | <b>103.938,10</b> | <b>250.466,03</b> | <b>187.027,99</b> | <b>163.750,00</b> | <b>705.182,12</b> |
| (*) Formación facilitada por FNMT por convenio |                            |                                                |                    |             |              |           |           |                   |                   |                   |                   |                   |
| (**) Presupuestada en actuación 48             |                            |                                                |                    |             |              |           |           |                   |                   |                   |                   |                   |

Fuente Elaboración propia

### **Recursos propios**

Los únicos recursos materiales que se han presupuestado se corresponden con el uso de aulas para el desarrollo de actividades formativas correspondientes al programa de Alfabetización digital.

El cuadro resumen se presenta en la página siguiente:

**TABLA N° 5**  
**COSTE DE LOS RECURSOS MATERIALES - RECURSOS PROPIOS**

| N° acción | Recursos materiales  | Descripción    | Unidad de medida | N° unidades | Coste/unidad | Total     | 2008   | 2009       | 2010       | 2011   | TOTAL       |
|-----------|----------------------|----------------|------------------|-------------|--------------|-----------|--------|------------|------------|--------|-------------|
| 29        | Aulas                | Tasa municipal | Horas            | 1.532       | 8,00         | 12.256,00 |        | 6.128,00 € | 6.128,00 € |        | 12.256,00 € |
|           | <b>Total Aulas</b>   |                |                  |             |              |           | 0,00 € | 6.128,00 € | 6.128,00 € | 0,00 € | 12.256,00 € |
|           | <b>Total general</b> |                |                  |             |              |           | 0,00 € | 6.128,00 € | 6.128,00 € | 0,00 € | 12.256,00 € |

*Fuente Elaboración propia*

### **3.3.5. Recursos humanos**

La propuesta exige la participación en diferentes grados y momentos de recursos humanos de la organización.

Aunque se propone la creación del *Servicio de Calidad y Atención Ciudadana*, se deja abierta a la decisión del equipo de gobierno la creación del puesto de *Coordinador de Calidad y Atención Ciudadana* la creación de ningún nuevo puesto de trabajo o el cambio de funciones en alguno de pospuestos existentes. Entre las funciones a desempeñar por este cargo se encuentran, el desarrollo y seguimiento de los sistemas de atención multicanal al ciudadano (atención presencial, telefónica e Internet), el apoyo organizativo al despliegue de autoevaluación y reforma y redefinición de los procedimientos y, finalmente, la coordinación de los procesos de comunicación interna y externa no relacionada con la prensa y los medios de comunicación tradicionales.

El personal de base que forme parte de ese nuevo servicio procedería de otros servicios existentes en la actualidad (gabinete de alcaldía, secretaría y punto de información).

Por otra parte se han valorado la *dedicación de las personas de la organización* al proyecto fundamentalmente con el objeto de resaltar el hecho de que su dedicación al proyecto exige la asunción de algunas consecuencias por parte del equipo de gobierno tales como la menor dedicación de estas personas a las funciones que le son propias dentro de la organización o la contratación de personal complementario que permita la liberación de funciones de las personas que participen en el proyecto. Las personas que en mayor medida necesitan de ese apoyo complementario son el Técnico Informático Municipal y, según quién ocupe el cargo, el Coordinador de Calidad y Atención Ciudadana. Cabe entender que el resto de las personas podrían complementar su dedicación al proyecto dentro de las dedicaciones que le son propias, si bien en algún caso determinado por el tipo de actividad podría recurrirse al abono o la compensación por tiempo de las horas extraordinarias que haya que dedicar a alguna actividad.

Para la estimación de los costes/hora del personal del Ayuntamiento que participe en el desarrollo de las actuaciones previstas en el plan se ha realizado la media de los costes salariales y de seguridad social de la empresa de las personas que cuentan con jornada completa de cada uno de los grupos. Hay que tener en cuenta que existen importantes diferencias dentro de un mismo grupo debidas a diferentes aspectos (complemento de destino, dedicación, antigüedad, etc.). Se ha optado por esta opción para disponer de un coste aproximado de las tareas a realizar.

La estimación de los costes anuales y total del proyecto es la que se ofrece en las siguientes tablas.

**TABLA Nº 6**  
**COSTE DE LOS RECURSOS HUMANOS (Ordenado por nº de acción)**

| Nº de Acción | Puesto                     | Grupo | Nº personas | Nº horas | Coste/hora | Euros | Nº de Acción | 2008     | 2009        | 2010       | 2011     |
|--------------|----------------------------|-------|-------------|----------|------------|-------|--------------|----------|-------------|------------|----------|
| 1            | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 90       | 36         | 3240  | 1            |          | 3.240,00 €  |            |          |
| 1            | Personal                   | A1    | 1           | 18       | 36         | 648   | 1            |          | 648,00 €    |            |          |
| 1            | Personal                   | A2    | 3           | 25       | 30         | 2250  | 1            |          | 2.250,00 €  |            |          |
| 1            | Personal                   | C1    | 6           | 25       | 26         | 3900  | 1            |          | 3.900,00 €  |            |          |
| 1            | Personal                   | C2    | 3           | 25       | 24         | 1800  | 1            |          | 1.800,00 €  |            |          |
| 1            | Personal                   | E     | 3           | 25       | 19         | 1425  | 1            |          | 1.425,00 €  |            |          |
| 2            | Secretario                 | A1    | 1           | 20       | 56         | 1120  | 2            |          |             | 1.120,00 € |          |
| 2            | Interventor                | A1    | 1           | 20       | 56         | 1120  | 2            |          |             | 1.120,00 € |          |
| 2            | Coordinador Q-SAC          | A1    | 1           | 60       | 36         | 2160  | 2            |          |             | 2.160,00 € |          |
| 2            | Responsables               | A1    | 4           | 20       | 36         | 2880  | 2            |          |             | 2.880,00 € |          |
| 2            | Responsables               | A2    | 4           | 20       | 30         | 2400  | 2            |          |             | 2.400,00 € |          |
| 2            | Administrativos            | C2    | 2           | 40       | 24         | 1920  | 2            |          |             | 1.920,00 € |          |
| 3            | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   | 3            |          |             | 720,00 €   |          |
| 3            | Responsables               | A1    | 4           | 20       | 36         | 2880  | 3            |          |             | 2.880,00 € |          |
| 3            | Responsables               | A2    | 4           | 20       | 30         | 2400  | 3            |          |             | 2.400,00 € |          |
| 4            | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   | 4            |          | 720,00 €    |            |          |
| 4            | Coordinadora Prensa        | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   | 4            |          | 600,00 €    |            |          |
| 4            | Diseñadores Gráficos       | C1    | 1           | 400      | 26         | 10400 | 4            |          | 10.400,00 € |            |          |
| 5            | Técnico de personal        | A1    | 1           | 5        | 36         | 180   | 5            |          | 180,00 €    |            |          |
| 5            | Informático municipal      | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   | 5            |          | 600,00 €    |            |          |
| 5            | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   | 5            |          | 360,00 €    |            |          |
| 6            | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 30       | 36         | 1080  | 6            | 270,00 € | 270,00 €    | 270,00 €   | 270,00 € |
| 6            | Coordinadora de Prensa     | A2    | 1           | 30       | 30         | 900   | 6            | 225,00 € | 225,00 €    | 225,00 €   | 225,00 € |
| 7            | Técnico Informático        | A2    | 1           | 50       | 30         | 1500  | 7            |          | 1.500,00 €  |            |          |
| 7            | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 30       | 36         | 1080  | 7            |          | 1.080,00 €  |            |          |
| 7            | Coordinadora de prensa     | A2    | 1           | 10       | 30         | 300   | 7            |          | 300,00 €    |            |          |
| 8            | Agente de Desarrollo Local | A1    | 1           | 5        | 36         | 180   | 8            |          | 180,00 €    |            |          |
| 9            | Técnico informático        | A2    | 1           | 200      | 30         | 6000  | 9            |          | 6.000,00 €  |            |          |
| 9            | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   | 9            |          | 720,00 €    |            |          |
| 9            | Técnico de personal        | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   | 9            |          | 720,00 €    |            |          |
| 9            | Diseñador Gráfico          | C1    | 1           | 100      | 26         | 2600  | 9            |          | 2.600,00 €  |            |          |
| 10           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   | 10           |          | 600,00 €    |            |          |
| 10           | Personal OAC               | C2    | 1           | 50       | 24         | 1200  | 10           |          | 1.200,00 €  |            |          |
| 11           | Técnico de personal        | A1    | 1           | 30       | 36         | 1080  | 11           |          | 360,00 €    | 360,00 €   | 360,00 € |
| 11           | Auxiliar administrativo    | C2    | 1           | 60       | 24         | 1440  | 11           |          | 480,00 €    | 480,00 €   | 480,00 € |
| 12           | Secretario                 | A1    | 1           | 3        | 56         | 168   | 12           |          | 168,00 €    |            |          |
| 12           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   | 12           |          | 360,00 €    |            |          |
| 13           | Secretario                 | A1    | 1           | 10       | 56         | 560   | 13           |          | 560,00 €    |            |          |
| 13           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   | 13           |          | 360,00 €    |            |          |
| 13           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 10       | 30         | 300   | 13           |          | 300,00 €    |            |          |
| 13           | Responsables               | A1    | 2           | 35       | 36         | 2520  | 13           |          | 2.520,00 €  |            |          |
| 13           | Responsables               | A2    | 4           | 20       | 30         | 2400  | 13           |          | 2.400,00 €  |            |          |

**TABLA Nº 6**  
**COSTE DE LOS RECURSOS HUMANOS (Ordenado por nº de acción)**

| Nº de Acción | Puesto                     | Grupo | Nº personas | Nº horas | Coste/hora | Euros | Nº de Acción | 2008        | 2009        | 2010       | 2011       |
|--------------|----------------------------|-------|-------------|----------|------------|-------|--------------|-------------|-------------|------------|------------|
| 13           | Auxiliares Administrativos | C2    | 1           | 30       | 24         | 720   | 13           |             | 720,00 €    |            |            |
| 14           | Secretario                 | A1    | 1           | 20       | 56         | 1120  | 14           |             | 1.120,00 €  |            |            |
| 14           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   | 14           |             | 720,00 €    |            |            |
| 14           | Responsables               | A1    | 1           | 35       | 36         | 1260  | 14           |             | 1.260,00 €  |            |            |
| 14           | Responsables               | A2    | 1           | 40       | 30         | 1200  | 14           |             | 1.200,00 €  |            |            |
| 15           | Secretario                 | A1    | 1           | 10       | 56         | 560   | 15           |             | 560,00 €    |            |            |
| 15           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   | 15           |             | 360,00 €    |            |            |
| 15           | Informático municipal      | A2    | 1           | 10       | 30         | 300   | 15           |             | 300,00 €    |            |            |
| 16           | Secretario                 | A1    | 1           | 50       | 56         | 2800  | 16           |             |             | 1.400,00 € | 1.400,00 € |
| 16           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 50       | 30         | 1500  | 16           |             |             | 750,00 €   | 750,00 €   |
| 16           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 50       | 36         | 1800  | 16           |             |             | 900,00 €   | 900,00 €   |
| 16           | Responsables               | A1    | 3           | 20       | 36         | 2160  | 16           |             |             | 1.080,00 € | 1.080,00 € |
| 16           | Responsables               | A2    | 4           | 20       | 30         | 2400  | 16           |             |             | 1.200,00 € | 1.200,00 € |
| 16           | Responsables               | C1    | 3           | 20       | 26         | 1560  | 16           |             |             | 780,00 €   | 780,00 €   |
| 17           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 50       | 36         | 1800  | 17           |             | 1.800,00 €  |            |            |
| 17           | Diseñador Gráfico          | C1    | 1           | 25       | 26         | 650   | 17           |             | 650,00 €    |            |            |
| 17           | Informático                | A2    | 1           | 5        | 30         | 150   | 17           |             | 150,00 €    |            |            |
| 18           | Secretario                 | A1    | 1           | 5        | 56         | 280   | 18           |             | 280,00 €    |            |            |
| 18           | Técnico informático        | A2    | 1           | 15       | 30         | 450   | 18           |             | 450,00 €    |            |            |
| 18           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 5        | 36         | 180   | 18           |             | 180,00 €    |            |            |
| 19           | Secretario general         | A1    | 1           | 15       | 56         | 840   | 19           |             | 840,00 €    |            |            |
| 19           | Técnico de Admón. General  | A2    | 1           | 30       | 30         | 900   | 19           |             | 900,00 €    |            |            |
| 19           | Técnico informático        | A2    | 1           | 10       | 30         | 300   | 19           |             | 300,00 €    |            |            |
| 20           | Secretario general         | A1    | 1           | 7        | 56         | 392   | 20           |             | 392,00 €    |            |            |
| 20           | Técnico Admon. General     | A2    | 1           | 21       | 30         | 630   | 20           |             | 630,00 €    |            |            |
| 20           | Técnico informático        | A2    | 1           | 7        | 30         | 210   | 20           |             | 210,00 €    |            |            |
| 20           | Responsables               | A1    | 1           | 21       | 36         | 756   | 20           |             | 756,00 €    |            |            |
| 20           | Responsables               | A2    | 1           | 35       | 30         | 1050  | 20           |             | 1.050,00 €  |            |            |
| 21           | Técnico informático        | A2    | 1           | 365      | 30         | 10950 | 21           | 10.950,00 € |             |            |            |
| 21           | Agente de Desarrollo Local | A1    | 1           | 1        | 36         | 36    | 21           | 36,00 €     |             |            |            |
| 22           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 200      | 36         | 7200  | 22           |             | 7.200,00 €  |            |            |
| 22           | Informático                | A2    | 1           | 50       | 30         | 1500  | 22           |             | 1.500,00 €  |            |            |
| 22           | Auxiliar informático       | C2    | 1           | 300      | 26         | 7800  | 22           |             | 7.800,00 €  |            |            |
| 22           | Diseñador gráfico          | C1    | 1           | 560      | 26         | 14560 | 22           |             | 14.560,00 € |            |            |
| 23           | Secretario                 | A1    | 1           | 10       | 56         | 560   | 23           |             | 560,00 €    |            |            |
| 23           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   | 23           |             | 720,00 €    |            |            |
| 23           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 30       | 30         | 900   | 23           |             | 900,00 €    |            |            |
| 25           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 75       | 30         | 2250  | 25           |             | 2.250,00 €  |            |            |
| 25           | Coordinador SAC            | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   | 25           |             | 720,00 €    |            |            |
| 26           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 5        | 36         | 180   | 26           |             | 180,00 €    |            |            |
| 28           | Técnico informático        | A2    | 1           | 15       | 30         | 450   | 28           |             |             | 450,00 €   |            |

**TABLA N° 6**  
**COSTE DE LOS RECURSOS HUMANOS (Ordenado por n° de acción)**

| N° de Acción | Puesto                     | Grupo | N° personas | N° horas | Coste/hora | Euros | N° de Acción | 2008             | 2009              | 2010             | 2011             |
|--------------|----------------------------|-------|-------------|----------|------------|-------|--------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|
| 28           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   | 28           |                  |                   | 360,00 €         |                  |
| 29           | Profesor de informática    | A2    | 1           | 1532     | 30         | 45960 | 29           |                  | 11.490,00 €       | 22.980,00 €      | 11.490,00 €      |
| 30           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 15       | 30         | 450   | 30           |                  |                   | 450,00 €         |                  |
| 30           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 15       | 36         | 540   | 30           |                  |                   | 540,00 €         |                  |
| 31           | Interventor                | A1    | 1           | 10       | 56         | 560   | 31           |                  |                   |                  | 560,00 €         |
| 31           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 300      | 30         | 9000  | 31           |                  |                   |                  | 9.000,00 €       |
| 31           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   | 31           |                  |                   |                  | 720,00 €         |
| 32           | Técnico informático        | A2    | 1           | 300      | 30         | 9000  | 32           |                  |                   |                  | 9.000,00 €       |
| 32           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 30       | 36         | 1080  | 32           |                  |                   |                  | 1.080,00 €       |
| 34           | Secretario                 | A1    | 1           | 10       | 56         | 560   | 34           |                  |                   |                  | 560,00 €         |
| 34           | Técnico Admón. General     | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   | 34           |                  |                   |                  | 600,00 €         |
| 35           | Agente de Innovación       | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   | 35           |                  |                   | 300,00 €         | 300,00 €         |
| 36           | Técnico informático        | A2    | 1           | 25       | 30         | 750   | 36           | 750,00 €         |                   |                  |                  |
| 37           | Técnico informático        | A2    | 1           | 70       | 30         | 2100  | 37           |                  | 2.100,00 €        |                  |                  |
| 39           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 100      | 30         | 3000  | 39           | 3.000,00 €       |                   |                  |                  |
| 39           | Coordinador Q-SAC          | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   | 39           |                  | 720,00 €          |                  |                  |
| 40           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 100      | 30         | 3000  | 40           |                  | 1.500,00 €        | 1.500,00 €       |                  |
| 41           | Secretario                 | A1    | 1           | 15       | 56         | 840   | 41           |                  |                   | 840,00 €         |                  |
| 41           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 200      | 30         | 6000  | 41           |                  |                   | 6.000,00 €       |                  |
| 41           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 25       | 36         | 900   | 41           |                  |                   | 900,00 €         |                  |
| 42           | Secretario                 | A1    | 1           | 50       | 56         | 2800  | 42           | 1.400,00 €       | 1.400,00 €        |                  |                  |
| 42           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 25       | 30         | 750   | 42           | 375,00 €         | 375,00 €          |                  |                  |
| 42           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 25       | 36         | 900   | 42           | 450,00 €         | 450,00 €          |                  |                  |
| 43           | Secretario                 | A1    | 1           | 15       | 56         | 840   | 43           |                  |                   | 840,00 €         |                  |
| 43           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 3        | 30         | 90    | 43           |                  |                   | 90,00 €          |                  |
| 43           | Coordinación Q-SAC         | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   | 43           |                  |                   | 360,00 €         |                  |
| 45           | Técnico informático        | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   | 45           |                  | 600,00 €          |                  |                  |
| 49           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 5        | 30         | 150   | 49           | 150,00 €         |                   |                  |                  |
| 49           | Agente de Desarrollo Local | A1    | 1           | 2        | 35         | 70    | 49           | 70,00 €          |                   |                  |                  |
| 50           | Agente de Desarrollo Local | A1    | 1           | 3        | 35         | 105   | 50           | 105,00 €         |                   |                  |                  |
| 50           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 30       | 30         | 900   | 50           | 900,00 €         |                   |                  |                  |
| 51           | Secretario                 | A1    | 1           | 5        | 56         | 280   | 51           |                  | 280,00 €          |                  |                  |
| 51           | Técnico Informático        | A2    | 1           | 5        | 30         | 150   | 51           |                  | 150,00 €          |                  |                  |
| 51           | Responsables               | A1    | 1           | 15       | 36         | 540   | 51           |                  | 540,00 €          |                  |                  |
| 51           | Responsables               | A2    | 1           | 25       | 30         | 750   | 51           |                  | 750,00 €          |                  |                  |
|              |                            |       |             |          |            |       |              | <b>18.681,00</b> | <b>120.599,00</b> | <b>60.655,00</b> | <b>40.755,00</b> |

Fuente: Elaboración propia

**TABLA N° 7**  
**COSTE DE LOS RECURSOS HUMANOS (Ordenado por puesto de trabajo)**

| N° de Acción | Puesto                                  | Grupo | N° personas | N° horas | Coste/hora | Euros | 2008            | 2009              | 2010              | 2011            | TOTAL             |
|--------------|-----------------------------------------|-------|-------------|----------|------------|-------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| 8            | Agente de Desarrollo Local              | A1    | 1           | 5        | 36         | 180   |                 | 180,00 €          |                   |                 | 180,00 €          |
| 21           | Agente de Desarrollo Local              | A1    | 1           | 1        | 36         | 36    | 36,00 €         |                   |                   |                 | 36,00 €           |
| 49           | Agente de Desarrollo Local              | A1    | 1           | 2        | 35         | 70    | 70,00 €         |                   |                   |                 | 70,00 €           |
| 50           | Agente de Desarrollo Local              | A1    | 1           | 3        | 35         | 105   | 105,00 €        |                   |                   |                 | 105,00 €          |
|              | <b>Total Agente de Desarrollo Local</b> |       |             |          |            |       | <b>211,00 €</b> | <b>180,00 €</b>   | <b>0,00 €</b>     | <b>0,00 €</b>   | <b>391,00 €</b>   |
| 35           | Agente de Innovación                    | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   |                 |                   | 300,00 €          | 300,00 €        | 600,00 €          |
|              | <b>Total Agente de Innovación</b>       |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>   | <b>0,00 €</b>     | <b>300,00 €</b>   | <b>300,00 €</b> | <b>600,00 €</b>   |
| 2            | Auxiliar administrativo                 | C2    | 2           | 40       | 24         | 1920  |                 |                   | 1.920,00 €        |                 | 1.920,00 €        |
| 11           | Auxiliar administrativo                 | C2    | 1           | 60       | 24         | 1440  |                 | 480,00 €          | 480,00 €          | 480,00 €        | 1.440,00 €        |
| 13           | Auxiliar administrativo                 | C2    | 1           | 30       | 24         | 720   |                 | 720,00 €          |                   |                 | 720,00 €          |
|              | <b>Total Auxiliar administrativo</b>    |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>   | <b>1.200,00 €</b> | <b>2.400,00 €</b> | <b>480,00 €</b> | <b>4.080,00 €</b> |
| 22           | Auxiliar informático                    | C2    | 1           | 300      | 26         | 7800  |                 | 7.800,00 €        |                   |                 | 7.800,00 €        |
|              | <b>Total Auxiliar informático</b>       |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>   | <b>7.800,00 €</b> | <b>0,00 €</b>     | <b>0,00 €</b>   | <b>7.800,00 €</b> |
| 41           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 25       | 36         | 900   |                 |                   | 900,00 €          |                 | 900,00 €          |
| 42           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 25       | 36         | 900   | 450,00 €        | 450,00 €          |                   |                 | 900,00 €          |
| 43           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   |                 |                   | 360,00 €          |                 | 360,00 €          |
| 3            | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   |                 |                   | 720,00 €          |                 | 720,00 €          |
| 12           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   |                 | 360,00 €          |                   |                 | 360,00 €          |
| 13           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   |                 | 360,00 €          |                   |                 | 360,00 €          |
| 16           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 50       | 36         | 1800  |                 |                   | 900,00 €          | 900,00 €        | 1.800,00 €        |
| 26           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 5        | 36         | 180   |                 | 180,00 €          |                   |                 | 180,00 €          |
| 28           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   |                 |                   | 360,00 €          |                 | 360,00 €          |
| 32           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 30       | 36         | 1080  |                 |                   |                   | 1.080,00 €      | 1.080,00 €        |
| 1            | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 90       | 36         | 3240  |                 | 3.240,00 €        |                   |                 | 3.240,00 €        |
| 4            | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   |                 | 720,00 €          |                   |                 | 720,00 €          |
| 5            | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   |                 | 360,00 €          |                   |                 | 360,00 €          |
| 6            | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 30       | 36         | 1080  | 270,00 €        | 270,00 €          | 270,00 €          | 270,00 €        | 1.080,00 €        |
| 7            | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 30       | 36         | 1080  |                 | 1.080,00 €        |                   |                 | 1.080,00 €        |
| 9            | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   |                 | 720,00 €          |                   |                 | 720,00 €          |
| 14           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   |                 | 720,00 €          |                   |                 | 720,00 €          |
| 15           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 10       | 36         | 360   |                 | 360,00 €          |                   |                 | 360,00 €          |
| 17           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 50       | 36         | 1800  |                 | 1.800,00 €        |                   |                 | 1.800,00 €        |
| 18           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 5        | 36         | 180   |                 | 180,00 €          |                   |                 | 180,00 €          |
| 22           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 200      | 36         | 7200  |                 | 7.200,00 €        |                   |                 | 7.200,00 €        |
| 23           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   |                 | 720,00 €          |                   |                 | 720,00 €          |
| 30           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 15       | 36         | 540   |                 |                   | 540,00 €          |                 | 540,00 €          |
| 31           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   |                 |                   |                   | 720,00 €        | 720,00 €          |
| 2            | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 60       | 36         | 2160  |                 |                   | 2.160,00 €        |                 | 2.160,00 €        |
| 39           | Coordinación Q-SAC                      | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   |                 | 720,00 €          |                   |                 | 720,00 €          |

**TABLA N° 7**  
**COSTE DE LOS RECURSOS HUMANOS (Ordenado por puesto de trabajo)**

| N° de Acción | Puesto                               | Grupo | N° personas | N° horas | Coste/hora | Euros | 2008            | 2009               | 2010               | 2011               | TOTAL              |
|--------------|--------------------------------------|-------|-------------|----------|------------|-------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 25           | Coordinación Q-SAC                   | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   |                 | 720,00 €           |                    |                    | 720,00 €           |
|              | <b>Total Coordinación Q-SAC</b>      |       |             |          |            |       | <b>720,00 €</b> | <b>20.160,00 €</b> | <b>6.210,00 €</b>  | <b>2.970,00 €</b>  | <b>30.060,00 €</b> |
| 6            | Coordinadora Prensa                  | A2    | 1           | 30       | 30         | 900   | 225,00 €        | 225,00 €           | 225,00 €           | 225,00 €           | 900,00 €           |
| 7            | Coordinadora Prensa                  | A2    | 1           | 10       | 30         | 300   |                 | 300,00 €           |                    |                    | 300,00 €           |
| 4            | Coordinadora Prensa                  | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   |                 | 600,00 €           |                    |                    | 600,00 €           |
|              | <b>Total Coordinadora Prensa</b>     |       |             |          |            |       | <b>225,00 €</b> | <b>1.125,00 €</b>  | <b>225,00 €</b>    | <b>225,00 €</b>    | <b>1.800,00 €</b>  |
| 9            | Diseñador Gráfico                    | C1    | 1           | 100      | 26         | 2600  |                 | 2.600,00 €         |                    |                    | 2.600,00 €         |
| 17           | Diseñador Gráfico                    | C1    | 1           | 25       | 26         | 650   |                 | 650,00 €           |                    |                    | 650,00 €           |
| 22           | Diseñador Gráfico                    | C1    | 1           | 560      | 26         | 14560 |                 | 14.560,00 €        |                    |                    | 14.560,00 €        |
| 4            | Diseñador Gráfico                    | C1    | 1           | 400      | 26         | 10400 |                 | 10.400,00 €        |                    |                    | 10.400,00 €        |
|              | <b>Total Diseñador Gráfico</b>       |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>   | <b>28.210,00 €</b> | <b>0,00 €</b>      | <b>0,00 €</b>      | <b>28.210,00 €</b> |
| 2            | Interventor                          | A1    | 1           | 20       | 56         | 1120  |                 |                    | 1.120,00 €         |                    | 1.120,00 €         |
| 31           | Interventor                          | A1    | 1           | 10       | 56         | 560   |                 |                    |                    | 560,00 €           | 560,00 €           |
|              | <b>Total Interventor</b>             |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>   | <b>0,00 €</b>      | <b>1.120,00 €</b>  | <b>560,00 €</b>    | <b>1.680,00 €</b>  |
| 1            | Personal                             | A1    | 1           | 18       | 36         | 648   |                 | 648,00 €           |                    |                    | 648,00 €           |
| 1            | Personal                             | A2    | 3           | 25       | 30         | 2250  |                 | 2.250,00 €         |                    |                    | 2.250,00 €         |
| 1            | Personal                             | C1    | 6           | 25       | 26         | 3900  |                 | 3.900,00 €         |                    |                    | 3.900,00 €         |
| 1            | Personal                             | C2    | 3           | 25       | 24         | 1800  |                 | 1.800,00 €         |                    |                    | 1.800,00 €         |
| 1            | Personal                             | E     | 3           | 25       | 19         | 1425  |                 | 1.425,00 €         |                    |                    | 1.425,00 €         |
|              | <b>Total Personal</b>                |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>   | <b>10.023,00 €</b> | <b>0,00 €</b>      | <b>0,00 €</b>      | <b>10.023,00 €</b> |
| 10           | Personal OAC                         | C2    | 1           | 50       | 24         | 1200  |                 | 1.200,00 €         |                    |                    | 1.200,00 €         |
|              | <b>Total Personal OAC</b>            |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>   | <b>1.200,00 €</b>  | <b>0,00 €</b>      | <b>0,00 €</b>      | <b>1.200,00 €</b>  |
| 29           | Profesor de informática              | A2    | 1           | 1532     | 30         | 45960 |                 | 11.490,00 €        | 22.980,00 €        | 11.490,00 €        | 45.960,00 €        |
|              | <b>Total Profesor de informática</b> |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>   | <b>11.490,00 €</b> | <b>22.980,00 €</b> | <b>11.490,00 €</b> | <b>45.960,00 €</b> |
| 2            | Responsables                         | A1    | 4           | 20       | 36         | 2880  |                 |                    | 2.880,00 €         |                    | 2.880,00 €         |
| 3            | Responsables                         | A1    | 4           | 20       | 36         | 2880  |                 |                    | 2.880,00 €         |                    | 2.880,00 €         |
| 13           | Responsables                         | A1    | 2           | 35       | 36         | 2520  |                 | 2.520,00 €         |                    |                    | 2.520,00 €         |
| 14           | Responsables                         | A1    | 1           | 35       | 36         | 1260  |                 | 1.260,00 €         |                    |                    | 1.260,00 €         |
| 16           | Responsables                         | A1    | 3           | 20       | 36         | 2160  |                 |                    | 1.080,00 €         | 1.080,00 €         | 2.160,00 €         |
| 20           | Responsables                         | A1    | 1           | 21       | 36         | 756   |                 | 756,00 €           |                    |                    | 756,00 €           |
| 51           | Responsables                         | A1    | 1           | 15       | 36         | 540   |                 | 540,00 €           |                    |                    | 540,00 €           |
| 2            | Responsables                         | A2    | 4           | 20       | 30         | 2400  |                 |                    | 2.400,00 €         |                    | 2.400,00 €         |
| 3            | Responsables                         | A2    | 4           | 20       | 30         | 2400  |                 |                    | 2.400,00 €         |                    | 2.400,00 €         |
| 13           | Responsables                         | A2    | 4           | 20       | 30         | 2400  |                 | 2.400,00 €         |                    |                    | 2.400,00 €         |
| 14           | Responsables                         | A2    | 1           | 40       | 30         | 1200  |                 | 1.200,00 €         |                    |                    | 1.200,00 €         |
| 16           | Responsables                         | A2    | 4           | 20       | 30         | 2400  |                 |                    | 1.200,00 €         | 1.200,00 €         | 2.400,00 €         |
| 20           | Responsables                         | A2    | 1           | 35       | 30         | 1050  |                 | 1.050,00 €         |                    |                    | 1.050,00 €         |
| 51           | Responsables                         | A2    | 1           | 25       | 30         | 750   |                 | 750,00 €           |                    |                    | 750,00 €           |

**TABLA Nº 7**  
**COSTE DE LOS RECURSOS HUMANOS (Ordenado por puesto de trabajo)**

| Nº de<br>Acción | Puesto                              | Grupo | Nº personas | Nº horas | Coste/hora | Euros | 2008              | 2009               | 2010               | 2011              | TOTAL              |
|-----------------|-------------------------------------|-------|-------------|----------|------------|-------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| 16              | Responsables                        | C1    | 3           | 20       | 26         | 1560  |                   |                    | 780,00 €           | 780,00 €          | 1.560,00 €         |
|                 | <b>Total Responsables</b>           |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>     | <b>10.476,00 €</b> | <b>13.620,00 €</b> | <b>3.060,00 €</b> | <b>27.156,00 €</b> |
| 2               | Secretario                          | A1    | 1           | 20       | 56         | 1120  |                   |                    | 1.120,00 €         |                   | 1.120,00 €         |
| 12              | Secretario                          | A1    | 1           | 3        | 56         | 168   |                   | 168,00 €           |                    |                   | 168,00 €           |
| 13              | Secretario                          | A1    | 1           | 10       | 56         | 560   |                   | 560,00 €           |                    |                   | 560,00 €           |
| 14              | Secretario                          | A1    | 1           | 20       | 56         | 1120  |                   | 1.120,00 €         |                    |                   | 1.120,00 €         |
| 15              | Secretario                          | A1    | 1           | 10       | 56         | 560   |                   | 560,00 €           |                    |                   | 560,00 €           |
| 16              | Secretario                          | A1    | 1           | 50       | 56         | 2800  |                   |                    | 1.400,00 €         | 1.400,00 €        | 2.800,00 €         |
| 18              | Secretario                          | A1    | 1           | 5        | 56         | 280   |                   | 280,00 €           |                    |                   | 280,00 €           |
| 23              | Secretario                          | A1    | 1           | 10       | 56         | 560   |                   | 560,00 €           |                    |                   | 560,00 €           |
| 34              | Secretario                          | A1    | 1           | 10       | 56         | 560   |                   |                    |                    | 560,00 €          | 560,00 €           |
| 41              | Secretario                          | A1    | 1           | 15       | 56         | 840   |                   |                    | 840,00 €           |                   | 840,00 €           |
| 42              | Secretario                          | A1    | 1           | 50       | 56         | 2800  | 1.400,00 €        | 1.400,00 €         |                    |                   | 2.800,00 €         |
| 43              | Secretario                          | A1    | 1           | 15       | 56         | 840   |                   |                    | 840,00 €           |                   | 840,00 €           |
| 51              | Secretario                          | A1    | 1           | 5        | 56         | 280   |                   | 280,00 €           |                    |                   | 280,00 €           |
| 19              | Secretario                          | A1    | 1           | 15       | 56         | 840   |                   | 840,00 €           |                    |                   | 840,00 €           |
| 20              | Secretario                          | A1    | 1           | 7        | 56         | 392   |                   | 392,00 €           |                    |                   | 392,00 €           |
|                 | <b>Total Secretario</b>             |       |             |          |            |       | <b>1.400,00 €</b> | <b>6.160,00 €</b>  | <b>4.200,00 €</b>  | <b>1.960,00 €</b> | <b>13.720,00 €</b> |
| 20              | Técnico Admón. General              | A2    | 1           | 21       | 30         | 630   |                   | 630,00 €           |                    |                   | 630,00 €           |
| 34              | Técnico Admón. General              | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   |                   |                    |                    | 600,00 €          | 600,00 €           |
| 19              | Técnico Admón. General              | A2    | 1           | 30       | 30         | 900   |                   | 900,00 €           |                    |                   | 900,00 €           |
|                 | <b>Total Técnico Admón. General</b> |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>     | <b>1.530,00 €</b>  | <b>0,00 €</b>      | <b>600,00 €</b>   | <b>2.130,00 €</b>  |
| 5               | Técnico de personal                 | A1    | 1           | 5        | 36         | 180   |                   | 180,00 €           |                    |                   | 180,00 €           |
| 9               | Técnico de personal                 | A1    | 1           | 20       | 36         | 720   |                   | 720,00 €           |                    |                   | 720,00 €           |
| 11              | Técnico de personal                 | A1    | 1           | 30       | 36         | 1080  |                   | 360,00 €           | 360,00 €           | 360,00 €          | 1.080,00 €         |
|                 | <b>Total Técnico de personal</b>    |       |             |          |            |       | <b>0,00 €</b>     | <b>1.260,00 €</b>  | <b>360,00 €</b>    | <b>360,00 €</b>   | <b>1.980,00 €</b>  |
| 17              | Técnico Informático                 | A2    | 1           | 5        | 30         | 150   |                   | 150,00 €           |                    |                   | 150,00 €           |
| 22              | Técnico Informático                 | A2    | 1           | 50       | 30         | 1500  |                   | 1.500,00 €         |                    |                   | 1.500,00 €         |
| 5               | Técnico Informático                 | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   |                   | 600,00 €           |                    |                   | 600,00 €           |
| 15              | Técnico Informático                 | A2    | 1           | 10       | 30         | 300   |                   | 300,00 €           |                    |                   | 300,00 €           |
| 7               | Técnico Informático                 | A2    | 1           | 50       | 30         | 1500  |                   | 1.500,00 €         |                    |                   | 1.500,00 €         |
| 9               | Técnico informático                 | A2    | 1           | 200      | 30         | 6000  |                   | 6.000,00 €         |                    |                   | 6.000,00 €         |
| 10              | Técnico Informático                 | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   |                   | 600,00 €           |                    |                   | 600,00 €           |
| 13              | Técnico Informático                 | A2    | 1           | 10       | 30         | 300   |                   | 300,00 €           |                    |                   | 300,00 €           |
| 16              | Técnico Informático                 | A2    | 1           | 50       | 30         | 1500  |                   |                    | 750,00 €           | 750,00 €          | 1.500,00 €         |
| 18              | Técnico informático                 | A2    | 1           | 15       | 30         | 450   |                   | 450,00 €           |                    |                   | 450,00 €           |
| 19              | Técnico informático                 | A2    | 1           | 10       | 30         | 300   |                   | 300,00 €           |                    |                   | 300,00 €           |
| 20              | Técnico informático                 | A2    | 1           | 7        | 30         | 210   |                   | 210,00 €           |                    |                   | 210,00 €           |

**TABLA N° 7**  
**COSTE DE LOS RECURSOS HUMANOS (Ordenado por puesto de trabajo)**

| N° de Acción                     | Puesto              | Grupo | N° personas | N° horas | Coste/hora | Euros | 2008               | 2009                | 2010               | 2011               | TOTAL               |
|----------------------------------|---------------------|-------|-------------|----------|------------|-------|--------------------|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 21                               | Técnico informático | A2    | 1           | 365      | 30         | 10950 | 10.950,00 €        |                     |                    |                    | 10.950,00 €         |
| 23                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 30       | 30         | 900   |                    | 900,00 €            |                    |                    | 900,00 €            |
| 25                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 75       | 30         | 2250  |                    | 2.250,00 €          |                    |                    | 2.250,00 €          |
| 28                               | Técnico informático | A2    | 1           | 15       | 30         | 450   |                    |                     | 450,00 €           |                    | 450,00 €            |
| 30                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 15       | 30         | 450   |                    |                     | 450,00 €           |                    | 450,00 €            |
| 31                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 300      | 30         | 9000  |                    |                     |                    | 9.000,00 €         | 9.000,00 €          |
| 32                               | Técnico informático | A2    | 1           | 300      | 30         | 9000  |                    |                     |                    | 9.000,00 €         | 9.000,00 €          |
| 36                               | Técnico informático | A2    | 1           | 25       | 30         | 750   | 750,00 €           |                     |                    |                    | 750,00 €            |
| 37                               | Técnico informático | A2    | 1           | 70       | 30         | 2100  |                    | 2.100,00 €          |                    |                    | 2.100,00 €          |
| 39                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 100      | 30         | 3000  | 3.000,00 €         |                     |                    |                    | 3.000,00 €          |
| 40                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 100      | 30         | 3000  |                    | 1.500,00 €          | 1.500,00 €         |                    | 3.000,00 €          |
| 41                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 200      | 30         | 6000  |                    |                     | 6.000,00 €         |                    | 6.000,00 €          |
| 42                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 25       | 30         | 750   | 375,00 €           | 375,00 €            |                    |                    | 750,00 €            |
| 43                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 3        | 30         | 90    |                    |                     | 90,00 €            |                    | 90,00 €             |
| 45                               | Técnico informático | A2    | 1           | 20       | 30         | 600   |                    | 600,00 €            |                    |                    | 600,00 €            |
| 49                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 5        | 30         | 150   | 150,00 €           |                     |                    |                    | 150,00 €            |
| 50                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 30       | 30         | 900   | 900,00 €           |                     |                    |                    | 900,00 €            |
| 51                               | Técnico Informático | A2    | 1           | 5        | 30         | 150   |                    | 150,00 €            |                    |                    | 150,00 €            |
| <b>Total Técnico Informático</b> |                     |       |             |          |            |       | <b>16.125,00 €</b> | <b>19.785,00 €</b>  | <b>9.240,00 €</b>  | <b>18.750,00 €</b> | <b>63.900,00 €</b>  |
| <b>Total general</b>             |                     |       |             |          |            |       | <b>18.681,00 €</b> | <b>120.599,00 €</b> | <b>60.655,00 €</b> | <b>40.755,00 €</b> | <b>240.690,00 €</b> |

Fuente: Elaboración propia

### **3.3.6. Cronograma**

En la página siguiente se muestra el cronograma de actuación previsto para el período 2008-2011. Para cada año se han programado un conjunto de actuaciones.

No obstante, como consecuencia del grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en cada año, por motivos de oportunidad de acceso a recurso ajenos a la organización (obtención de ayudas y subvenciones), o por razones ligadas a la evaluación del contexto (nuevas soluciones tecnológicas, nuevas legislaciones, etc.) o del propio plan, cabría hacer variaciones en la programación establecida.

|                                                                                               |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p align="center"><b>RECUADRO N° 2</b></p> <p align="center"><b>CRONOGRAMA DE TRABAJO</b></p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|

[illegible]

Fuente: Elaboración propia

### 3.4. PLAN DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN

#### 3.4.1. Propuesta de gestión

La implantación de la estrategia dispondrá de cuatro figuras que a diferentes niveles se encargan de su gestión: el Coordinador para la administración electrónica, el Comité de Dirección y el Gabinete para la administración electrónica.

- El **Coodinador para la administración electrónica**<sup>2</sup> será nombrado por el equipo de gobierno mediante acuerdo adoptado en Junta de Gobierno Local. Sus funciones fundamentales son el impulso y la coordinación del proyectos, rendir cuentas ante el Comité de Dirección, el seguimiento y la evaluación de la propuesta y la realización de informes sobre asuntos relevantes para el proyecto.
- El **Comité de Dirección** estará formado por el Alcalde, la Concejala de Régimen Interior, el Concejale de Nuevas Tecnologías y la persona que ostente la Coordinación del Plan. Se encargan de aprobar las propuestas.
- El **Gabinete para la administración electrónica** estará formado por el Coordinador para la administración electrónica y las personas responsables de los proyectos. Entre sus funciones están las de realizar el seguimiento y evaluación de la propuesta y sugerir nuevas propuestas o modificaciones.
- Las **personas responsables de proyectos** se encargan de la gestión de las actuaciones que tengan a su cargo y suministran la información relevante para el seguimiento y evaluación del Plan.

#### 3.4.2. Propuesta de evaluación

##### Criterios de evaluación

Los objetivos que se persiguen con la evaluación son:

- Determinar el grado de desarrollo de las acciones de la estrategia
- Medir el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales.
- Conocer el nivel de satisfacción de las personas, empresas y organizaciones.
- Comprobar el grado de cumplimiento de la legislación aplicable al desarrollo de la administración electrónica.

La medición se referirá a los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los criterios establecidos en los *objetivos estratégicos y operacionales*.

---

<sup>2</sup> La persona encargada de la Coordinación del Plan será nombrado por el Comité de Dirección. Lo normal es que ese cargo fuera representado por el Secretario del Ayuntamiento o por el Coordinador de Calidad y Atención Ciudadana que se propone (actualmente este departamento no existe).

- *Satisfacción del cliente.* La organización establecerá un sistema de medición de la satisfacción al cliente basado en un sistema de encuestas al finalizar la realización de determinados servicios a través de Internet, con ello se pretende:
  - o Conocer la opinión de las personas usuarias del servicio.
  - o Posibilitar la adaptación y mejora de los servicios ofrecidos.
  - o Complementar al resto de fuentes de información.
- *Sistema de quejas y sugerencias.* Este sistema estará disponible tanto presencialmente (Oficinas de Atención Ciudadana), como a través de Internet. Con él se pretende:
  - o Obtener información sobre las causas que genera insatisfacción en las personas usuarias de los servicios de administración electrónica
  - o Obtener del cliente ideas y sugerencias.
  - o Posibilitar la adaptación y mejora de los servicios ofrecidos.
  - o Complementar al resto de fuentes de información.
- *Sistema de indicadores.* Diseñado para:
  - o Determinar el grado de cumplimiento de las actuaciones
  - o Detectar las causas por las que no se han alcanzado los objetivos estratégicos y operativos establecidos.
- *Grado de cumplimiento de la legislación vigente*

#### Responsable de la evaluación

El responsable de la evaluación del Plan será el Coordinador para la administración electrónica.

La evaluación del Plan será realizará en reuniones del Gabinete para la administración electrónica en las que participarán los responsables de los diferentes proyectos que aportarán los datos necesarios para proceder a su evaluación. Con estos datos y las aportaciones de los miembros del gabinete se realizará un informe de evaluación basado en un semáforo indicativo del grado de cumplimiento de las actuaciones y de los objetivos previstos.

El Coordinador para la administración electrónica dará cuentas de sus conclusiones al Comité de Dirección.

#### Criterios de evaluación y fijación de estándares de éxito

La evaluación se realizará teniendo en consideración los criterios establecidos en los objetivos estratégicos y operacionales y en los indicadores que se especifican en las fichas de actuación.

Los estándares de éxito y el sistema de medición de los diferentes indicadores serán propuestos por el Coordinador para la administración electrónica, tras su debate en el

seno del Gabinete para la administración electrónica, y serán aprobados por el Comité de Dirección.

En las páginas siguientes se relaciona el conjunto de indicadores asociados a las diferentes actuaciones:

| <p><b>RECUADRO N° 3</b></p> <p><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b></p> |                     |                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>N° de indicador</b>                                           | <b>N° de acción</b> | <b>Denominación del indicador</b>                                                        |
| 1                                                                | 1                   | N° de propuestas de mejora sugeridas por la organización                                 |
| 2                                                                | 2                   | Aprobación del Plan Estratégico por la Junta de Gobierno Local                           |
| 3                                                                | 3                   | % de actuaciones ejecutadas respecto de las previstas                                    |
| 4                                                                | 3                   | % de presupuesto ejecutado respecto de la previsión inicial                              |
| 5                                                                | 3                   | N° de actuaciones no ejecutadas.                                                         |
| 6                                                                | 4                   | Aprobación del Manual de Identidad Corporativa por la Junta de gobierno Local            |
| 7                                                                | 5                   | Número de noticias tramitadas                                                            |
| 8                                                                | 5                   | Número de convocatorias públicas realizadas                                              |
| 9                                                                | 5                   | Número de eventos municipales comunicados                                                |
| 10                                                               | 6                   | Número de impactos publicitarios realizados                                              |
| 11                                                               | 7                   | N° de noticias emitidas según canal de emisión                                           |
| 12                                                               | 8                   | Existencia del Servicio de Calidad y Atención Ciudadana                                  |
| 13                                                               | 8                   | Convenio de Ventanilla Única firmado                                                     |
| 14                                                               | 8                   | Convenio con FNMT firmado                                                                |
| 15                                                               | 9                   | N° de accesos a la intranet municipal                                                    |
| 16                                                               | 9                   | N° de accesos a la Carpeta ciudadana desde la intranet                                   |
| 17                                                               | 10                  | Número de personas trabajadoras con firma digital                                        |
| 18                                                               | 10                  | % de ordenadores con lector de DNI                                                       |
| 19                                                               | 11                  | Número de cursos de administración electrónica                                           |
| 20                                                               | 11                  | Número de personas participantes                                                         |
| 21                                                               | 11                  | Número de horas de formación AE impartidas                                               |
| 22                                                               | 12                  | Número de funcionarios habilitados en el registro                                        |
| 23                                                               | 13                  | Número de fichas de procedimientos y actuaciones                                         |
| 24                                                               | 13                  | Número y porcentaje de procedimientos y actuaciones por nivel de interactividad asociada |
| 25                                                               | 14                  | Número de datos y documentos relacionados en inventario                                  |
| 26                                                               | 15                  | Número de procedimientos por requerimientos, nivel y departamento                        |
| 27                                                               | 16                  | Número de procedimientos que pasan a nivel superior                                      |
| 28                                                               | 17                  | N° de documentos adaptados                                                               |
| 29                                                               | 17                  | N° de documentos con nueva edición                                                       |
| 30                                                               | 18                  | Número de solicitudes electrónicas tramitadas                                            |

**RECUADRO N° 3**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**

| <b>N° de<br/>indicador</b> | <b>N° de<br/>acción</b> | <b>Denominación del indicador</b>                                                                 |
|----------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31                         | 18                      | Número de expedientes iniciados electrónicamente                                                  |
| 32                         | 19                      | Publicación de la ordenanza en el BOCM                                                            |
| 33                         | 20                      | N° de bases de datos dadas de alta en ordenanza                                                   |
| 34                         | 21                      | Número de accesos a la Carpeta ciudadana                                                          |
| 35                         | 21                      | Número de transacciones a través de la Carpeta Ciudadana                                          |
| 36                         | 21                      | Disponibilidad de certificado de servidor wildcard                                                |
| 37                         | 22                      | Indicador del nivel de accesibilidad de la web                                                    |
| 38                         | 22                      | Número de visitas al portal web                                                                   |
| 39                         | 23                      | Número de anuncios y edictos publicados en el Tablón de anuncios por tipología                    |
| 40                         | 24                      | Número de canales para la prestación de servicios electrónicos                                    |
| 41                         | 24                      | Número de usuarios y porcentajes de utilización de los canales                                    |
| 42                         | 24                      | Número de quejas y sugerencias                                                                    |
| 43                         | 25                      | N° de noticias emitidas según canal de emisión                                                    |
| 44                         | 26                      | Firma del protocolo de adhesión a Red 060                                                         |
| 45                         | 27                      | Número de tarjetas ciudadanas personas empadronadas                                               |
| 46                         | 27                      | Número de tarjetas ciudadanas personas no empadronadas                                            |
| 47                         | 28                      | Número de personas empadronadas con correo electrónico del Ayuntamiento                           |
| 48                         | 28                      | Número de empresas inscritas en el padrón del IAE con correo electrónico del Ayuntamiento         |
| 49                         | 29                      | Número de personas formadas                                                                       |
| 50                         | 29                      | Número de cursos realizados                                                                       |
| 51                         | 30                      | N° de expedientes de contratación en perfil del contratante (por tipos y órgano de contratación)  |
| 52                         | 31                      | Número de empresas usuarias del portal                                                            |
| 53                         | 31                      | Número de facturas digitales recibidas                                                            |
| 54                         | 32                      | N° de empresas inscritas en el registro de contratistas                                           |
| 55                         | 33                      | Número de ofertas electrónicas recibidas                                                          |
| 56                         | 33                      | Número de obras y servicios solicitados electrónicamente                                          |
| 57                         | 34                      | % de pliegos que solicitan certificado del Registro Oficial de licitadores y empresas calificadas |
| 58                         | 35                      | Número de personas que han asistido a cursos TIC                                                  |
| 59                         | 35                      | Número de cursos impartidos                                                                       |
| 60                         | 36                      | Capacidad Almacenamiento en Servidores (N° de Gigabites)                                          |

**RECUADRO N° 3**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**

| <b>N° de<br/>indicador</b> | <b>N° de<br/>acción</b> | <b>Denominación del indicador</b>                                                                                  |
|----------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 61                         | 37                      | N° de clientes que acceden remotamente a bases de datos centrale                                                   |
| 62                         | 38                      | Número de entradas por órgano, tipo de formulario y tipo de expediente y porcentajes respecto al total de entradas |
| 63                         | 38                      | Número de salidas por órgano y tipo de formulario y tipo de expediente y porcentajes respecto al total de salidas  |
| 64                         | 39                      | N° de pagos realizados a través de Internet por tipo de gravamen                                                   |
| 65                         | 40                      | N° de consultas realizadas por tipo de expediente                                                                  |
| 66                         | 41                      | N° de procedimientos a los que es posible suscribirse                                                              |
| 67                         | 41                      | N° suscripciones por procedimiento                                                                                 |
| 68                         | 41                      | N° de notificaciones realizadas (ahorro)                                                                           |
| 69                         | 42                      | N° de tipos de procedimientos elaborados                                                                           |
| 70                         | 42                      | N° de procedimientos iniciados                                                                                     |
| 71                         | 42                      | N° de expedientes gestionados electrónicamente                                                                     |
| 72                         | 43                      | Porcentaje de órganos colegiados que funcionan electrónicamente                                                    |
| 73                         | 43                      | Número de sesiones por órgano colegiado                                                                            |
| 74                         | 43                      | Número de acuerdos adoptados por los órganos colegiados electrónicamente                                           |
| 75                         | 44                      | Número de usuarios de la Red de acceso a internet inalámbrica                                                      |
| 76                         | 45                      | Número de ordenadores con acceso público a internet                                                                |
| 77                         | 46                      | Número de cámaras de control del tráfico                                                                           |
| 78                         | 47                      | Número de documentos con firma digital conservados                                                                 |
| 79                         | 48                      | Número de documentos digitalizados por departamento                                                                |
| 80                         | 49                      | Número de personas usuarias dadas de alta en la Red SARA                                                           |
| 81                         | 50                      | Existencia del Sistema de identificación y autenticación                                                           |
| 82                         | 51                      | % de ficheros incluidos en documentos de seguridad                                                                 |

### **3.4.3. Revisión de la propuesta**

El sistema de revisión de la propuesta se realizará mediante el siguiente esquema de reuniones:

Aprobación de la Estrategia. El Comité de dirección del Plan presentará ante la Junta de gobierno Local el documento estratégico que servirá de referencia durante el periodo de vigencia.

Reunión estratégica. Celebrada anualmente por el Comité de Dirección. Pretende impulsar las acciones contempladas en el Plan de Acción Municipal correspondientes al Plan estratégico.

Evaluación y establecimiento de objetivos. Celebrada semestralmente por el Comité de Dirección. En ella el Coordinador para la administración electrónica da cuenta de la evaluación de los resultados obtenidos. En esta reunión se revisan los objetivos en función de las desviaciones que se hayan podido producir.

Coordinación general. Celebrada mensualmente por la Gabinete para la administración electrónica para el seguimiento de la propuesta.

Coordinación de la actuación. Reunión semanal de la persona responsable del proyecto con los miembros de su departamento para realizar el seguimiento de las actuaciones que tengan encomendadas

Objetivos anuales. Realizada por el Gabinete para la administración electrónica. En ella se distribuyen las actuaciones entre las personas responsables de los proyectos.

Estado de los objetivos. Celebrada trimestralmente por la Oficina del Plan con el objeto de evaluar el desarrollo del Plan Anual.

En el siguiente cronograma se indican los hitos anuales que tienen que ver con el desarrollo, seguimiento y evaluación de la propuesta.

|                                                      |
|------------------------------------------------------|
| <b>RECUADRO N° 4</b><br><b>CRONOGRAMA DE TRABAJO</b> |
|------------------------------------------------------|

|      | OCT | NOV | DIC | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 X  | S   | L   | J   | D   | D   | X   | V   | L   | X   | S   | M   | J   | D   | M   |     |
| 2 J  | D   | M   | V   | L   | L   | J   | S   | M   | J   | D   | X   | V   | L   | X   |     |
| 3 V  | L   | X   | S   | M   | M   | V   | D   | X   | V   | L   | J   | S   | M   | J   |     |
| 4 S  | M   | J   | D   | X   | X   | S   | L   | J   | S   | M   | V   | D   | X   | V   |     |
| 5 D  | X   | V   | L   | J   | J   | D   | M   | V   | D   | X   | S   | L   | J   | S   |     |
| 6 L  | J   | S   | M   | V   | V   | L   | X   | S   | L   | J   | D   | M   | V   | D   |     |
| 7 M  | V   | D   | X   | S   | S   | M   | J   | D   | M   | V   | L   | X   | S   | L   |     |
| 8 X  | S   | L   | J   | D   | D   | X   | V   | L   | X   | S   | M   | J   | D   | M   |     |
| 9 J  | D   | M   | V   | L   | L   | J   | S   | M   | J   | D   | X   | V   | L   | X   |     |
| 10 V | L   | X   | S   | M   | M   | V   | D   | X   | V   | L   | J   | S   | M   | J   |     |
| 11 S | M   | J   | D   | X   | X   | S   | L   | J   | S   | M   | V   | D   | X   | V   |     |
| 12 D | X   | V   | L   | J   | J   | D   | M   | V   | D   | X   | S   | L   | J   | S   |     |
| 13 L | J   | S   | M   | V   | V   | L   | X   | S   | L   | J   | D   | M   | V   | D   |     |
| 14 M | V   | D   | X   | S   | S   | M   | J   | D   | M   | V   | L   | X   | S   | L   |     |
| 15 X | S   | L   | J   | D   | D   | X   | V   | L   | X   | S   | M   | J   | D   | M   |     |
| 16 J | D   | M   | V   | L   | L   | J   | S   | M   | J   | D   | X   | V   | L   | X   |     |
| 17 V | L   | X   | S   | M   | M   | V   | D   | X   | V   | L   | J   | S   | M   | J   |     |
| 18 S | M   | J   | D   | X   | X   | S   | L   | J   | S   | M   | V   | D   | X   | V   |     |
| 19 D | X   | V   | L   | J   | J   | D   | M   | V   | D   | X   | S   | L   | J   | S   |     |
| 20 L | J   | S   | M   | V   | V   | L   | X   | S   | L   | J   | D   | M   | V   | D   |     |
| 21 M | V   | D   | X   | S   | S   | M   | J   | D   | M   | V   | L   | X   | S   | L   |     |
| 22 X | S   | L   | J   | D   | D   | X   | V   | L   | X   | S   | M   | J   | D   | M   |     |
| 23 J | D   | M   | V   | L   | L   | J   | S   | M   | J   | D   | X   | V   | L   | X   |     |
| 24 V | L   | X   | S   | M   | M   | V   | D   | X   | V   | L   | J   | S   | M   | J   |     |
| 25 S | M   | J   | D   | X   | X   | S   | L   | J   | S   | M   | V   | D   | X   | V   |     |
| 26 D | X   | V   | L   | J   | J   | D   | M   | V   | D   | X   | S   | L   | J   | S   |     |
| 27 L | J   | S   | M   | V   | V   | L   | X   | S   | L   | J   | D   | M   | V   | D   |     |
| 28 M | V   | D   | X   | S   | S   | M   | J   | D   | M   | V   | L   | X   | S   | L   |     |
| 29 X | S   | L   | J   | D   | D   | X   | V   | L   | X   | S   | M   | J   | D   | M   |     |
| 30 J | D   | M   | V   | L   | L   | J   | S   | M   | J   | D   | X   | V   | L   | X   |     |
| 31 V |     | X   | S   |     | M   |     | D   |     | V   | L   |     | S   |     | J   |     |

|           |                                           |
|-----------|-------------------------------------------|
|           | Aprobación de la Estrategia               |
| Anual     | Reunión estratégica                       |
| Semestral | Evaluación y establecimiento de objetivos |
| Mensual   | Coordinación general                      |
| Semanal   | Coordinación del programa                 |
|           | Objetivos anuales                         |
|           | Estado de los objetivos                   |

## **Bibliografía**

Ayuntamiento de Bilbao (2007). *Agenda Digital Bilbao 2012*. 122 pp.  
[http://www.bilbao.net/agendadigital/agenda\\_digital\\_bilbao\\_2012.pdf](http://www.bilbao.net/agendadigital/agenda_digital_bilbao_2012.pdf). Página visitada el 25/09/2008

AAVV (2008). *Jornada La administración local electrónica*. Madrid. El consultor de los ayuntamientos (La Ley). Comentarios a la Ley 11/2007 de Miguel Ángel Davara Rodríguez. 245 pp.

AAVV (2008). *Las TIC en la administración local del futuro*. Madrid. Ed. Ariel. Colección Fundación Telefónica. 363 pp.

AAVV (2006). *Guía de apoyo a la calidad en la gestión pública local. Guía 8. Servicios de atención al ciudadano y e-administración*. Madrid. Ministerio de Administraciones Públicas – Secretaría General Técnica. 76 pp.

AAVV (2003). Plan de choque para el impulso de la administración electrónica en España. Madrid. Ministerio de Ciencia y Tecnología y Ministerio de Administraciones Públicas. 38 pp. + 12 pp. de anexos.

AAVV (2007). Plan Director para el impulso de la administración electrónica en el Ministerio de economía y Hacienda. Resumen. Ministerio de Economía y Hacienda. 46 pp.

AA.VV. (2004) Plan de modernización, simplificación y calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007).  
<http://sia.juntaex.es/Modernizacion/IndiceEstructura.asp?opcion=resolucion>. Página visitada el 25/09/2008.

Casal, Senén y Álvarez, Fernando (2008). “El proceso de innovación y transformación del Ayuntamiento de Gijón”. Madrid. INAP. Documentación del VII Curso de Dirección Pública Local. 24 pp.

Castells, Manuel. *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*, México, Siglo XXI, 1999. citación: p. 47.

Criado, J.I. y Ramilo, M.C (2001). E-Administración: un reto o una nueva moda?. Problemas y perspectivas de futuro en torno a internet y las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas del siglo XXI. IVAP. [www.euskadi.net/r61-2347/es/contenidos/informacion/rev\\_vasca\\_adm\\_publ/es\\_3822/adjuntos/ramilocriado.pdf](http://www.euskadi.net/r61-2347/es/contenidos/informacion/rev_vasca_adm_publ/es_3822/adjuntos/ramilocriado.pdf). Página visitada el 25/09/2008

Del Molino, P, García Mesa, J.M. y Tineo, A.B. (2005) Plan estratégico de municipio digital. Objetivos y estrategias. Ayuntamiento de Mijas. 22 pp.

Hortigüela, C., Morillo, J.L. y Bezares E. (2004) La e-administración y el proceso de planificación estratégica. Technimap. Comunicación nº 22. 15 pp.

[www.csi.map.es/csi/tecniemap/tecniemap\\_2004/comunicaciones/tema\\_01/1\\_022.pdf](http://www.csi.map.es/csi/tecniemap/tecniemap_2004/comunicaciones/tema_01/1_022.pdf) Página visitada el 25/09/2008

Martín Castilla, Ignacio y otros (2006). *Guía de apoyo a la calidad en la gestión pública local. Guía 6. La Gestión por procesos en la administración local. Orientación al servicio público de la ciudadanía*. Madrid. Ministerio de Administraciones Públicas – Secretaría General Técnica. 108 pp.

Oficina para la Modernización de la Administración (2005). *Plan Estratégico de la Administración On line 2004-2006*. Vitoria. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. 90 pp. [http://www.ogasun.ejgv.euskadi.net/r51-341/es/contenidos/informacion/plan\\_administracion\\_online/es\\_6307/adjuntos/PlanAdmonGobElectronico\\_es.PDF](http://www.ogasun.ejgv.euskadi.net/r51-341/es/contenidos/informacion/plan_administracion_online/es_6307/adjuntos/PlanAdmonGobElectronico_es.PDF) Página visitada el 25/09/2008

Oficina para la Modernización de la Administración (2005). *Segundo Plan Estratégico de la Administración y Gobierno Electrónicos 2008-2010*. Vitoria. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. 80 pp. [http://www.lehendakariordetza.ejgv.euskadi.net/r47-12132/es/contenidos/informacion/peage\\_02/es\\_peage01/adjuntos/PEAGe2.pdf](http://www.lehendakariordetza.ejgv.euskadi.net/r47-12132/es/contenidos/informacion/peage_02/es_peage01/adjuntos/PEAGe2.pdf).  
Página visitada el 25/09/2008

Parrado Díez, Salvador (2007). *Guía para la elaboración de planes de mejora en las administraciones públicas*. Madrid. Instituto Nacional de Administración Pública. 152 pp.

Blanco Losada, L.A. (2007). “Estudio, análisis y clasificación de procedimientos administrativos para el impulso de la administración electrónica en el ayuntamiento de Madrid”. Proyecto de mejora del VI Curso de Dirección Pública Local.

060.es (2006). Ordenanza para el impulso de la administración electrónica y la regulación del uso de medios electrónicos en la administración municipal. Tecniemap. Comunicación 387. 18 pp.  
[www.csae.map.es/csi/tecniemap/tecniemap\\_2006/04T\\_PDF/ordenanza.pdf](http://www.csae.map.es/csi/tecniemap/tecniemap_2006/04T_PDF/ordenanza.pdf)  
Página visitada el 25/09/2008

Lozano, M.M., Molina, G. y Vega, F. (¿?¿?). Aplicación de los servicios comunes de administración electrónica del Ayuntamiento de Madrid: Gestión de representación y consulta de pagos a acreedores.  
[www.csi.map.es/csi/tecniemap/tecniemap\\_2007/Presentadas/TCO-148-2007XN/Comunicacion2\\_TCO-148-2007XN.pdf](http://www.csi.map.es/csi/tecniemap/tecniemap_2007/Presentadas/TCO-148-2007XN/Comunicacion2_TCO-148-2007XN.pdf) Página visitada el 25/09/2008

**SAN FERNANDO DE HENARES**

## OTROS ANUNCIOS

Notificación a los titulares de vehículos abandonados en la vía pública y a los depositados en el Depósito Municipal de Vehículos.

No habiéndose podido realizar la notificación en el domicilio de los interesados, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 59.5 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, se notifica a los titulares de los vehículos que a continuación se indican para que en el plazo de quince días naturales contados a partir del siguiente a la publicación de este anuncio, según establece el artículo 2 de la Ley 11/1999, de 21 de abril, de modificación del artículo 71 del Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba la Ley de Seguridad Vial, procedan a la retirada de los mismos de la vía pública o del Depósito Municipal, y en caso de no hacerlo se eliminarán como residuos sólidos urbanos, sin derecho a indemnización.

Contra la presente notificación podrán interponer recurso de reposición en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de publicación de este anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, ante el concejal-delegado de Seguridad, Tráfico, Transportes y Protección Civil.

*Matrícula. — Fecha de abandono. — Lugar. — Titular*

M-8555-PP. — 12 de diciembre de 2006. — Depósito Municipal de Vehículos. — Usurelu, Nicolae.

M-1461-XJ. — 7 de enero de 2007. — Depósito Municipal de Vehículos. — Araujo Lozano, Manuel Sergio.

N-466-CBH. — 9 de enero de 2007. — Depósito Municipal de Vehículos. — Desconocido.

V-4048-EP. — 23 de enero de 2007. — Depósito Municipal de Vehículos. — García Carrillo, Manuel.

M-6203-KU. — 9 de marzo de 2007. — Depósito Municipal de Vehículos. — Ciurariu, Costica.

M-5408-KN. — 16 de marzo de 2007. — Depósito Municipal de Vehículos. — Benito Vicente, Francisco.

4998CVB. — 18 de marzo de 2007. — Depósito Municipal de Vehículos. — Iurian, Julián Alín.

M-3951-JH. — 21 de marzo de 2007. — Depósito Municipal de Vehículos. — Team Cuatro Work Ing Serv Asociados, Sociedad Limitada.

M-8880-NG. — 21 de marzo de 2007. — Depósito Municipal de Vehículos. — Lorenzo García-Muñoz, Jesús.

3087BRD. — 28 de marzo de 2007. — Depósito Municipal de Vehículos. — Carro Pérez, Hernán.

San Fernando de Henares, a 27 de julio de 2007.—El concejal-delegado de Seguridad, Tráfico, Transportes y Protección Civil (firmado).

(02/11.920/07)

conformidad con lo dispuesto en la Ley Reguladora de las Haciendas locales.

4. Las contrataciones y concesiones de toda clase cuando su importe supere el 10 por 100 de los recursos ordinarios del presupuesto y, en cualquier caso, los 6.000.000 de euros, así como los contratos y concesiones plurianuales cuando su duración sea superior a cuatro años y los plurianuales de menor duración cuando el importe acumulado de todas sus anualidades supere el porcentaje indicado, referido a los recursos ordinarios del presupuesto del primer ejercicio y, en todo caso, cuando sea superior a la cuantía señalada en esta letra.

5. La aprobación de los proyectos de obras y servicios cuando sea competente para su contratación o concesión, y cuando aun no estén previstos en los presupuestos.

6. Las enajenaciones patrimoniales cuando su valor supere el 10 por 100 de los recursos ordinarios del presupuesto y, en todo caso, las permutas de bienes inmuebles, siempre que su aprobación no exija el voto favorable de mayoría cualificada (a partir de la entrada en vigor de la Ley 8/2007, de 28 de mayo).

7. La adquisición de bienes y derechos cuando su valor supere el 10 por 100 de los recursos ordinarios del presupuesto y, en todo caso, cuando sea superior a 3.000.000 de euros, así como las enajenaciones patrimoniales en los siguientes supuestos:

- Cuando se trate de bienes inmuebles o de bienes muebles que estén declarados de valor histórico o artístico, y no estén previstas en el presupuesto.
- Cuando estando previstas en el presupuesto, superen los mismos porcentajes y cuantías indicados para las adquisiciones de bienes.

8. Las demás que expresamente le confieran las Leyes, si no precisan para su aprobación el voto favorable de mayoría cualificada.

San Lorenzo de El Escorial, a 1 de agosto de 2007.—El alcalde, José Luis Fernández-Quejo del Pozo.

(03/20.593/07)

**SAN LORENZO DE EL ESCORIAL**

## ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 46.1, en relación con el artículo 46.1 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, se hace público para general conocimiento que el alcalde, mediante resolución de fecha 18 de junio de 2007, nombró tenientes de alcalde, por el orden que se relacionan, a don José Antonio Vara Moreno, don Gonzalo Cuesta Nieto, doña María Isabel Torres Sánchez, doña María del Pilar Santiso Alonso y doña María Esther Muñoz López.

San Lorenzo de El Escorial, a 1 de agosto de 2007.—El alcalde, José Luis Fernández-Quejo del Pozo.

(03/20.592/07)

**SAN LORENZO DE EL ESCORIAL**

## ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, se hace público para general conocimiento que el Pleno de la Corporación, en sesión celebrada el día 20 de junio de 2007, acordó delegar en la Junta de Gobierno Local las siguientes atribuciones:

- El ejercicio de acciones judiciales y administrativas y la defensa de la corporación en materias de competencia plenaria.
- La declaración de lesividad de los actos del Ayuntamiento.
- La concertación de las operaciones de crédito cuya cuantía acumulada, dentro de cada ejercicio económico, exceda del 10 por 100 de los recursos ordinarios del presupuesto (salvo las de tesorería, que le corresponderán cuando el importe acumulado de las operaciones vivas en cada momento supere el 15 por 100 de los ingresos corrientes liquidados en el ejercicio anterior), todo ello de

**SAN LORENZO DE EL ESCORIAL**

## ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 52.4, en relación con el artículo 46.1 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, se hace público para general conocimiento que el alcalde, mediante resolución de fecha 18 de junio de 2007, ha nombrado miembros de la Junta de Gobierno Local a los siguientes concejales: don José Antonio Vara Moreno, don Gonzalo Cuesta Nieto, doña María Isabel Torres Sánchez, doña María del Pilar Santiso Alonso y doña María Esther Muñoz López.

San Lorenzo de El Escorial, a 1 de agosto de 2007.—El alcalde, José Luis Fernández-Quejo del Pozo.

(03/20.591/07)

9. Delegar en la concejala doña Carlota López Esteban las atribuciones de la Alcaldía en materias de Comercio, Hostelería, Desarrollo Local y Empleo, Consumo e Industria.

Todas las delegaciones anteriores comprenden las siguientes facultades en relación con las materias de su delegación:

- a) La incoación e instrucción de todo tipo de procedimientos.
- b) Las atribuciones menores y la aprobación de los correspondientes gastos y pagos.
- c) El visado de facturas cuando no le corresponda aprobar el gasto.
- d) La aprobación de proyectos de obras y servicios cuando le corresponda la aprobación del gasto.
- e) La representación del Ayuntamiento en cualquier acto cuando no asista el alcalde.
- f) La formulación de propuestas de resolución a los órganos competentes.
- g) La dirección, impulso e inspección de los servicios.
- h) El seguimiento y control del cumplimiento de los acuerdos y resoluciones adoptados y la ejecución de los mismos dictando para ello, si fuere preciso, los actos que procedan.

Además, la delegación de las áreas de Urbanismo, Vivienda e Infraestructuras y Comunicación comprende la facultad de resolver, mediante actos administrativos que afecten a terceros, sobre: el otorgamiento de licencias menores, certificados de cédulas urbanísticas y licencias de primera ocupación, estas últimas en caso de urgencia, así como la impartición de órdenes de ejecución en caso de urgencia y la iniciación e instrucción de expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística; la de las áreas de Hacienda y Régimen Interior incluye la aprobación de pagos, excepto los correspondientes a contratos menores y certificaciones de obra, aprobación de liquidaciones tributarias y de cualquier otro derecho que corresponda al Ayuntamiento, la apertura y cancelación de cuentas bancarias, la devolución de ingresos indebidos, bajas de derechos reconocidos y cualquier otra que corresponda a la concejala-delegada de Hacienda por recogerlo así las bases de ejecución del presupuesto o las ordenanzas y reglamentos municipales; y la de las áreas de Personal y Deportes comprende la facultad de resolver mediante actos administrativos que afecten a terceros sobre licencias, vacaciones y permisos del personal, así como contratación urgente de personal o nombramientos interinos urgentes de funcionarios.

San Lorenzo de El Escorial, a 1 de agosto de 2007.—El alcalde, José Luis Fernández-Quejo del Pozo.

(03/20.589/07)

## SAN LORENZO DE EL ESCORIAL

### OFERTAS DE EMPLEO

Resolución de 14 de agosto de 2007, de la Alcaldía, por la que se aprueban las listas definitivas de admitidos/as y excluidos/as de la convocatoria aprobada por la Junta de Gobierno Local de este Ayuntamiento en fecha 13 de marzo de 2007, para tomar parte en el proceso selectivo para cubrir, por laboral fijo, una plaza de auxiliar de mantenimiento, vacante en la plantilla de este Ayuntamiento.

Primero.—Aprobar la relación definitiva de admitidos/as y excluidos/as a la citada prueba selectiva, que queda expuesta al público en el tablón de anuncios municipal, plaza de la Constitución, número 1, de San Lorenzo de El Escorial.

#### A) Relación definitiva de admitidos/as y excluidos/as

##### Admitidos/as

- 1.º Gala Martín, Pedro. DNI número 52.979.729.
- 2.º García Sánchez, Óscar Javier. DNI número 70.060.772.
- 3.º Gregorio Salazar, Óscar Hilario de. DNI número 5.381.911.
- 4.º Guadaño Narganes, Julio Enrique. DNI número 14.301.602.
- 5.º Molina Robles, José Luis. DNI número 2.252.137.
- 6.º Pastor Palenzuela, Félix Luis. DNI número 2.698.330.

##### Excluido

- 1.º Sánchez Muñoz, Pablo. DNI número 6.583.887. Presentación fuera de plazo.

San Lorenzo de El Escorial, a 14 de agosto de 2007.—El alcalde, José Luis Fernández-Quejo del Pozo.

(02/12.722/07)

## SAN LORENZO DE EL ESCORIAL

### LICENCIAS

Por comunidad de propietarios de “Monte Escorial”, en representación propia, se ha solicitado licencia de apertura para instalar un establecimiento de piscina comunitaria de uso privado en la calle Velázquez, número 7, con vuelta a calle Cañada Nueva, números 14-16, de esta localidad.

Lo que se hace público para general conocimiento y al objeto de que quienes se consideren afectados de algún modo por la actividad que se pretende establecer puedan hacer las observaciones pertinentes dentro del plazo de veinte días de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 2/2002, de 19 de junio, de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid, mediante escrito a presentar en la Secretaría del Ayuntamiento.

San Lorenzo de El Escorial, a 30 de julio de 2007.—El alcalde (firmado).

(02/12.287/07)

## SAN LORENZO DE EL ESCORIAL

### LICENCIAS

Por parte de don Leocadio Horcajada Castro, en representación de “Inversiones Generales Monteluz, Sociedad Limitada”, se ha solicitado licencia de apertura para instalar un establecimiento de piscina comunitaria de uso privado en la calle Velázquez, número 7, con vuelta a calle Cañada Nueva, números 14-16, de esta localidad.

Lo que se hace público para general conocimiento y al objeto de que quienes se consideren afectados de algún modo por la actividad que se pretende establecer puedan hacer las observaciones pertinentes dentro del plazo de veinte días de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 2/2002, de 19 de junio, de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid, mediante escrito a presentar en la Secretaría del Ayuntamiento.

San Lorenzo de El Escorial, a 30 de julio de 2007.—El alcalde (firmado).

(02/12.286/07)

## SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

### URBANISMO

La Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria celebrada el día 30 de julio de 2007, adoptó acuerdo cuyo enunciado y parte dispositiva copiados literalmente dicen:

Número 1.—G-7/2000. Aprobación definitiva, si procede, de la cuenta de liquidación definitiva del Proyecto de Reparcelación de la UE 4-4 del PERI de la Zona de Ordenación 1.

Primero.—Aprobar definitivamente la cuenta de liquidación definitiva del Proyecto de Reparcelación de la UE 4-4 del PERI de la zona de ordenación 1, por un coste total de 27.919,45 euros, que se distribuirá entre los propietarios afectados en proporción a sus respectivas adjudicaciones en el Proyecto de Reparcelación.

Segundo.—Notificar este acuerdo a los interesados y publicarlo en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Lo que traslado a usted para su conocimiento y efectos, significándole que contra esta resolución podrá interponerse, ante este mismo órgano y con carácter potestativo, recurso de reposición en plazo de un mes computado a partir del siguiente día al de la notificación de la presente resolución, o alternatively interponer directamente contencioso-administrativo en plazo de dos meses, ante el correspondiente Juzgado de lo contencioso-administrativo (artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y 46.1 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa). Se le advierte que no se podrá interponer recurso contencioso-administrativo hasta que sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta del recurso de reposición que, en su caso, se haya planteado.

San Sebastián de los Reyes, a 2 de agosto de 2007.—El alcalde, Manuel Ángel Fernández Mateo.

(02/12.354/07)

## SAN LORENZO DE EL ESCORIAL

### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Por el presente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 75.5 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se hace público que el Pleno de la Corporación, en sesión celebrada el día 20 de junio de 2007, acordó establecer el siguiente régimen de dedicación de los miembros de la Corporación:

Dedicación exclusiva, dedicación parcial de grado uno, dedicación parcial de grado dos, dedicación parcial de grado tres, dedicación parcial de grado cuatro y dedicación parcial de grado cinco.

Igualmente ha acordado que se desempeñen en el régimen que se indican los cargos que se señalan:

- Alcalde: en régimen de dedicación exclusiva.
- Primer teniente de alcalde: en régimen de dedicación parcial de grado uno.
- Resto de miembros de la Junta de Gobierno Local y tenientes de alcalde: en régimen de dedicación parcial de grado dos.
- Concejales que ostentan delegación: dedicación parcial de grado tres.
- Portavoces de los Grupos Políticos Municipales: en régimen de dedicación parcial de grado cuatro.
- Concejales que no ostentan delegación: en régimen de dedicación parcial de grado cinco.

San Lorenzo de El Escorial, a 1 de agosto de 2007.—El alcalde, José Luis Fernández-Quejo del Pozo.

(03/20.594/07)

## SAN LORENZO DE EL ESCORIAL

### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 44.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, se hace público para general conocimiento que el alcalde, mediante resolución de fecha 24 de julio de 2007, ha acordado:

Delegar en la Junta de Gobierno Local, sin perjuicio de las delegadas en los tenientes de alcalde, miembros de la Junta de Gobierno Local y concejales-delegados, las siguientes facultades, bajo el régimen señalado en los artículos 114 a 118 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre:

- a) Dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios y obras municipales.
- b) El desarrollo de la gestión económica de acuerdo con el presupuesto aprobado, disponer gastos dentro de los límites de su competencia, ordenar pagos y rendir cuentas; todo ello de conformidad con lo dispuesto en la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- c) Aprobar la Oferta de Empleo Público de acuerdo con el presupuesto y la plantilla aprobados por el Pleno, aprobar las bases de las pruebas para la selección de personal y para los concursos de provisión de puestos de trabajo y distribuir las retribuciones complementarias que no sean fijas y periódicas.
- d) Acordar el nombramiento y sanciones del personal, excepto la separación del servicio de los funcionarios de la Corporación y el despido del personal laboral. Esta atribución se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición adicional segunda de la Ley 7/2007, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- e) Las aprobaciones de los instrumentos de planeamiento de desarrollo del planeamiento general no expresamente atribuidas al Pleno, así como la de los instrumentos de gestión urbanística y de los proyectos de urbanización.
- f) Sancionar las faltas por infracción de las ordenanzas municipales, salvo en los casos en que tal facultad esté atribuida a otros órganos.
- g) Las contrataciones y concesiones de toda clase cuando su importe no supere el 10 por 100 de los recursos ordinarios del presupuesto ni, en cualquier caso, los 6.000.000 de euros in-

cluidas las de carácter plurianual, cuando su duración no sea superior a cuatro años, siempre que el importe acumulado de todas sus anualidades no supere ni el porcentaje indicado, referido a los recursos ordinarios del presupuesto del primer ejercicio, ni la cuantía señalada.

- h) La aprobación de los proyectos de obras y servicios cuando sea competente para su contratación o concesión y estén previstos en el presupuesto, sin perjuicio de las atribuidas a la Concejalía-Delegada de Hacienda.
- i) La adquisición de bienes y derechos cuando su valor no supere el 10 por 100 de los recursos ordinarios del presupuesto ni los 3.000.000 de euros, así como la enajenación del patrimonio que no supere el porcentaje ni la cuantía indicados en los siguientes supuestos:
  1. La de bienes inmuebles, siempre que esté prevista en el presupuesto.
  2. La de bienes muebles, salvo los declarados de valor histórico o artístico cuya enajenación no se encuentre prevista en el presupuesto.
- j) El otorgamiento de las licencias, salvo que las leyes sectoriales lo atribuyan expresamente al Pleno o a la Junta de Gobierno Local.
- k) Ordenar la publicación, ejecución y hacer cumplir los acuerdos del Ayuntamiento.
- l) Las demás que expresamente le atribuyan las leyes y aquellas que la legislación del Estado o de las Comunidades Autónomas asignen al municipio y no atribuyan a otros órganos municipales.

San Lorenzo de El Escorial, a 1 de agosto de 2007.—El alcalde, José Luis Fernández-Quejo del Pozo.

(03/20.590/07)

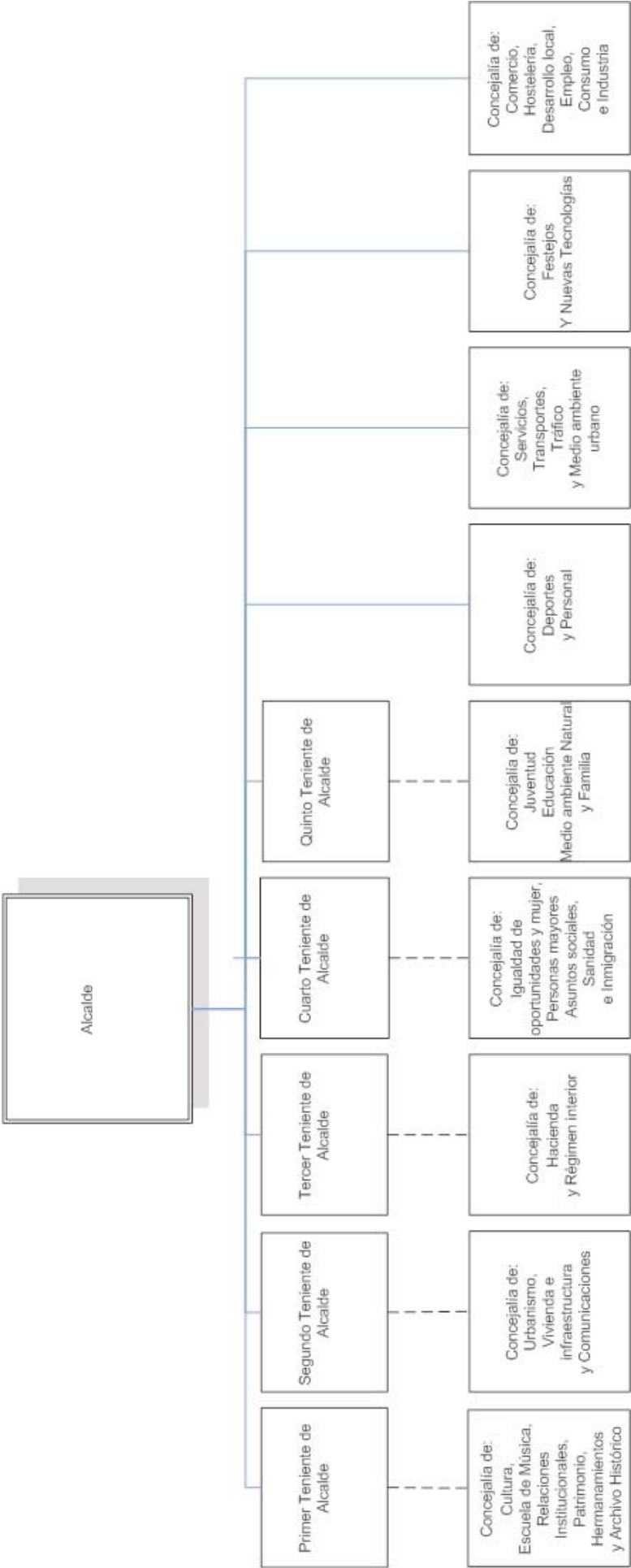
## SAN LORENZO DE EL ESCORIAL

### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 44.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, se hace público para general conocimiento que el alcalde, mediante resolución de fecha 24 de julio de 2007, ha acordado:

1. Delegar en el miembro de la Junta de Gobierno Local y primer teniente de alcalde, don José Antonio Vara Moreno, las atribuciones que corresponden a la Alcaldía en materia de Cultura, Escuela de Música, Relaciones Institucionales, Patrimonio, Hermanamientos y Archivo Histórico.
2. Delegar en el concejal don Gonzalo Cuesta Nieto, miembro de la Junta de Gobierno Local y segundo teniente de alcalde, las atribuciones de la Alcaldía en materias de Urbanismo, Vivienda e Infraestructuras y Comunicación. A título orientativo, en cuanto a sus respectivos ámbitos de actuación.
3. Delegar en la concejala doña María Isabel Torres Sánchez, miembro de la Junta de Gobierno Local y tercera teniente de alcalde, las atribuciones de la Alcaldía en materias de Hacienda y Régimen Interior.
4. Delegar en doña Pilar Santiso Alonso, miembro de la Junta de Gobierno Local y cuarta teniente de alcalde, las atribuciones de la Alcaldía en materias de Mayores, Asuntos Sociales, Sanidad, Igualdad de Oportunidades, Mujer e Inmigración.
5. Delegar en el miembro de la Junta de Gobierno Local y quinta teniente de alcalde, doña Esther Muñoz López, las atribuciones de la Alcaldía en materias de Juventud, Educación, Familia y Medio Ambiente Natural.
6. Delegar en el concejal don Joaquín Cobo Serrano las atribuciones de la Alcaldía en materia de Personal y Deportes.
7. Delegar en el concejal don Manuel Batres Pérez las atribuciones de la Alcaldía en materias de Servicios, Transporte, Tráfico y Medio Ambiente Urbano.
8. Delegar en el concejal don Francisco Javier Santiago Fernández las atribuciones de la Alcaldía en materia de Festejos y Nuevas Tecnologías.

ANEXO N° 2: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA



Concejalía de:  
Igualdad de oportunidades y  
mujer,  
Personas mayores,  
Asuntos sociales,  
Sanidad  
e Inmigración

Coordinador/ra

Monitor

Auxiliar  
administrativo

Conserje

Concejalía de:  
Comercio,  
Hostelería,  
Desarrollo local,  
Empleo,  
Consumo  
e Industria

Agente de  
desarrollo local

Auxiliar  
administrativo  
OMIC

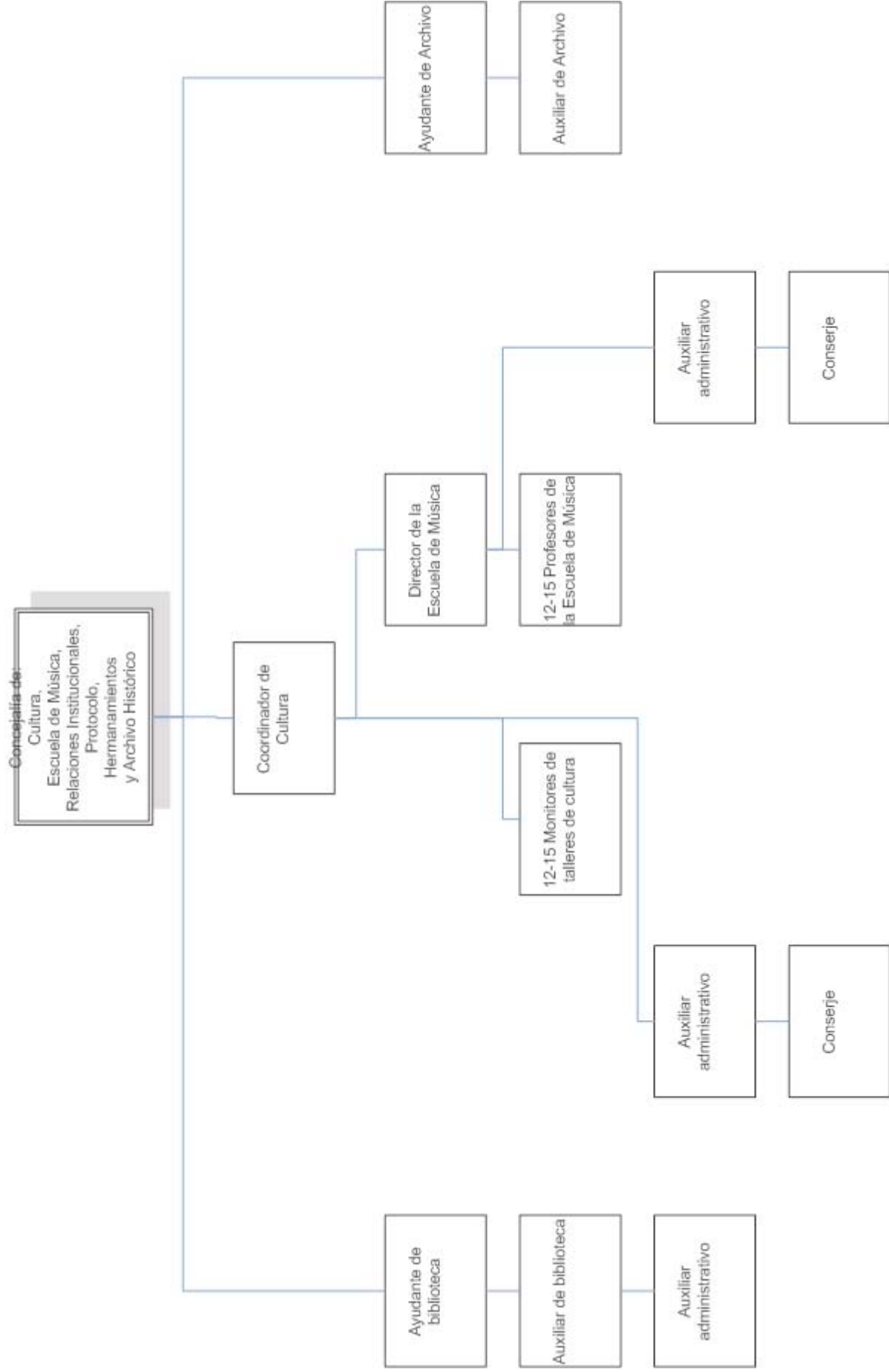
Ayudante del  
mercado público

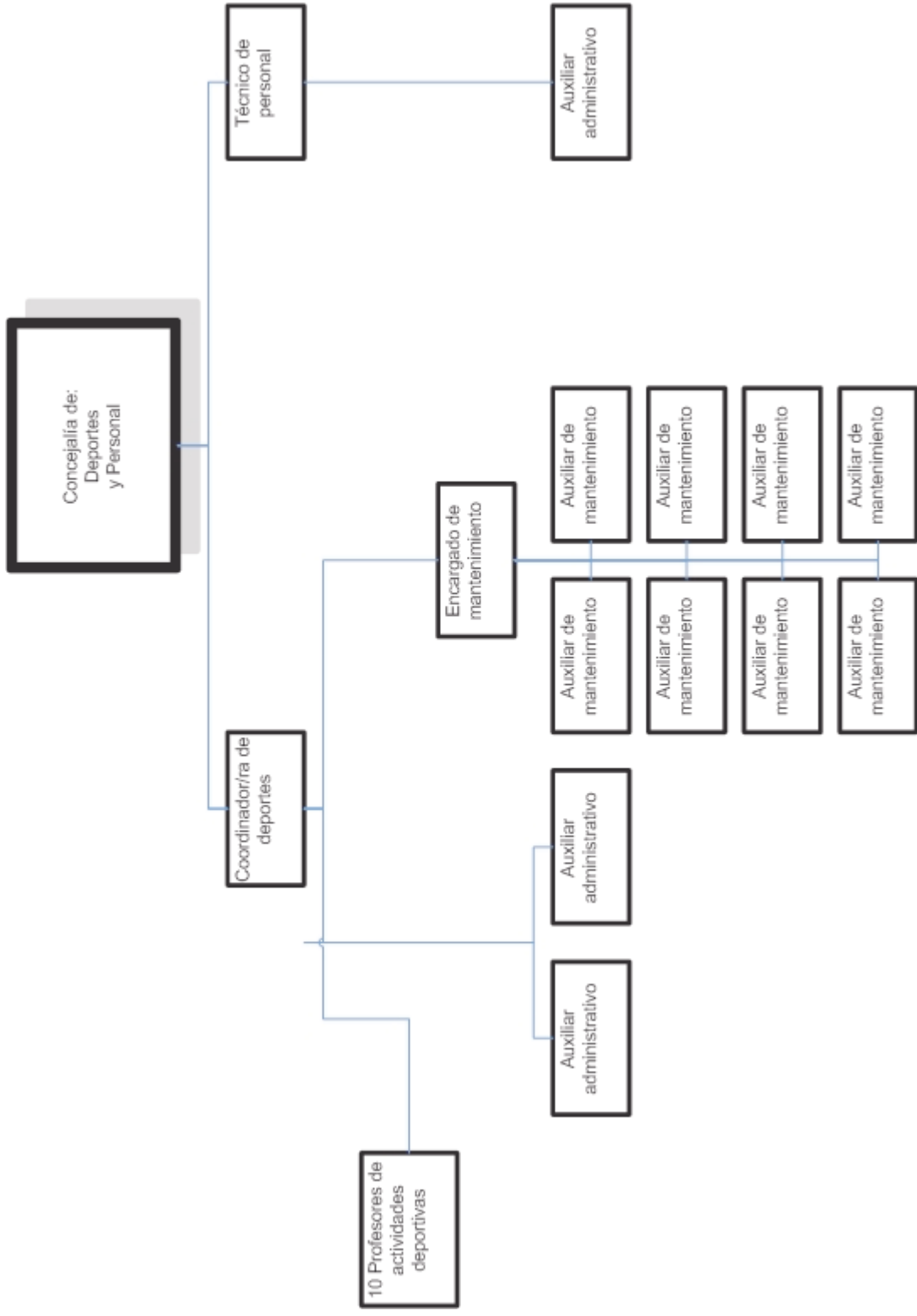
Agente de  
innovación

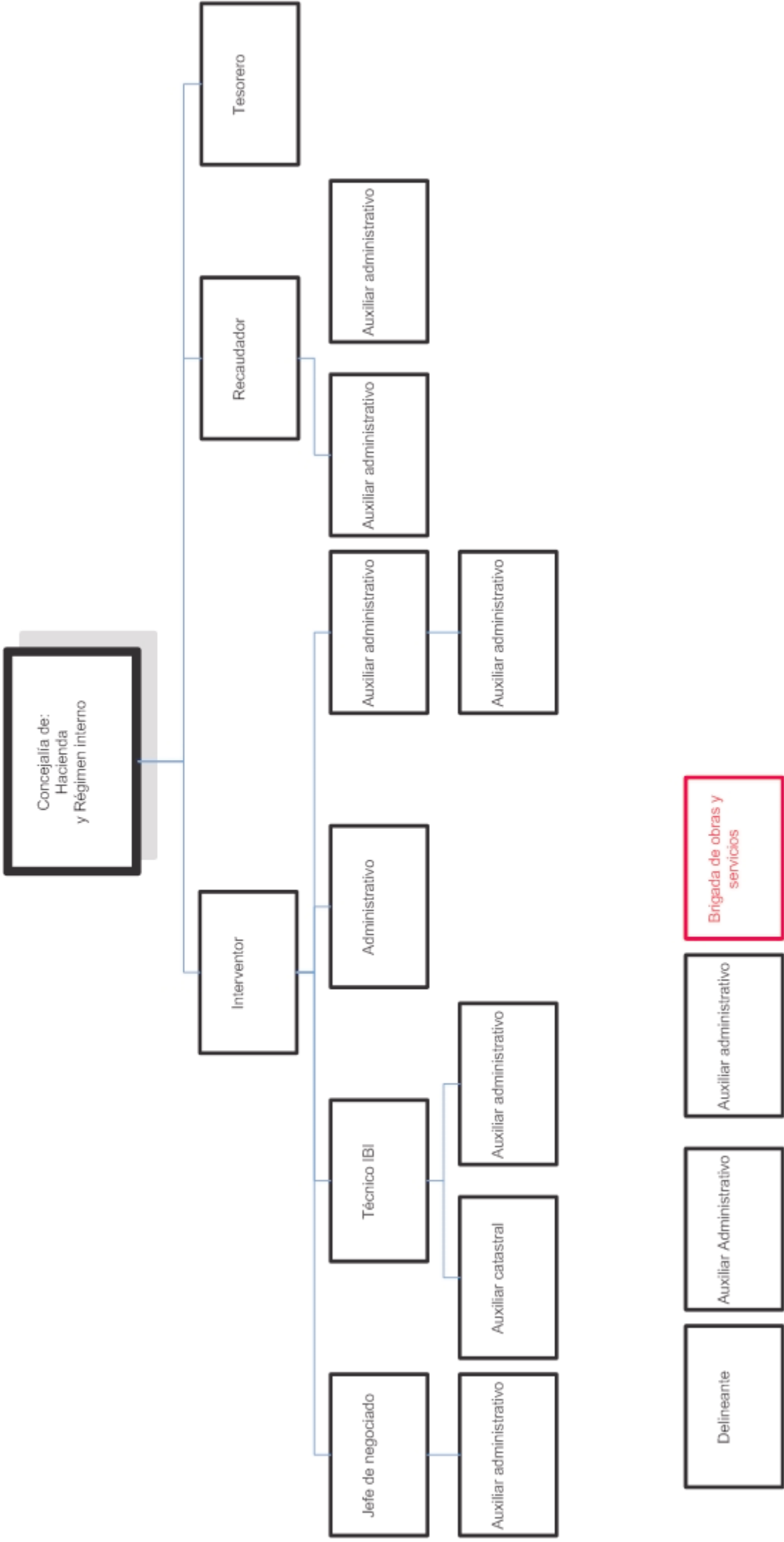
Concejalía de:  
Festejos  
y Nuevas Tecnologías

Promotor de  
festejos

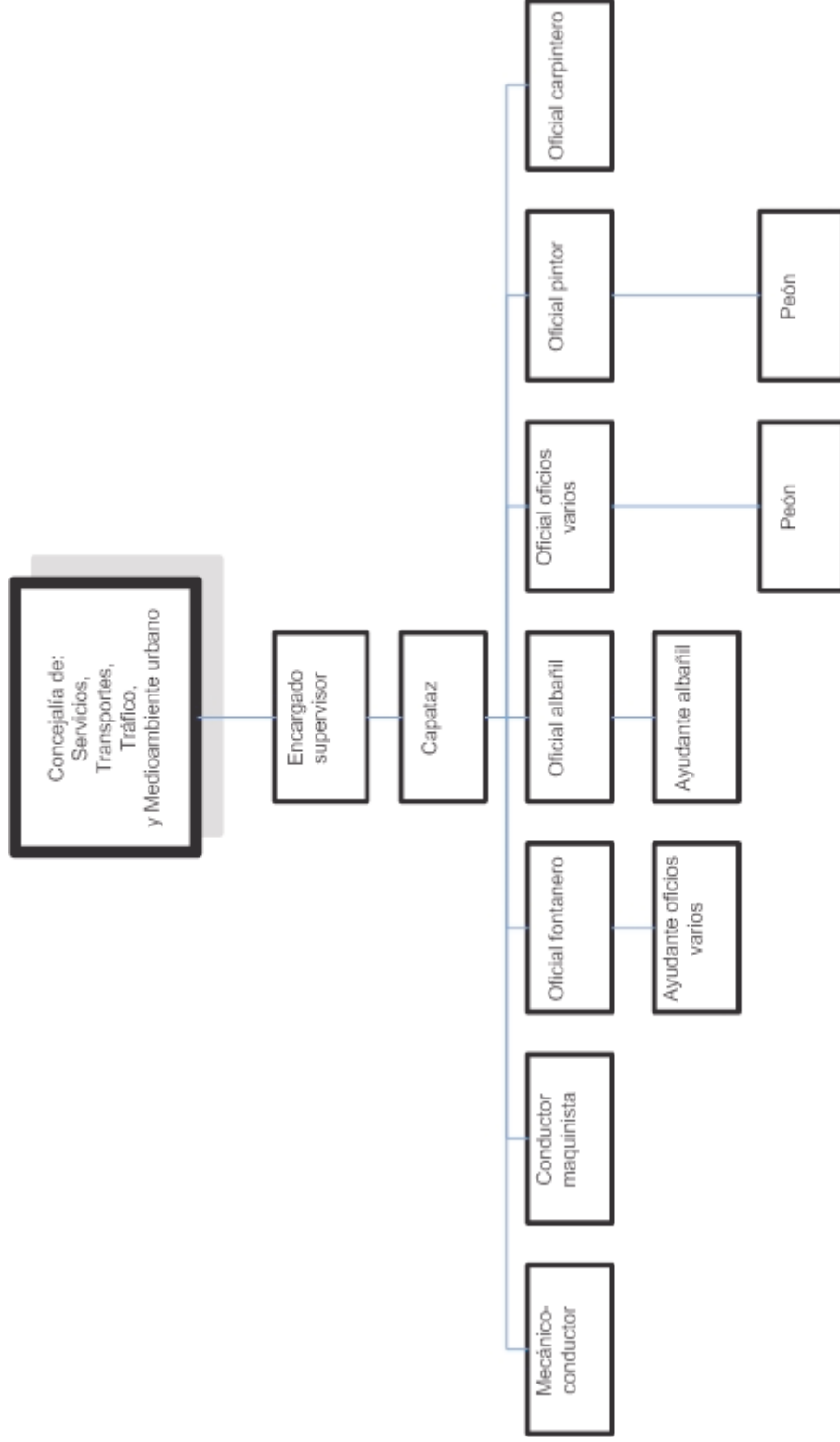
San Lorenzo  
S.XXI

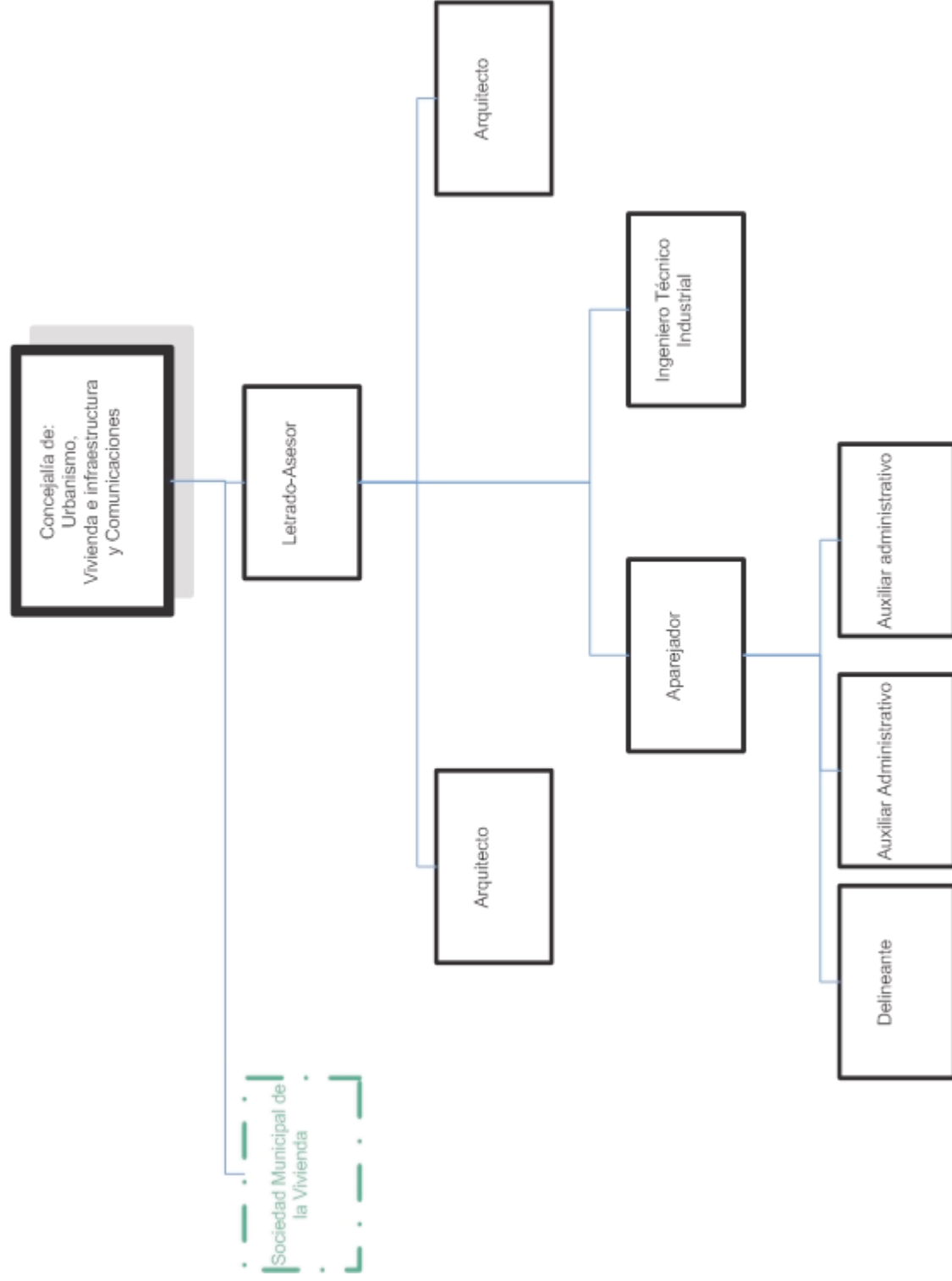












### **ANEXO N° 3: RESUMEN DEL PROGRAMA ELECTORAL**

Haciendo un análisis exhaustivo del último programa electoral se detectan 20 grandes ámbitos en los que se pretende actuar que podrían constituir las grandes líneas estratégicas de la legislatura (Urbanismo, Turismo, Transporte, Sanidad, Servicios Sociales, Juventud, etc.). La mayor parte de las veces el programa, más que fijar objetivos políticos concretos, señala actuaciones concretas que se pretenden abordar durante la legislatura.

Los documentos del programa electoral no hacen ninguna referencia a estrategias, objetivos, planes ni actuaciones referidas a la reforma o mejora de la propia administración municipal.

Una de las líneas estratégicas que se desprende del programa electoral en la denominada como San Lorenzo Ciudad Digital, cuya definición en el programa electoral se hace de la siguiente forma: “Proporcionar a nuestros ciudadanos acceso a las nuevas tecnologías de la comunicación mejorando sensiblemente la calidad de vida de San Lorenzo de El Escorial”. Los objetivos estratégicos que se desprenden de la Ciudad Digital son:

- “Acercar al ciudadano los servicios y funciones del Ayuntamiento a través de Internet durante las 24 horas del día y 365 días al año” (e-administración).
- “Proporcionar el acceso a las nuevas tecnologías a las pequeñas empresas locales” (e-comercio).

Incluso el programa electoral avanza los medios con los cuales se va a conseguir alcanzar: Una “Red WiFi basada en el estándar IEEE 802.11 b/g que permite utilizar los dispositivos inalámbricos de uso común para conectarse a una red de alta velocidad en el 95% del municipio”.

Finalmente, en otras dos de las veinte líneas estratégicas se mencionan elementos que hacen referencia a la e-administración, ampliamente entendida. En la línea de Cultura se hace referencia a un posible objetivo estratégico que pretendería tener el “Catálogo del servicio municipal de bibliotecas accesible a través de internet”. Por su parte en la línea de Deportes se menciona la “Crear y poner en funcionamiento una página web del deporte municipal”.

## ANEXO 4: ANÁLISIS INTERNO

### El Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial

El autodiagnóstico de la organización se ha realizado de forma personal y se ha enriquecido con aportaciones puntuales de personas que trabajan en la organización. Se ha seguido el esquema seguido por el Modelo de excelencia de la EFQM si bien se ha optado por no realizar puntuaciones por cuanto consideramos que no iban a aportar demasiado al diagnóstico.

A continuación se describe el análisis realizado a partir de la consideración de los diferentes elementos de análisis descritos contemplados para cada subcriterio en los nueve criterios del modelo. Por motivos de claridad expositiva se han resaltado en negrita aquellos aspectos que se han considerado más relevantes. Estos son los que se han considerado a la hora de establecer las fortalezas y las debilidades del análisis DAFO.

#### 1. Liderazgo de la organización

##### a) Desarrollo de la Misión, Visión y Valores

El equipo de gobierno **no ha definido la misión, visión, valores y principios éticos de la organización**, lo que limita en gran medida su actuación como modelos de referencia de una cultura orientada a la excelencia de la organización. Ante esta ausencia de modelo las personas que trabajan para el ayuntamiento se guían por un modelo abstracto fijado por el marco normativo vigente a nivel nacional y regional. Ante esa situación el desarrollo de nuevos proyectos, como este que se presenta, carecen de un marco estratégico de referencia por lo que han de definir uno propio, con las dificultades añadidas de aceptación global por todos los líderes y departamentos municipales.

##### b) Desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización

El sistema de gestión de la organización se basa en: la existencia de una estructura jerarquizada escasamente definida, la legislación vigente (régimen local, procedimiento administrativo, haciendas locales, etc.) y en el desarrollo del presupuesto municipal anual desarrollado por las diferentes Concejalías. Más allá de la definición de la estructura del equipo de gobierno y la delegación de competencias hechas por el Pleno y el Alcalde en favor de la Junta de Gobierno Local y de los Concejales **no existe una definición formal del sistema de gestión de la organización** que contemple la medición, evaluación y revisión de la gestión municipal lo que dificulta el funcionamiento interno del ayuntamiento (no se disponen de directrices para la elaboración del presupuesto, ni existe un Plan de Acción Municipal, etc.). Esto afecta considerablemente al desarrollo de la administración electrónica.

c) Implicación externa de los líderes con personas, Partners y representantes de la sociedad.

Las personas que forman parte del equipo de gobierno mantienen relaciones con las personas y grupos ajenos a la organización a diferentes niveles y para la consecución de objetivos concretos. Sin embargo esta **forma de interactuar con la ciudadanía, los aliados y los representantes no está definida ni orientada a la consecución de objetivos definidos y conocidos por la organización.**

La ciudadanía dispone de mecanismos de participación ciudadana en ámbitos sectoriales en los que esta es obligatoria (consejos escolares, etc.), o como consecuencia de la audiencia los interesados en los procedimientos administrativos (planeamiento urbanístico, licencia de actividades, etc.). También se produce una intercomunicación a través del registro general de entrada y salida de documentos, el correo electrónico o el teléfono generalmente relacionados con quejas y reclamaciones de la ciudadanía. Por otra parte existe la posibilidad de mantener entrevistas con el Alcalde y Concejales y se convocan reuniones puntuales con un objetivo específico. Sin embargo **no existen mecanismos de participación ciudadana definidos, ni un sistema de quejas y sugerencias** explícito y activo, aunque se da respuesta a las demandas de las persona que presentan algún tipo de reclamación.

Por su parte la sociedad civil de San Lorenzo de El Escorial se organiza en diferentes asociaciones de carácter empresarial, cultural y social. Una gran parte de ellas tiene carácter lúdico festivo. La forma de interactuar responde a criterios de oportunidad, al interés por el desarrollo de actuaciones de interés municipal o empresarial. (Asociaciones empresariales), a criterios de apoyo a actividades deportivas, tradicionales y festivas (asociaciones y agrupaciones de personas más o menos organizadas), a criterios de desarrollo de actividades de diversa índole (deportivas, ayuda al desarrollo, etc.). No se ha definido un modelo general de ordenanza reguladora de las subvenciones que defina los criterios a seguir conforme a los intereses municipales.

d) Refuerzo de una cultura de excelencia entre las personas de la organización

Desde el equipo de gobierno **no se refuerza el desarrollo de una cultura de excelencia en la organización.** Existen tímidos intentos de implantar algunos elementos relacionados con la calidad pero son puntuales o marginales dentro de la organización (Libro de servicios municipales, sistema de calidad ISO 9000 en el Polideportivo municipal), etc.

e) Definición e impulso del cambio den la organización

El equipo de gobierno **no ha definido un sistema que propicie el cambio de la organización.** Los cambios que se producen son fruto de la creación de nuevos puestos de trabajo a través de la oferta de empleo público y del aprovechamiento de las líneas de subvención, a través de las cuales se contrata a un importante número de personas. La organización funciona por inercia y los cambios que se aprecian son el resultado de la acción de los departamentos verticales, más que de los que afectan transversalmente al ayuntamiento.

## 2. Política y estrategia de la acción de gobierno

### a) Necesidades y expectativas de los grupos de interés

El equipo de gobierno tiene identificados cuáles son los grupos de interés para su organización y su **política se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés**. Las personas que trabajan en la organización los conocen en función de su especialidad o por su conocimiento de la ciudad y disponen de mecanismos más o menos desarrollados para conocer sus intereses y expectativas actuales y futuras (especialmente las personas con alguna relación administrativa con el ayuntamiento, administraciones con las que se dispone de convenio, hermanamiento o se participa en mancomunidad, asociaciones, etc.).

### b) Indicadores de rendimiento, investigación, aprendizaje y actividades externas

La definición de la **política y estrategia de la organización no se basa en indicadores** que informen sobre el rendimiento, el aprendizaje, la investigación y las actividades externas del ayuntamiento sino que es fruto del conocimiento por parte del equipo de gobierno de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la información transmitida por los técnicos resultante de: acciones, sin conexión interdepartamental, de aprendizaje, investigación y/o conocimiento de actividades que se realizan en otros entornos municipales.

### c) Desarrollo, revisión y actualización de la política y estrategia.

El Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial **carece de un documento estratégico** en el que estén definidos la misión, los valores de la organización y la visión. Tampoco cuenta con ningún tipo de documento en el que se haga referencia a los objetivos estratégicos que se pretenden alcanzar. La única referencia al respecto es el programa electoral del partido que gana las elecciones (anexo nº 3). En el último programa presentado por el equipo de gobierno actual se dispone la realización de cinco actuaciones relacionadas con las TIC's:

- Acercar al ciudadano los servicios y funciones del Ayuntamiento a través de Internet durante las 24 horas del día y 365 días al año (e-administración).
- Proporcionar el acceso a las nuevas tecnologías a las pequeñas empresas locales (e-comercio).
- Red WiFi basada en el estándar IEEE 802.11 b/g que permite utilizar los dispositivos inalámbricos de uso común para conectarse a una red de alta velocidad en el 95% del municipio.
- Catálogo del servicio municipal de bibliotecas accesible a través de internet.
- Crear y poner en funcionamiento una página web del deporte municipal.

Es importante señalar que aunque el programa es anterior a la aprobación de la LAECSP recoge la inquietud de prestar servicios electrónicos a la ciudadanía. Dado que el **programa electoral no dispone ningún tipo de medida o actuación orientada a reformar o modernizar de los servicios públicos** se carece de un marco estratégico que oriente la actuación en este sentido.

**El programa es revisado por el equipo de gobierno** con el objeto de dar cumplimiento al mismo en el horizonte de la legislatura y evaluar las posibles

desviaciones que por diversos motivos puedan producirse (disponibilidad financiera, viabilidad de los proyectos, alcance de los proyectos, etc.). Para ello se requiere información procedente de los diferentes departamentos municipales. En función de la evaluación continua que se realiza de las actuaciones **el equipo de gobierno realiza la actualización del programa**. Conviene destacar que en el programa electoral no suelen hacerse referencias a objetivos o actuaciones asociadas al cambio de la organización y a la forma de hacer las cosas.

2d) Política y estrategia se despliega mediante un esquema de procesos clave

**No dispone de un esquema de procesos clave de la política y estrategia ni estos son comunicados a la organización en su conjunto.** Las personas que trabajan en la organización desconocen que parte de su trabajo repercute en el correcto desarrollo de la actividad municipal como consecuencia de que no han sido definidos los procesos clave de la organización. Tampoco se ha transmitido ningún tipo de instrucción o comunicación que advierta de éstos ni de cómo contribuyen al éxito de la organización.

### 3. Personas

3a) Planificación, gestión y mejora de las personas

El Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial **no dispone de una planificación de los recursos humanos alineada con una estrategia a medio o largo plazo.**

El reclutamiento del personal se realiza a partir de la aprobación de la Oferta de Empleo Público anual que es negociada con los representantes sindicales. **La definición de las necesidades de personal no está alineada con una política o estrategia municipal claramente definida.**

El Catálogo de puestos de trabajo nos informa sobre la estructura administrativa del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial. El **Catálogo de puestos de trabajo no se relaciona formalmente con la estructura política**, debido a que la asignación de recursos a las diferentes Concejalías no se produce normativamente sino de hecho, a la falta de estructuración de algunos departamentos municipales, a la existencia de un importante número de puestos eventuales no incluidos en el catálogo y a la falta de actualización periódica del mismo.

| <b>TABLA 8</b><br><b>Distribución del número de trabajadores por grandes departamentos</b><br><b>y vínculo laboral a 1 de noviembre de 2008</b><br><b>Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial</b> |                                                                                         |           |            |                      |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------------------|---------|
| Departamentos                                                                                                                                                                                        | Funcionarios                                                                            | Laborales | Eventuales | Prácticas y becarios | Totales |
| Secretaría                                                                                                                                                                                           | 4                                                                                       | 6         | 1          |                      | 11      |
| Intervención                                                                                                                                                                                         | 8                                                                                       | 6         | 0          |                      | 14      |
| Arquitectura                                                                                                                                                                                         | 7                                                                                       | 2         | 0          |                      | 9       |
| Educación                                                                                                                                                                                            | 1                                                                                       | 8         | 6          |                      | 15      |
| Cultura                                                                                                                                                                                              | 0                                                                                       | 25        | 15         |                      | 40      |
| Deportes                                                                                                                                                                                             | 1                                                                                       | 18        | 7          |                      | 26      |
| Juventud                                                                                                                                                                                             | 0                                                                                       | 4         | 2          |                      | 6       |
| Medio ambiente                                                                                                                                                                                       | 8                                                                                       | 3         | 0          |                      | 11      |
| Desarrollo local                                                                                                                                                                                     | 2                                                                                       | 1         | 10         | 42                   | 55      |
| Servicios sociales                                                                                                                                                                                   | 0                                                                                       | 4         | 1          |                      | 5       |
| Policía local                                                                                                                                                                                        | 47                                                                                      | 0         | 0          |                      | 47      |
| Servicios Generales                                                                                                                                                                                  | 4                                                                                       | 7         | 5          |                      | 16      |
| Totales                                                                                                                                                                                              | 82                                                                                      | 84        | 47         | 42                   | 255     |
| Fuente:                                                                                                                                                                                              | Elaboración propia a partir de información suministrada por el Departamento de personal |           |            |                      |         |

| <b>TABLA 9</b><br><b>Distribución del número de trabajadores por grupos a 1 de noviembre de 2008</b><br><b>Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial</b> |                                                                                          |    |    |    |    |          |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----------|---------|
| Departamentos                                                                                                                                             | A1                                                                                       | A2 | C1 | C2 | E  | Alumnado | Totales |
| Secretaría                                                                                                                                                | 1                                                                                        | 3  | 4  | 3  | 0  |          | 11      |
| Intervención                                                                                                                                              | 1                                                                                        | 0  | 9  | 4  | 0  |          | 14      |
| Arquitectura                                                                                                                                              | 2                                                                                        | 2  | 4  | 1  | 0  |          | 9       |
| Educación                                                                                                                                                 | 0                                                                                        | 7  | 1  | 4  | 3  |          | 15      |
| Cultura                                                                                                                                                   | 1                                                                                        | 24 | 1  | 9  | 5  |          | 40      |
| Deportes                                                                                                                                                  | 1                                                                                        | 0  | 3  | 12 | 10 |          | 26      |
| Juventud                                                                                                                                                  | 0                                                                                        | 1  | 1  | 3  | 1  |          | 6       |
| Medio ambiente urbano                                                                                                                                     | 0                                                                                        | 0  | 0  | 8  | 3  |          | 11      |
| Desarrollo local                                                                                                                                          | 1                                                                                        | 4  | 2  | 4  | 2  | 42       | 55      |
| Servicios sociales                                                                                                                                        | 1                                                                                        | 1  | 0  | 1  | 2  |          | 5       |
| Policía local                                                                                                                                             | 0                                                                                        | 1  | 2  | 44 | 0  |          | 47      |
| Servicios Generales                                                                                                                                       | 1                                                                                        | 2  | 0  | 8  | 5  |          | 16      |
| Totales                                                                                                                                                   | 9                                                                                        | 45 | 27 | 31 | 31 |          | 255     |
| Fuente:                                                                                                                                                   | Elaboración propia a partir de información suministrada por el Departamento de personal. |    |    |    |    |          |         |

| <b>TABLA 10</b><br><b>Ratio de técnicos – personal de soporte administrativo por grandes departamentos</b><br><b>a 1 de noviembre de 2008</b><br><b>Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial</b> |                                                                                                 |              |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| <b>Departamentos</b>                                                                                                                                                                               | <b>A+B</b>                                                                                      | <b>C+D+E</b> | <b>Totales</b> |
| Secretaría                                                                                                                                                                                         | 4                                                                                               | 7            | 1,8            |
| Intervención                                                                                                                                                                                       | 1                                                                                               | 13           | 13,0           |
| Arquitectura                                                                                                                                                                                       | 4                                                                                               | 5            | 1,3            |
| Educación                                                                                                                                                                                          | 7                                                                                               | 8            | 1,1            |
| Cultura                                                                                                                                                                                            | 25                                                                                              | 15           | 0,6            |
| Deportes                                                                                                                                                                                           | 1                                                                                               | 25           | 25,0           |
| Juventud                                                                                                                                                                                           | 1                                                                                               | 5            | 5,0            |
| Medio ambiente urbano                                                                                                                                                                              | 0                                                                                               | 11           |                |
| Desarrollo local                                                                                                                                                                                   | 5                                                                                               | 8            | 1,6            |
| Servicios sociales                                                                                                                                                                                 | 2                                                                                               | 3            | 1,5            |
| Policía local                                                                                                                                                                                      | 1                                                                                               | 46           | 46,0           |
| Servicios Generales                                                                                                                                                                                | 3                                                                                               | 13           | 4,3            |
| Totales                                                                                                                                                                                            | 54                                                                                              | 159          | 2,9            |
| <i>Fuente:</i>                                                                                                                                                                                     | <i>Elaboración propia a partir de información suministrada por el Departamento de personal.</i> |              |                |

Aunque hay varios departamentos que trabajan en su desarrollo, hasta el momento **ningún órgano de gobierno ha nombrado una persona responsable de la Coordinación, ni se ha creado ningún tipo de estructura de coordinación entre los departamentos municipales para el desarrollo de la administración electrónica**

Aunque la acción municipal se orienta principalmente a dar servicios a las personas y empresas que interaccionan con el Ayuntamiento y existen personas que facilitan información sobre asuntos municipales y atienden el registro, **no existe una política ni un departamento orientados a la atención a la ciudadanía ni a la mejora de los servicios públicos.**

En el anexo II se muestran los organigramas tal y cómo vienen en el catálogo, y una definición propia, más o menos coherente, de la relación político-administrativa actual teniendo en cuenta puestos de trabajo existentes que no están definidos en el catálogo de puestos.

3b) Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y de las competencias.

La **política de formación de los recursos humanos no se haya sistematizada** y su desarrollo ha dependido de diversos factores que alteran su aplicación, básicamente disponibilidad de personal y recursos económicos para su desarrollo. **El**

**departamento de personal dispone de experiencia sobrada en la gestión de cursos de formación.**

Su programación siempre cuenta con el apoyo de los representantes de los trabajadores.

**La formación financiada por el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial responde tanto a las necesidades individuales como a las colectivas de la organización.** Para ello se disponen recursos para cofinanciar cursos de formación especializada en los que están interesadas personas a nivel individual, así como una oferta formativa con una temática de carácter más generalista que está abierta al conjunto de colectivos del ayuntamiento.

| <b>RECUADRO N° 5</b><br><b>Oferta formativa del</b><br><b>Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial 2005-2008</b> |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                    | 2005                                                                                                                                               | 2006                                                                                                                                                                                                                 | 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2008                                                                                                                                                                                                                |
| Cursos Colectivos                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al ciudadano (30)</li> </ul>                                                                     |                                                                                                                                                                                                                      | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Access básico (15)</li> <li>-Access avanzado (15)</li> <li>- Atención a la ciudadanía (30)</li> <li>- Procedimiento administrativo (15)</li> <li>- Archivo (15)</li> </ul> |
| Cursos individuales                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papel Marmoleado</li> <li>- Operador carretillas elevadoras</li> <li>- Educación para la salud</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Master en prevención y tratamiento de conductas adictivas</li> <li>- Atención eficaz de quejas y reclamaciones</li> <li>- Experto en educación vial para adultos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juegos musicales y música de conjunto (1)</li> <li>- Improvisación para saxofón (1)</li> <li>- Curso internacional de Grabado (1)</li> <li>- Música y movimiento (1)</li> <li>- Técnico en Mantenimiento (1)</li> <li>- Master en Rendimiento, Abandono y fracaso escolar (1)</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                     |
| Fuente:                                                                                                            | Elaboración propia a partir de información suministrada por el Departamento de personal                                                            |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                     |

El personal municipal también realiza cursos de formación programados por organismos públicos (Federación de Municipios de Madrid, Federación Española de Municipios y Provincias, etc.) que cuentan con el visto bueno de los responsables municipales. No se dispone de información individualizada de la asistencia a estos cursos de formación.

**No existe ningún sistema de evaluación de los cursos de formación** ni el grado en que estos contribuyen a mejorar el trabajo efectivo que realiza la organización. Además no existe ningún sistema regularizado de transmisión de los conocimientos adquiridos sino que más bien se produce puntualmente y de manera personal.

**No se ha dispuesto ningún sistema que valore la adquisición de nuevos conocimientos por parte del personal.** Únicamente se tiene en cuenta en los procedimientos de selección realizados por concurso. El único incentivo para su realización es la motivación personal y, según los casos la posibilidad de realizarlos durante el tiempo de trabajo.

Como aspecto destacable en 2005 al realizarse la primera página web municipal se impartieron sesiones formativas individualizadas dirigidas a las personas responsables de introducir la información de cada sección del portal.

Hasta el momento **no se ha impartido ningún curso de formación relacionado con e-administración ni con aspectos relacionados con la misma** (firma electrónica, registro electrónico, notificaciones electrónicas, etc.).

### 3c) Implicación y asunción de responsabilidades de las personas.

El Ayuntamiento **no tiene definido un sistema que fomente e implique a las personas en la política y estrategia de la organización.** La única reunión general con el personal del Ayuntamiento se realiza al principio de legislatura con el único objeto de agradecer los servicios prestados y dar a conocer las delegaciones que realiza el alcalde en los concejales electos.

**Tampoco existe una tradición de abordar los problemas mediante el trabajo en equipo de personal de diferentes departamentos municipales.**

### 3d) Diálogo entre las personas y la organización

En el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial **nunca ha realizado ningún tipo de acción destinada a conocer el clima laboral de la organización ni la motivación** de los empleados públicos. No existen datos que permitan evaluar la cultura organizativa, el nivel y tipo de relaciones entre los compañeros (ni dentro ni fuera del trabajo), ni del grado de ligazón de las personas empleadas con la organización.

A parte de los asuntos personales que son tratados de manera individual con los responsables políticos, la principal forma de relación entre el Ayuntamiento de San

Lorenzo de El Escorial y las personas trabajadoras es la negociación en la Junta paritaria

**En la mesa de negociación nunca se han negociado aspectos referidos a cambios en la estructura organizativa ni a la modernización de la administración municipal.**

Durante los últimos años no se ha asistido a ningún conflicto laboral que haya culminado en huelga y tampoco son numerosos los recursos administrativos presentados por personas empleadas por la entidad (xx en los últimos 10 años). El nivel de sanciones se ha mantenido bajo habiéndose producido xx leves, graves y ninguna muy grave durante los últimos años.

**El Ayuntamiento carece de un sistema de comunicación entre la estructura política y la administrativa, entre los diferentes departamentos y entre las personas de un mismo departamento.** Esto provoca falta de información, desmotivación, insatisfacción en los empleados y, en consecuencia un menor rendimiento de la organización. Por otra parte la administración electrónica exige transmitir el nuevo modelo y los nuevos valores organizativos que se pretenden adoptar como elementos esenciales de gestión del cambio. La comunicación interna es una necesidad previa a la comunicación con el exterior.

**El personal no dispone de un servicio personalizado a través de medios electrónicos, a modo de intranet,** a través del cuál sea posible acceder a la información que tiene el Ayuntamiento, a la realización de trámites internos, a las comunicaciones de todo tipo que realice el equipo de gobierno y los representantes sindicales, a la información de las delegaciones de firma, etc.

Actualmente estas comunicaciones cuando se realizan se hacen en formato papel lo que ralentiza mucho las gestiones. En ocasiones ni tan siquiera se realizan por la escasez de tiempo y las personas de la organización se enteran cuando han de realizar un trámite concreto.

### 3e) Recompensa, reconocimiento y atención de las personas

Una vez dispuesto el Catálogo de Puestos de trabajo se intentó establecer un nuevo sistema de retribuciones basado la Evaluación del Desempeño comenzando por intentar distribuir la productividad conforme a un sistema de valoración. Debido a que no existe una estrategia, objetivos claros, ni indicadores de referencia se hacía difícil abordar la valoración. Por otra parte hubo departamentos que no evaluaron a su personal y las que se realizaron tendieron en casi su totalidad a ser máximas. Hasta el momento **no existe una política retributiva que tenga en cuenta los resultados obtenidos por la organización.**

Por otra parte se hace muy difícil establecer estos resultados debido no sólo a la inexistencia de una política y estrategia con objetivos definidos, sino también a las **dificultades de disponer de información sobre la actividad de los diferentes departamentos municipales.**

Los únicos indicadores de actividad a los que se ha podido acceder se refieren al número de entradas y salidas del registro municipal y al presupuesto municipal, sin que sean clarificadores del grado de actividad de las personas. Por lo que se refiere al Registro debido a que por una parte, se refieren a datos departamentales, por otra, numerosas acciones que realizan los departamentos no se registran y por otra no reflejan claramente las dificultades inherentes a los posibles asuntos a los que se refieren. Por lo que se refiere a los presupuestos porque los gastos y los ingresos de los diferentes departamentos municipales aunque ligados a la actividad del departamento no son susceptibles de ser medidos de forma transversal a toda la organización.

#### 4. Alianzas y recursos

##### 4a) Gestión de alianzas y proveedores

Los principales aliados del ayuntamiento, con los que se une para el desarrollo de sus funciones, proceden de la creación de servicios mancomunados, los hermanamientos y la realización de convenios de colaboración para el desarrollo de determinados proyectos conjuntos. Por su trascendencia destacan la Mancomunidad de Servicios Sociales y la Agrupación Deportiva de la Sierra constituida con el objeto de prestar los servicios especializados propios de estos campos de actuación a nivel municipal y comarcal.

De menor alcance y con una orientación de aproximación cultural se han desarrollado hermanamientos con las ciudades de San Quintín (Francia) y San Lorenzo de Campogrande (Paraguay) respondiendo a casuísticas particulares más que orientados a la consecución de objetivos concretos. Finalmente se han firmado numerosos convenios con diferentes consejerías de la Comunidad de Madrid para el desarrollo de servicios de competencia regional a nivel local y, puntualmente, **se han firmado convenios con otros Ayuntamientos para la obtención de subvenciones para la realización de proyectos concretos** (Plan Avanza).

Como vemos es **escasa la trayectoria del ayuntamiento en crear alianzas con motivos estratégicos orientados a la creación de valor** y, en el caso en el que se ha producido no ha sido fruto de la reflexión por motivos de oportunidad.

Existen diferentes tipos de proveedores que encuentran diferentes problemas de relación con el ayuntamiento.

En primer lugar, muchas son las empresas que solicitan formar parte de los contratos del Ayuntamiento sea cual sea el importe y el objeto del producto o servicio. En el momento actual no se **dispone de un mecanismo que optimice la información de los proveedores, tanto en lo que se refiere a su capacidad para contratar con la administración como a la experiencia de los diferentes departamentos municipales. En las relaciones que han establecido con ellas.** Cada vez que un departamento necesita un suministro busca por su cuenta, muchas veces sin más referencias que las que pueda obtener de la empresa. La aportación de conocimiento a un sistema que tenga identificadas las empresas, los tipos de bienes y servicios que proveen, precios, así como información sobre la satisfacción de la relación con el

proveedor puede contribuir a la selección de los más convenientes para la organización.

Recientemente el Ayuntamiento ha dado de alta su perfil del contratante en la Plataforma de contratación del Estado a la que se accede a través de la página web municipal, mediante un vínculo un tanto escondido. La plataforma no permite el patrón de búsqueda de nuestra localidad (hay que buscar por Escorial). Todo ello hace que el **perfil del contratante existente en la actualidad no sea el más adecuado para la difusión y transparencia de la actuación administrativa municipal en materia de contratación.**

En el momento actual se está a la espera de la entrada en funcionamiento del Registro de licitadores y empresas clasificadas del Estado que permita simplificar los procedimientos de contratación. Actualmente en cada procedimiento las empresas deben aportar la documentación que les es exigida a las empresas para acreditarse en diferentes aspectos lo que conlleva un **importante esfuerzo en tiempo, dinero y desplazamientos para preparar y presentar las propuestas de participación que exige una respuesta en el futuro por parte del ayuntamiento.** Sería conveniente adaptar los pliegos de condiciones a la posibilidad que da la Ley de Contratos del Estado de simplemente exigir la Certificación de inscripción en el registro y un escrito responsable aludiendo a que los datos del registro no han sufrido modificación.

**Los proveedores no disponen de un sistema ágil y eficiente para tramitar sus facturas y hacer el seguimiento de las mismas.** Por lo que se refiere a la presentación de las facturas se han detectado problemas debido a los retrasos de los departamentos que han encargado los bienes o servicios objeto de las mismas en llevar las facturas al Departamento de contabilidad. También existen retrasos motivados porque el propio departamento de contabilidad no localiza al departamento que ha encargado un objeto de facturación. A todo ello hay que añadir el futuro desarrollo de la e-factura que ya ha empezado a ser utilizada por un gran número de empresas en sus relaciones y que en el futuro inevitablemente aplicarán a sus relaciones comerciales con las administraciones públicas.

#### 4b) Recursos económicos y financieros

En el momento actual los **recursos económicos y financieros de las administraciones locales paran por una situación muy débil** motivada por la elevada dependencia del sector de la construcción para financiar las políticas públicas. Eso ha motivado un frenazo en la inversión y un ajuste presupuestario de casi la totalidad de los municipios españoles que también se refleja en San Lorenzo de El Escorial.

Este déficit llega en un momento en el que el Ayuntamiento necesita destinar una parte importante de sus recursos a intentar adaptar la organización a las exigencias de la legislación que incide en el desarrollo de la administración electrónica.

En la tabla siguiente se aprecia como el ritmo de inversión ha ido reduciéndose paulatinamente mientras que los gastos de personal y de bienes corrientes y de servicios se han incrementado de forma paulatina como consecuencia no ya de los

incrementos salariales sino de los gastos asociados a nuevas incorporaciones de personal y al incremento de bienes corrientes como consecuencia de la progresiva externalización de servicios públicos a empresas especializadas.

| <b>RECUADRO N° 6</b><br><b>Evolución del presupuesto municipal liquidado consolidado</b><br><b>por capítulos entre 2001 y 2007</b><br><b>Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial</b><br><b>(Miles de euros)</b> |                                                                                                                                                                     |             |             |             |             |             |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Capítulo</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>2001</b>                                                                                                                                                         | <b>2002</b> | <b>2003</b> | <b>2004</b> | <b>2005</b> | <b>2006</b> | <b>2007</b> |
| Gastos de personal                                                                                                                                                                                                 | 4.600,86                                                                                                                                                            | 4.860,64    | 5.432,67    | 5.701,39    | 6.765,72    | 7.584,88    | 8.503,59    |
| Bienes corrientes y servicios                                                                                                                                                                                      | 5.538,95                                                                                                                                                            | 5.820,56    | 6.350,71    | 7.524,22    | 9.139,86    | 8.880,32    | 10.171,43   |
| Inversiones reales                                                                                                                                                                                                 | 5.308,11                                                                                                                                                            | 4.439,99    | 10.297,59   | 6.379,21    | 3.144,67    | 3.931,6     | 2.807,17    |
| <i>Fuente:</i>                                                                                                                                                                                                     | <i>Dirección General de Financiación Territorial del Ministerio de Economía y Hacienda y Concejalía de Hacienda del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial.</i> |             |             |             |             |             |             |

#### 4c) Gestión de los edificios, equipos y materiales

##### *Espacios físicos*

El Ayuntamiento dispone de 9 sedes municipales: Casa consistorial (edificio en el que se encuentra el núcleo del Ayuntamiento y que es compartido con los Juzgados nº 1 y 2 y el Registro Civil), Casa de Cultura (edificio compartido con Escuela integrada de música, Casa de Cultura, biblioteca, sala de exposiciones y Oficina de turismo), Casa de Juventud (edificio municipal que alberga el Aula de Adultos), Centro de Áreas Sociales y de Mujer (en el que se ubican la Mancomunidad de Servicios Sociales, el Centro de Profesores y Recursos y la Concejalía de Áreas Sociales y Mujer), el Antiguo matadero municipal (que alberga la Escuela municipal de música y danza y la biblioteca Manuel Andujar), Escuela Taller Abantos, el Mercado público (en cuya parte de arriba se encuentran la Concejalía de Educación y el Centro para la Difusión de la Innovación), el Polideportivo Zaburdón y Edificio de obras y servicios.

La Casa Consistorial, la Casa de la Juventud, el Centro de Asuntos Sociales y de la Mujer y la Casa de Cultura están parcialmente ocupados por sedes de diferentes Consejerías de la Comunidad de Madrid. Los tres primeros esperan la finalización de la construcción de los edificios a los que se trasladarán en un futuro próximo de dos años lo que permitirá superar las deficiencias de espacio de las dependencias municipales existentes en la actualidad.

El edificio con mayores deficiencias es la Casa Consistorial. En su interior se encuentran el Ayuntamiento (plantas sótano, baja, primera y ático) y dos Juzgados de instrucción y el Registro Civil (plantas segunda y tercera). Aunque en el primero se han hecho algunos pequeños cambios en la tabiquería, distribución de los despachos,

relocalización de departamentos y adecuación a la ley de supresión de barreras arquitectónicas, el espacio de trabajo es deficiente. En algunos casos por la falta de espacio (Policía municipal e informática), en otros porque no es posible garantizar la confidencialidad de los asuntos tratados (Desarrollo Local). La propia **estructura del edificio limita la prestación de servicios de forma adecuada, sobre todos los de información** (el punto de información queda a la espalda del público cuando entran al edificio), secretaria y recaudación (sin ningún sistema de organización de colas, y en el segundo de los casos sin asientos para el descanso). Las posibilidades de mejorar el servicio de atención a la ciudadanía pasan por la relocalización de los Juzgados y el Registro civil en otro edificio (actualmente en construcción y con posibilidades de ser finalizado en el plazo de dos años) y la renovación de la Casa Consistorial.

La gestión de los edificios municipales se hace por parte de los departamentos que los ubican. La Casa consistorial se gestiona desde régimen interior, el resto de los edificios dependen de las Concejalías correspondientes (Juventud, Cultura, Asuntos sociales y Mujer, etc.).

**No existe un inventario general de los equipamientos del ayuntamiento**, ni una persona responsable del mismo, ni tampoco se realiza una revisión periódica del mismo. En algunas áreas algunas áreas en las que se utilizan herramientas, aparatos y materiales ligados a las obras o servicios a la ciudad (Obras y servicios, Escuela Taller, etc.) hay inventarios parciales a cargo del responsable del área que vela por su mantenimiento.

De forma general **los departamentos tienen satisfechas sus necesidades de equipamiento**, aunque no se ha elaborado un plan de renovación de los equipamientos informáticos. Cuando existe una avería se llama al departamento correspondiente para su reparación (informática u obras y servicios). Ante una nueva necesidad o una sustitución se canaliza la demanda a través de la Concejalía de régimen interno.

Se ha realizado una valoración del equipamiento con el objeto de Prevenir los Riesgos laborales aunque no existe un plan de actuación en este sentido.

Se desconoce el nivel de economía en la compra del equipamiento y del material fungible ya que se suministra en pequeñas cantidades a través de empresas suministradoras habituales. **No existe un control de stock**, ni se adquiere material fungible a escalas que permitan una reducción de costes. En ocasiones se producen roturas de stocks que afectan a labores ordinarias de los departamentos (faltan cd's grabables, cartuchos de tinta, etc.). Los costes de mantenimiento de los stocks son mínimos ya que se adquieren en pequeñas cantidades y se almacenan en armarios adecuados a tal fin dentro de la Casa Consistorial.

### *Espacios virtuales*

Se dispone de dos páginas webs. La [www.sanlorenzodeelescorial.org](http://www.sanlorenzodeelescorial.org) ofrece la información referida al Ayuntamiento, mientras que [www.sanlorenzoturismo.org](http://www.sanlorenzoturismo.org) está

orientada a las personas que visitan la localidad con fines turísticos. Ambas están localizadas en servidores externos.

#### 4d) Gestión de la tecnología (I+D+i)

En abril de 2007 se creó el Departamento de Informática, hasta entonces externalizado en una empresa, que dispone de un Ingeniero Técnico Informático y de un Técnico en informática. El Ayuntamiento carece de un Plan informático municipal, detallado y escrito, que planifique las necesidades y prevea las obsolescencias de este tipo de equipamiento.

#### *Gasto TCI's*

Los gastos destinados a informática en los últimos años han sido muy escasos siendo en 2007 de 79.934,38 euros lo que representa el 0,37 % del presupuesto de gastos correspondiente a los capítulos 1, 2 y 6.

En la tabla nº xx se muestra la evolución del presupuesto municipal por capítulos de inversión durante los últimos años:

**TABLA 11**  
**Evolución de la inversión en TIC's entre 2005 y 2007**  
**Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial**

| <b>Inversión en TIC's</b>                           | <b>2005</b>       | <b>2006</b>       | <b>2007</b>       |
|-----------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Hardware                                            | 23.285,93         | 8.937,12          | 10.290,57         |
| Software estandar                                   | 13.849,95         | 15.215,32         | 16.876,47         |
| Servicios informáticos                              | 76.528,88         | 74.132,66         | 52.242,66         |
| Utilización de líneas de comunicación (voz y datos) | 132.949,49        | 129.317,17        | 124.397,78        |
| Equipos telecomunicaciones                          | 17.537,00         | 8.579,05          | 2.597,27          |
| Otros telecomunicaciones                            | 934,38            | 876,96            | 524,68            |
| <b>TOTALES</b>                                      | <b>265.085,63</b> | <b>228.121,16</b> | <b>206.929,43</b> |

*Fuente: Elaboración propia a partir de los presupuestos liquidados de cada ejercicio*

#### Equipamiento informático

El Centro de Proceso de Datos se encuentra situado en una sala de aproximadamente 4 m<sup>2</sup> situada en el edificio del Ayuntamiento a la que sólo tienen acceso el Ingeniero

Informático y el Auxiliar Informático del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial.

El equipamiento informático del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial se basaba en la existencia de dos servidores, uno para bases de datos y otro para los programa informático de gestión municipal (GIM) y el almacenamiento de ficheros. Debido al cambio de programas en diferentes departamentos los servidores se especializaron. El servidor de aplicaciones paso a ser el servidor del padrón (WPadrón) y Tributos (TAO Gedas) y el otro a ser ocupado por los datos y programas de Contabilidad (Sicalwin), Catastro (Sital) y Nóminas (AtNom). Poco a poco estos equipos se han ido quedando desfasados por las mayores exigencias de procesamiento de las nuevas herramientas.

**La dotación del Centro de Proceso de Datos es insuficiente y se encuentra desfasada como para abordar los problemas a los que hay que dar respuesta con la administración electrónica.**

El ayuntamiento cuenta con 119 ordenadores personales (más 6 públicos y 10 en la Escuela Taller) y 22 impresoras. En Secretaría se dispone de nueve fotocopiadoras, una de ellas fotocopiadora-escaner central a la que pueden acceder determinados ordenadores para realizar la impresión de documentos digitales. No todos los recursos informáticos han sido homologados por el Departamento de Informática ya que hasta hace poco no existía tal departamento. Cada ordenador dispone de las licencias necesarias para desempeñar las funciones propias de la persona que lo utiliza. **No todos los departamentos utilizan las mismas versiones de software.** Hay departamentos que están más actualizados que otros.

**No existe una interconexión directa entre los edificios municipales por lo que no es posible trabajar en red entre los edificios.** Cada vez que se necesita la consulta a alguna base de datos corporativa hay que realizar una copia, almacenarla en los equipos situados en los diferentes departamentos y realizar las consultas correspondientes.

**Si existen redes entre los ordenadores de cada edificio** que facilitan el acceso e intercambio de archivos entre los departamentos ubicados en el mismo. Los accesos a las carpetas están restringidos.

### Internet

**Los nueve centros municipales cuentan con acceso a banda ancha con una velocidad superior a 3 Mb/seg** a las que se conectan 42 ordenadores. Recientemente se trabaja en la restricción de los accesos a Internet de las personas trabajadoras.

Se dispone de dos dominios propios de segundo nivel (sanlorenzodeelescorial.org y sanlorenzoturismo.org) que cuentan con un buen posicionamiento en el principal buscador de información en Internet, Google.

El portal web actual se encuentra ubicado en un servidor externo al ayuntamiento y que utiliza un gestor de contenidos estandarizado que no permite un diseño adecuado

a las necesidades del ayuntamiento. **En el momento actual no se dispone de ningún sistema de identificación del titular de la sede.** Únicamente permite disponer de información y descargar formularios (nivel 2) pero **no es posible la interacción de las personas usuarias con el ayuntamiento.** Dispone de un sistema de acceso que garantiza el acceso restringido para la edición y modificación de noticias por parte del personal responsable de los diferentes departamentos. Aunque la disponibilidad del servicio es adecuada, el ayuntamiento necesita de la empresa dónde está alojada la web para resolver los problemas que se planteen. **El nivel de accesibilidad de la web no cumple con las normas 1 y 2 de la norma UNE 139803:2004.** Actualmente **no se dispone de ningún sistema de interoperabilidad de la información con otras administraciones públicas.** El actual sistema no permite el almacenamiento de información para su presentación multicanal.

Las visitas registradas durante 2007 han sido :

- 3.041.187 para sanlorenzodeelescorial.org
- 266.889 para sanlorenzoturismo.org.

| TABLA N°: 12<br>Resumen mensual de estadísticas básicas de acceso a la<br>página web del Ayuntamiento durante el año 2007<br>(www.sanlorenzodeelescorial.org)                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Total de sesiones                                                                                                                                                                                              | 132.930   |
| Total de páginas vistas                                                                                                                                                                                        | 1.136.474 |
| Total de accesos                                                                                                                                                                                               | 3.041.187 |
| Total de Bytes transferidos                                                                                                                                                                                    | 26.99 GB  |
| Promedio de sesiones por día                                                                                                                                                                                   | 364,19    |
| Promedio de páginas vistas por día                                                                                                                                                                             | 3.113,63  |
| Promedio de accesos por día                                                                                                                                                                                    | 8.332,02  |
| Promedio de Bytes transferidos por día                                                                                                                                                                         | 75,71 MB  |
| Promedio de páginas vistas por sesión                                                                                                                                                                          | 8,55      |
| Promedio de accesos por sesión                                                                                                                                                                                 | 22,88     |
| Promedio de Bytes por sesión                                                                                                                                                                                   | 212,87 KB |
| Duración promedio de las sesiones                                                                                                                                                                              | 00:03:16  |
| <u>Sesión</u> : Una serie de accesos al sitio web en un período específico de tiempo por parte de una persona visitante                                                                                        |           |
| <u>Páginas vistas</u> : Una petición al servidor web de parte del navegador de una persona visitante para cualquier página web (excluye imágenes, javascript, y otros tipos de archivos usualmente embebidos). |           |
| <u>Acceso</u> : Cualquier solicitud a un servidor web de parte del explorador de una persona visitante.                                                                                                        |           |
| <u>Bytes</u> : Cantidad de ancho de banda de la red utilizada por los archivos solicitados durante el intervalo de fechas seleccionado.                                                                        |           |

Fuente: Elaboración propia a partir de las estadísticas de visitas de [www.aytosanlorenzo.org](http://www.aytosanlorenzo.org)

Según los niveles de servicios públicos básicos establecidos por la Comisión Europea (Plan de acción eEurope 2005) la página del ayuntamiento se encuentra en un nivel 2 (permite la descarga de formularios electrónicos) y la de turismo en el nivel 1 (información a través de Internet).

Los servicios que se dan desde la página web son:

- Servicios a la ciudadanía
- Servicios a las empresas
- Servicios al tercer sector
- Servicios a otras administraciones públicas

Por lo que se refiere al portal de turismo únicamente ofrece información relativa a los recursos turísticos del municipio (medio urbano y medio natural) y las infraestructuras para el uso turístico (alojamientos, restaurantes, lugares de interés, etc.). También se ofrece la posibilidad de descargar fotografías y se pueden ver imágenes en directo a través de una webcam.

| <b>TABLA N°: 13</b><br><b>Resumen mensual de estadísticas básicas de acceso a la</b><br><b>página web de turismo durante el año 2007</b><br><b>(<a href="http://www.sanlorenzoturismo.org">www.sanlorenzoturismo.org</a>)</b> |                |          |         |         |                   |                    |                |                  |                  |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|---------|---------|-------------------|--------------------|----------------|------------------|------------------|-------------------|
| Mes                                                                                                                                                                                                                           | Medias diarias |          |         |         | Totales mensuales |                    |                |                  |                  |                   |
|                                                                                                                                                                                                                               | Golpes         | Ficheros | Páginas | Visitas | Sitios            | KBytes             | Visitas        | Páginas          | Ficheros         | Golpes            |
|                                                                                                                                                                                                                               | Hits           | Files    | Pages   | Visits  | Sites             | KBytes             | Visits         | Pages            | Files            | Hits              |
| Enero                                                                                                                                                                                                                         | 22414          | 18650    | 3155    | 556     | 10242             | 11040067           | 17259          | 97820            | 578180           | 694838            |
| Febrero                                                                                                                                                                                                                       | 25820          | 21729    | 3311    | 573     | 10051             | 11357802           | 16047          | 92711            | 608416           | 722965            |
| Marzo                                                                                                                                                                                                                         | 26708          | 22362    | 3144    | 690     | 12239             | 14420831           | 21405          | 97475            | 693236           | 827972            |
| Abril                                                                                                                                                                                                                         | 34705          | 28704    | 4196    | 794     | 14639             | 16574885           | 23825          | 125898           | 861132           | 1041162           |
| Mayo                                                                                                                                                                                                                          | 27724          | 23212    | 3258    | 717     | 12625             | 14996754           | 22256          | 101004           | 719595           | 859465            |
| Junio                                                                                                                                                                                                                         | 26126          | 22045    | 3177    | 817     | 12555             | 13875728           | 24513          | 95338            | 661351           | 783797            |
| Julio                                                                                                                                                                                                                         | 31186          | 26730    | 4024    | 991     | 14547             | 17666641           | 30751          | 124772           | 828642           | 966796            |
| Agosto                                                                                                                                                                                                                        | 33638          | 28677    | 4369    | 879     | 14556             | 18690599           | 27272          | 135451           | 888991           | 1042806           |
| Septiembre                                                                                                                                                                                                                    | 25521          | 21616    | 3100    | 646     | 11154             | 13517761           | 19384          | 93002            | 648497           | 765635            |
| Octubre                                                                                                                                                                                                                       | 31412          | 26769    | 3610    | 707     | 12703             | 16967925           | 21923          | 111933           | 829839           | 973772            |
| Noviembre                                                                                                                                                                                                                     | 26940          | 23251    | 3243    | 689     | 11179             | 14076801           | 20699          | 97297            | 697530           | 808224            |
| Diciembre                                                                                                                                                                                                                     | 29494          | 22475    | 4167    | 695     | 11875             | 13627126           | 21555          | 129196           | 696753           | 914333            |
|                                                                                                                                                                                                                               |                |          |         |         |                   | <b>176.812.920</b> | <b>266.889</b> | <b>1.301.897</b> | <b>8.712.162</b> | <b>10.401.765</b> |

Fuente: *Elaboración propia*

### Intranet del ayuntamiento

**El ayuntamiento no dispone de intranet propia**, ni existe la posibilidad de conectar con una intranet de la Comunidad de Madrid. En el momento actual existen cuatro firmas electrónicas (Alcalde, Concejal de Nuevas Tecnologías, Técnico de Personal y Tesorero) que permiten realizar trámites electrónicos con Hacienda, la Seguridad Social, con los Bancos y con organismos que han establecido la solicitud de subvenciones de forma telemática.

Recientemente ha sido aprobada la ordenanza de protección de datos, si bien todavía **no se ha definido ningún Plan Director de Sistemas y/o Seguridad.**

Tampoco se ha definido ni implantado ninguna política de incorporación de software libre.

#### Servicios de valor añadido

Actualmente se utilizan los servicios facilitados por la AEAT , la Seguridad Social y el Catastro y MITYC.

También se utilizan algunos servicios de banca on line (Tesorería).

**El ayuntamiento no se ha adherido a la Red SARA infraestructura** tecnológica que permite y garantiza las comunicaciones entre las distintas administraciones y sirve de plataforma para el intercambio de aplicaciones.

**No se utiliza ningún servicio común de los que la administración general del Estado pone a disposición de las entidades locales,** (@firma, PISTA Administración Local, Notificaciones telemáticas seguras, Servicio de cambio de domicilio, GeoPISTA).

**El ayuntamiento no dispone de procedimientos establecidos en formato electrónico y de información actualizada como para beneficiarse de la plataforma Red 060** que pretende la integración de servicios para mejorar la atención ciudadana, mediante un punto de atención, único y homogéneo, a través del cuál se coordina la información de los diferentes niveles de organización de la administración.

Bajo ese dominio se han asignado 42 correos electrónicos con una denominación que en unos casos responde al departamento ([departamento@sanlorenzodeelescorial.org](mailto:departamento@sanlorenzodeelescorial.org)) y en otros casos a la persona ([nombre@sanlorenzodeelescorial.org](mailto:nombre@sanlorenzodeelescorial.org)). **No todos los Concejales disponen de correo electrónico, ni tampoco todo el personal de oficina.** No se dispone de información sobre el número de correos que se enviaron y se recibieron durante los últimos años. No es posible determinar cuantos de estos correos tienen su origen y destino en la propia entidad pero se constata que hoy en día constituyen una de las principales herramientas de comunicación con los grupos de interés del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial. Un volumen muy importante de los correos recibidos es de los denominados Spam ya que hasta el momento actual no se ha definido una política conjunta para frenar su incidencia en el desarrollo de la actividad municipal.

Tan sólo cuatro personas en el Ayuntamiento disponen de firma digital para la realización de gestiones con Hacienda, Seguridad Social y solicitud de subvenciones de Nuevas Tecnologías. **El desarrollo de la administración electrónica exige que el personal del ayuntamiento disponga de firma electrónica para la realización de diferentes trámites administrativos.**

En el momento actual **el ayuntamiento no facilita cuentas de correo electrónico ni a la ciudadanía ni al empresariado**. Numerosas cuentas de correo electrónico que se obtienen de forma gratuita y que se utilizan cotidianamente en las relaciones con el ayuntamiento suelen ser vulnerables a los virus informáticos.

#### Puntos de acceso público gratuito a Internet

El Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial **no dispone de un Centro de Acceso Público a Internet** de los que habitualmente son financiados por la Dirección General de Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid debido fundamentalmente a la existencia de centros privados de pago acceso a Internet, a las condiciones de las subvenciones (50% de los costes del personal y de las infraestructuras), a que diferentes Asociaciones localizadas en el municipio se han ido sucediendo en su gestión ( a ellas les financiaban el 100% de los costes) y a que existen diversos puntos en los que se puede hacer un uso de Internet gratuito (Biblioteca municipal Manuel Andujar, Casa de Juventud).

El desarrollo de la administración electrónica exige disponer de una red con el objeto de facilitar el acceso a las personas y empresas que por diferentes motivos no dispongan de acceso. La **red de acceso público gratuito a internet es insuficiente** ya que no existen puestos de acceso en el edificio municipal ni en la Oficina de atención al ciudadano situada en la urbanización Felipe II y a que sólo cuenta con 2 puestos en la Biblioteca y otros 2 en la Casa de Juventud.

Los **espacios públicos en los que se facilita el acceso a la red Internet a través de Wifi son escasos**, ya que tan sólo se proporciona este servicio en el interior de la Biblioteca municipal Manuel Andujar. Actualmente se desconoce el uso real que se hace de este servicio.

#### Apoyo a la innovación empresarial

Desde el **Centro de Difusión de la Innovación** se programan diferentes actividades para las empresas locales se abran camino en la sociedad de la información. Esta iniciativa es cofinanciada por la cofinanciado por la Dirección General de Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid. Durante el año 2007 las acciones realizadas han sido las siguientes:

| <b>TABLA 14</b><br><b>Actividad del Centro de Innovación Empresarial. Año 2007</b><br><b>Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial</b> |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                                                                                                                                         | A) Actuaciones de carácter General: |
| 163                                                                                                                                     | Actividades de Difusión General     |
| 81                                                                                                                                      | Visitas Informativas                |
| 779                                                                                                                                     | Consultas                           |
| 12                                                                                                                                      | Prediagnósticos                     |

|   |                                          |
|---|------------------------------------------|
| 1 | Estudio sobre el estado de la innovación |
|   | B) Actuaciones Tasadas:                  |
| 2 | Acuerdos de Colaboración entre empresas  |
| 5 | Actuaciones de Fomento de las TIC        |
| 3 | Actuaciones de Creación Página Web       |
| 1 | Actuación de Facturación Electrónica     |
| 1 | Actuación de Software Libre              |
| 7 | Auditorias tecnológicas                  |
| 1 | Vigilancia Tecnológica                   |
| 2 | Difusiones de Buenas Prácticas           |
| 3 | Jornadas de 4 horas                      |
| 1 | Curso de 15 horas                        |
| 2 | Talleres de 15 horas                     |

Fuente: Centro de Innovación Tecnológica

Debido al nivel de desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y telecomunicación y a las prioridades existentes, hasta el momento **no se han desarrollado actuaciones específicas de formación y asistencia a las Pymes en temas asociados a la administración electrónica** tales como la facturación electrónica, firma electrónica, pagos electrónicos, etc. Temas todos ellos que no sólo les servirán para relacionarse con el Ayuntamiento sino que también para sus relaciones con otras empresas.

#### 4e) Gestión de la información y del conocimiento

El Ayuntamiento carece de un sistema de comunicación entre la estructura política y la administrativa, entre los diferentes departamentos y entre las personas de un mismo departamento.

Esto provoca falta de información, desmotivación, insatisfacción en los empleados y, en consecuencia un menor rendimiento de la organización. Por otra parte la administración electrónica exige transmitir el nuevo modelo y los nuevos valores organizativos que se pretenden adoptar como elementos esenciales de gestión del cambio. La comunicación interna es una necesidad previa a la comunicación con el exterior.

Actualmente el proceso de comunicación del Ayuntamiento se desarrolla de forma descoordinada. Existen departamentos que utilizan canales de comunicación avanzada mientras que otros no disponen de ese tipo de servicios. Por otra parte las personas únicamente pueden adscribirse a los sistemas de información de un departamento, no pudiendo estarlo para recibir comunicaciones del conjunto de los departamentos.

El personal del ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial no dispone de un servicio personalizado a través de medios electrónicos a través del cuál sea posible

acceder a la información que tiene el Ayuntamiento, a la realización de trámites internos, a las comunicaciones de todo tipo que realice el equipo de gobierno y los representantes sindicales, a la información de las delegaciones de firma, etc.

Actualmente estas comunicaciones cuando se realizan se hacen en formato papel lo que ralentiza mucho las gestiones. En ocasiones ni tan siquiera se realizan por la escasez de tiempo y las personas de la organización se enteran cuando han de realizar un trámite concreto.

La comunicación externa se realiza a través de la página web municipal [www.sanlorenzodeelescorial.org](http://www.sanlorenzodeelescorial.org) y mediante la revista “San Lorenzo”. Para aspectos puntuales se utiliza la técnica del buzoneo (Libro de Servicios Municipales, etc.)

La ciudadanía ha de conocer las herramientas puestas a disposición por el ayuntamiento con el objeto de que sean utilizadas en la mayor medida posible para hacer efectiva la administración electrónica y rentabilizar la inversión realizada.

## 5. Procesos

### 5a) Diseño y gestión de los procesos

El diseño de los procesos sigue una secuencia que puede estar pautada por la tradición, por los jefes de departamento o por el buen entendimiento de las personas que intervienen en cada una de las fases. Actualmente **no se dispone de un sistema estructurado de diseño y revisión de los procesos.**

Aunque se conocen cuáles son los grupos de interés asociados a cada proceso esta identificación no ha sido objeto de análisis ni se encuentra documentalmente definida. Cuando surgen problemas de interfase en el interior de la organización o con colaboradores externos se resuelven sobre la marcha sin que exista constancia documental de las transformaciones. **No se dispone de ningún sistema de gestión del conocimiento** que informe de los cambios que se introducen en los procesos.

No se ha establecido un sistema de gestión por procesos. No ha definido el Mapa general de procesos clave de la organización y tampoco se aplica una metodología homogénea para el diseño de los procesos teniendo en cuenta los grupos de interés que participan en ellos.

En la gestión de los procesos no se tienen en cuenta estándares de otros sistemas (gestión de la calidad, gestión medioambiental, gestión de riesgos laborales), etc.

**No se dispone de indicadores referidos a los procesos** y tampoco se han establecido objetivos de rendimientos asociados a los mismos.

**No se revisa la eficacia del esquema general de los procesos.**

El portal web municipal dispone de una pestaña en la que se relacionan algunos de los trámites que los ciudadanos pueden realizar en el ayuntamiento y se informa sobre sus principales características, incluso es posible descargarse los formularios

con los que se inician los trámites. **Sin embargo ese inventario de procedimientos no está correctamente clasificado y no se adapta a las exigencias de la LAECSP.**

Conviene reseñar que si bien las personas de la organización conocen los procedimientos en los que trabajan **no se han asignado responsabilidades concretas asociadas a los procesos.**

El grado de informatización de los expedientes podría considerarse medio, ya que todos los puestos de trabajo tanto a nivel técnico como administrativo cuentan con ordenadores que permiten el tratamiento de los expedientes con procesadores de textos, hojas de cálculo y bases de datos. El diseño de las bases de datos en las soluciones comerciales viene impuesto por la aplicación elegida, pero en numerosas la información se introduce en hojas de cálculo o bases de datos personales diseñadas sin tener en cuenta al conjunto de la organización. En definitiva **se carece de un inventario de los documentos y de los datos relativos a las personas y empresas** que pueda servir de base para la definición del modelo de datos que sustente el sistema de información en el futuro.

La información generalmente está disponible en el ordenador de la persona que realiza la parte del expediente que le corresponde. **No se realizan trabajos en red (varias personas trabajando sobre un mismo expediente). Tampoco existe un sistema de seguimiento de expedientes, ni se digitaliza la información de los mismos.** Existen problemas de localización de los expedientes físicos ya que cada departamento mantiene información que corresponde a un mismo expediente, siendo el archivo municipal el que recibe las diferentes partes del mismo y los une finalmente, en algunos casos después de varios meses de trabajo ya que cada departamento envía su información cuando le parece oportuno.

Actualmente no es posible fijar un porcentaje de expedientes acumulados respecto del total de entradas. Esto es así debido, entre otras, a las siguientes razones: no es posible conocer el número total de expedientes existentes en la organización, no existe una codificación por departamentos ni por tipo de expediente (aunque existen departamentos que sí que los numeran), **no existen sistemas de control del seguimiento de los expedientes y no existe un sistema de evaluación de esos expedientes.** De forma generalizada se puede hablar de una tendencia estabilizada en la tramitación de expedientes si bien algunos picos relacionados con actividades administrativas concretas en momentos concretos del año (debido a la fuerte estacionalidad de la actividad administrativa de San Lorenzo) sí que producen situaciones de atasco.

#### 5b) Mejoras en los procesos

El ayuntamiento **no dispone de una sistemática orientada al análisis, reformulación y mejora de los procesos.** Ni ningún departamento municipal lidera este tipo de actuaciones.

No obstante los diferentes departamentos intentan mejorar los procedimientos en los que se sienten involucrados si bien, a fecha de hoy, **los grandes temas transversales de la organización todavía no son objeto de un tratamiento homogéneo por**

**parte de los departamentos ni de la organización** (registro central, informes-propuestas de resolución, subvenciones, facturación, propuestas de contratación de personal, etc.).

Existe una orientación excesivamente departamental en las soluciones y no es usual trasladar la información y experiencia de unas unidades a otras.

#### Grado de adaptación a la LAECSP

La situación del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial respecto a las obligaciones derivadas de la implantación de la LAECSP son:

| <b>RECUADRO N° 7</b><br><b>Grado de cumplimiento de la LAECSP</b><br><b>Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial</b><br><b>(Miles de euros)</b> |                               |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>MEDIDAS DE LA LAECSP DE CARÁCTER OBLIGATORIO</b>                                                                                               | <b>Grado de incorporación</b> | <b>SITUACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE SAN LORENZO DE EL ESCORIAL</b> |
| Inventario y clasificación de los procedimientos                                                                                                  | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Cumplimiento íntegro LOPD                                                                                                                         | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Normativa sobre administración electrónica                                                                                                        | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Definición de la organización                                                                                                                     | Obligatorio                   | Mejorable                                                         |
| Registro de funcionarios habilitados                                                                                                              | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Adaptación del canal temático                                                                                                                     | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Atención multicanal a la ciudadanía                                                                                                               | Obligatorio                   | Mejorable                                                         |
| Portal Web                                                                                                                                        | Obligatorio                   | Mejorable                                                         |
| Formularios electrónicos de solicitud                                                                                                             | Obligatorio                   | Mejorable                                                         |
| Identidad digital de las personas y/o empresas                                                                                                    | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Identidad digital de la sede electrónica                                                                                                          | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Registro electrónico                                                                                                                              | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Pago electrónico                                                                                                                                  | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Comunicaciones electrónicas                                                                                                                       | Obligatorio                   | Mejorable                                                         |
| Notificaciones electrónicas                                                                                                                       | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Sistema de consulta del estado de tramitación                                                                                                     | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Facilitar datos del ciudadano disponibles electrónicamente a otras AAPP                                                                           | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Sistema de firma electrónica para el personal del ayuntamiento                                                                                    | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Sistema de firma electrónica basada en actuación administrativa automatizada                                                                      | Obligatorio                   | No disponible                                                     |
| Garantizar la seguridad en entornos cerrados de comunicación                                                                                      | Obligatorio                   | No disponible                                                     |

*Fuente: Elaboración propia a partir del Mapa mental de adaptación a la LAECSP de la Guía de adaptación de las Entidades Locales a la Ley 11/2007 LAECSP*

### 5c) Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Como es habitual en una administración pública los procedimientos administrativos se inician a instancia de parte o de oficio.

Por lo que se refiere a los primeros entran a través del Registro general. **En el registro general de entrada y salida de documentos se detectan problemas al dar número de registro en el momento de ingresar la solicitud** (especialmente los sábados), **retrasos entre la fecha de entrada de documentos administrativos** (correos certificados, notificaciones, etc.) y el momento en el que se produce el registro, **un gran número de solicitudes que se hacen al ayuntamiento no se registran** (certificados y volantes de empadronamiento, cambios de domiciliación, fichas de inscripción en bolsa de trabajo, solicitud de demandantes de empleo, etc.), el documento general de solicitud no se adecua a la LOPD, el personal del registro no dispone de capacidad para evaluar si la documentación que se presenta se adecua a lo exigido en los procedimientos, no se dispone de un registro electrónico de entrada y salidas de documentos.

Una vez entrado el documento en el registro se tramita a los diferentes departamentos responsables de los asuntos que tratan. Cuando en un expediente participan varios departamentos es normal que en cada departamento quede una parte del mismo o se hagan fotocopias, con lo que **en ocasiones es muy difícil disponer del expediente en su totalidad lo que dificulta el proceso de tramitación y produce muchos retrasos en la resolución de los expedientes**. Este sistema impide conocer el estado de tramitación de los expedientes y dificulta el seguimiento por parte del responsable de su ejecución.

Lógicamente este seguimiento tampoco se puede hacer a través de la página web ya que además de lo descrito con anterioridad no se dispone de un análisis estructurado de los procedimientos que diferencie fases susceptibles de ser comunicadas a las personas y/o empresas que se relacionan con el ayuntamiento.

**Tampoco se dispone de un sistema que permita ofrecer a la ciudadanía la información referida a su persona o empresa** sobre el conjunto de asuntos que le relacionan con el Ayuntamiento por lo que han de dedicarle tiempo a cada uno de ellos dentro de la organización, lo que en algunas ocasiones es bastante molesto para la ciudadanía y para la propia organización que pierde mucho tiempo en la atención presencial.

**Los departamentos utilizan diferentes formularios a la hora de captar información sobre las personas o asuntos relacionados con los diferentes procedimientos**. Estos formularios no se encuentran homogeneizados en lo que se refiere a la imagen y diseño, ni disponen de los enunciados apropiados para cumplir con la LOPD. **A través de la página web municipal no es posible iniciar la tramitación electrónica de ningún tipo de procedimiento** ya que no se dispone de ningún tipo de formulario que posibilite su inicio por parte de posibles personas interesadas. Aunque en la página web municipal es posible descargar diferentes documentos para diferentes trámites, no es posible descargar el formulario simple de solicitud.

Cuando las personas y/o empresas han de realizar el pago de impuestos, tasas o precios públicos han de hacerlo en el momento en el que el servicio de recaudación del Ayuntamiento está abierto lo que en determinados momentos punta provoca la organización de colas en las dependencias municipales y la insatisfacción de las personas. El horario del servicio de atención al público es 8 a 15 horas y de lunes a viernes, que coincide fundamentalmente con la atención ofrecida por los bancos en los que también se pueden hacer los pagos pendientes. **A parte de la domiciliación bancaria, durante el resto del horario no es posible hacer ingresos a no ser que sea recurriendo a la banca electrónica, servicio que todavía no se encuentra demasiado generalizado.**

Los departamentos municipales utilizan diferentes medios para comunicarse con la ciudadanía, si bien todavía **no se ha generalizado el uso de medios electrónicos para realizar comunicaciones**, cada vez más los departamentos municipales se relacionan con la ciudadanía utilizando estos medios. Esta posibilidad no es ofrecida por el Ayuntamiento en su conjunto sino que depende de las posibilidades de actuación de cada departamento. Tampoco se suele solicitar a las personas su preferencia por un sistema de comunicación determinado.

Las notificaciones que necesitan la generación de pruebas precisas que garantizan la seguridad jurídica de la comunicación se realizan a través del Correo certificado, y en ocasiones a través de una persona del ayuntamiento que ejerce las funciones de notificador. **En el momento actual no se dispone de ningún sistema electrónico que garantice este tipo especial de notificación.**

Los asuntos que son objeto de colocación en el Tablón de Anuncios son facilitados por Secretaría a los Conserjes. Generalmente se respetan los plazos si bien **no es posible establecer el momento en el que los anuncios son colocados en el tablón**. Además los encargados del tablón han de estar pendientes del momento en el que deben ser retirarlos y continuar con los procedimientos a los que se asocian. Actualmente no se disponen de medios electrónicos para poder volcar la información a través de un canal virtual de comunicación.

Por lo que se refiere a los órganos de gobierno **su preparación, realización y efectos de sus resoluciones siguen realizándose de forma tradicional** lo que conlleva un elevado tiempo de trabajo del personal dedicado esos menesteres, la realización de un gran número de fotocopias que consumen recursos municipales y la dedicación de un importante número de horas en la elaboración de los certificados correspondientes a los acuerdos adoptados

Finalmente hay que hacer mención a que el marco normativo actual del ayuntamiento no es adecuado para el desarrollo de la administración electrónica tanto desde el punto de vista general, se carece de una norma específica reguladora del funcionamiento a nivel municipal dando garantía jurídica a esta nueva forma de proceder en la tramitación electrónica, como en lo que se refiere a las regulaciones existentes que habrá que adaptarla para en aquellos aspectos que se refieran a trámites o procedimientos que se introduzcan como consecuencia de la gestión electrónica de los mismos. Así mismo la reordenación de las bases de datos municipales como consecuencia de la nueva organización del modelo de datos

obligará a la realización de una adaptación de la ordenanza de protección de datos existente en la actualidad.

#### 5d) Producción, distribución y servicio de atención de los productos y servicios

El Ayuntamiento ofrece tanto a las personas usuarias como potenciales el conjunto de servicios públicos que presta. Esta oferta de servicios se realiza a través de diferentes medios de comunicación (notas de prensa, radio, folletos informativos, página web, ediciones especiales, etc.).

La organización **carece de Manual de identidad corporativa** en el que se determinen las normas básicas de la comunicación del Ayuntamiento ni a nivel general ni a nivel departamental. El símbolo identificativos por excelencia es el escudo municipal que es utilizado en la papelería interna y externa, en el material impreso elaborado con fines informativos o divulgativos y en la página web municipal.

La **comunicación municipal no se realiza de una forma centralizada ni especializada** sino que cada departamento, en función de sus necesidades y/o capacidades, se encarga de comunicar con su público objetivo de la forma que estima más conveniente. En esta comunicación se suele utilizar el escudo del ayuntamiento, en ocasiones con un logotipo propio del departamento que realiza la comunicación.

La identificación externa de los edificios no obedece a un diseño homogéneo. Cada edificio municipal tiene una forma de identificarse exteriormente no respondiendo a una imagen corporativa común. Por otra parte, tampoco la imagen interna de los diferentes edificios municipales tiene un sistema de identificación común..

La comunicación sobre los servicios no se basa en las propuestas de valor que ofrecen sino en la simple información sobre la existencia del mismo. Es decir, no se incide tanto en las bondades del servicio y en su comparación con otros disponibles por otras vías.

En numerosas ocasiones la información que aparece en un medio no se vuelca en otros medios (por ejemplo folletos cuya información no se refleja en la web).

Los servicios se prestan a través de los edificios municipales. Cada uno de ellos está especializado determinados áreas temáticas (Secretaría, Recaudación, Tributos, Juventud, Mujer, etc.), si bien en los diferentes centros se dispensan servicios muy semejantes entre sí (información, inscripciones, cursos de formación, etc.) que únicamente difieren en función de la especialidad del centro.

De forma general los espacios destinados a los ciudadanos son suficientes. Los principales problemas de espacio se localizan en la Casa Consistorial donde los hay muy reducidos respecto al volumen de personas que los frecuentan, sobre todo en momentos puntuales del año (registro, recaudación, carnet de identidad, etc.). Las dotaciones para el descanso y espera del turno son insuficientes y no hay dispensadores de números para organizar las colas.

El Ayuntamiento **no dispone de un servicio de atención a la ciudadanía** generalizado sobre los servicios municipales. Cada departamento atiende de forma personalizada los asuntos referidos a los servicios que ofrecen con lo que para cada trámite las personas y/o empresas han de dirigirse al centro especializado en cuestión. En ocasiones la ciudadanía no sabe muy bien a dónde dirigirse para recibir atención sobre algún servicio municipal.

**La información sobre los servicios municipales se hace de forma presencial, telefónica y virtual, pero sin una visión integrada y global y con importantes deficiencias según el sistema de comunicación que se utilice:**

La información presencial se inicia en el punto de información que encauza a las personas a los diferentes departamentos municipales para que sean estos los que faciliten la información. Esto conlleva varios problemas: a) en otras las indicaciones no son suficientes y las personas vagan por el ayuntamiento hasta encontrar quién les soluciones los problemas, b) en ocasiones el personal no se encuentra en su puesto de trabajo (bajas, reuniones, descansos, vacaciones, formación, etc) y la información que se obtiene de alguna persona que les atiende es incomplete por su desconocimiento específico del tema y/o por no disponer un sistema de información corporativo y c) la información está disociada del registro por lo que para algunos procedimientos hay que ir a varias ventanillas para resolver un trámite, y d) para algunas cuestiones hay que resolver asuntos en varios departamentos (licencias de apertura o de obra, etc.).

La información telefónica se encauza a través de la centralita pulsando el departamento con el que se quiere comunicar. En ocasiones ocurre la situación b) de la atención presencial, en otras ocasiones supone la interrupción del trabajo administrativo de las personas que atienden.

Finalmente la información que se suministra a través de Internet no es del todo completa. Falta información sobre numerosos trámites, características de la tramitación, o no se aportan los documentos o formularios de referencia.

Aunque la mayor parte de los edificios municipales son accesibles a las personas con discapacidades físicas, existen otros que todavía no se han adaptado a las exigencias legales sobre barreras arquitectónicas (Escuela Taller, Área de Cultura, Centro de Difusión Tecnológica, Oficina de Turismo, Casa de Cultura, etc.).

Algunos departamentos municipales expiden carnets para el uso de las instalaciones o servicios municipales (polideportivo, biblioteca, escuela de música). Un importante número de **personas debe realizar trámites para disponer de varios carnets municipales** y el trabajo en el Ayuntamiento se duplica. Por otra parte el valor de estos documentos es meramente identificativos y no aporta valor en sus relaciones con la institución. Además se hace muy difícil disponer de información sobre el uso de las personas usuarias de esos servicios.

**El Ayuntamiento dispone de medios para dar a conocer a la ciudadanía las actuaciones municipales**, a tal efecto se utiliza la página web, la realización de notas de prensa, la edición de la revista municipal y numerosos y variados folletos que

informan de los servicios con el objeto de informar y captar personas para que participen en las actuaciones municipales.

En la Casa Consistorial existe una vigilancia permanente basada en que allí se localiza la sede de la Policía municipal. Por lo que se refiere a la **vigilancia de las otras sedes municipales se utilizan servicios de empresas privadas de seguridad** a través de sistemas de detección de presencia. En determinados eventos se recurre a empresas de seguridad para realizar acciones de video-vigilancia (Belén tamaño natural).

Por lo que se refiere al control del tráfico no se disponen de sistemas de seguimiento de flujos circulatorios. **Todas las acciones de vigilancia policial en lugares conflictivos han de hacerse con medios presenciales con los gastos que ello conlleva.**

No existen mediciones del tiempo de espera para realizar gestiones y depende mucho de los departamentos. No existe ningún mecanismo para prevenir la demanda (sistemas de citas previas) lo que redundan negativamente en la atención al público de algunos departamentos (arquitectura, licencias de apertura, etc.).

Finalmente hay que destacar que no se dispone de un sistema de quejas y sugerencias formalmente establecido y del que se informe de su existencia. El sistema establecido para encauzar las reclamaciones y quejas de la ciudadanía es la presentación de una instancia en el registro general. No se dispone de una cuantificación de las reclamaciones, ni de una categorización de las mismas.

#### 5e) Gestión y mejora de las relaciones con las personas y empresas

No se disponen de datos que valoren los servicios públicos ofrecidos por el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial en su conjunto.

## ANEXO 5: ANÁLISIS EXTERNO

### 1. La sociedad de la información y su incidencia en la administración local del futuro.

El progresivo e incremental **avance de las tecnologías de la información y la comunicación** (TIC's) en las últimas décadas es el origen de una gran revolución que está transformando las bases económicas y sociales a nivel mundial de la sociedad industrial, conduciéndonos hacia un **nuevo paradigma todavía incipiente y del que apenas conocemos su horizonte cierto**.

Esta nueva **sociedad de la información**, del conocimiento, o del saber se **fundamenta en la generación, el procesamiento y la transmisión de la información y en su aplicación a aparatos de procesamiento de la información y comunicación y de generación del conocimiento**, como fuentes fundamentales de productividad y de poder (Castells, 1999).

Su progresiva generalización está siendo posible por las **nuevas funcionalidades de los aparatos y equipos**, la **disminución de los costes de adquisición y de uso de los servicios de telecomunicaciones** y el progresivo **incremento de la velocidad** de éstas últimas.

Actualmente se empiezan a percibir los primeros efectos de su aplicación y **ya se intuyen algunas tendencias del impacto** que producirá la disponibilidad generalizada de las TIC's en diferentes ámbitos, cuyo uso poco a poco va extendiéndose por la progresiva reducción de los costes de los aparatos y equipos y el incremento de la velocidad y el abaratamiento de los costes de utilización de las comunicaciones.

En el orden económico, **las empresas** cuentan con una mayor capacidad de funcionar como una unidad en el tiempo real a escala planetaria y aparecen nuevas formas de actuación empresarial y de negocio. Disponen de más oportunidades para optimizar la combinación y el uso de los factores de producción, lo que contribuye a incrementar su productividad, y mejoran la eficacia de los procesos de toma de decisiones, operacionales, de administración, de gestión y de funciones auxiliares y administrativas.

En el ámbito individual, **las personas** cuentan con grandes posibilidades de obtener de forma instantánea cualquier tipo de información, la compra de bienes y servicios de cualquier clase en un ámbito económico sin apenas barreras, pueden alcanzar mayores cotas de confort y bienestar personal gracias a las posibilidades que ofrecen las tecnológicas existentes y la mayor libertad en los desplazamientos y en la utilización del tiempo, disponen de nuevas formas de comunicación interpersonal, crean redes interactivas y comunidades virtuales, y aumentan las posibilidades de expandir su creatividad. El mercado de trabajo se hace más exigente y se tiende a sustituir a la persona trabajadora que ejecuta por otra de carácter más cualificado que crea valor, que tiene gran capacidad para definir objetivos y transformarlos en tareas y una actitud dispuesta al cambio tecnológico como organizativo.

Por su parte, **las organizaciones** modifican las estructuras administrativas haciéndose más planas, ágiles y flexibles, potencian el trabajo en equipo de personas que comparten información incluso desde perspectivas diferentes, disponen de conocimientos suficientes como para implantar sistemas de remuneración basados en incentivos, cambian sus formas de organización introduciendo nuevas formas de colaboración y cooperación en redes obviando las limitaciones territoriales o de distancia, disponen de nuevas herramientas de gestión del conocimiento para que la información fluya en su seno, adoptan nuevas formas de interacción con los grupos de interés con los que se relacionan,

En este contexto las administraciones públicas en general y las locales en particular **han de estar atentas a los cambios que se producen** evaluando permanentemente las posibilidades que ofrecen las nuevas TIC's y analizando las ventajas que pueden incorporar su utilización para dar una respuesta adecuada a los intereses de los diferentes grupos que giran en torno a su funcionamiento.

Además, las administraciones locales tienen que disponer de buenos sistemas de información que les permitan reaccionar adecuadamente ante un conjunto de problemas que están emergiendo paralelamente al desarrollo de la sociedad de la información como son:

- **el incremento de la desigualdad y de la exclusión social** entre las personas por factores económicos, sociales, culturales, de aprendizaje etc.,
- **el uso delictivo de las nuevas capacidades tecnológicas** (suplantación de identidades, virus informáticos, vulneración de los derechos de propiedad intelectual, difusión de ideologías inmorales, pornografía, etc.),
- **el uso inapropiado la información referida a las personas** fuera de los límites fijados por la legalidad (video grabaciones, cruzamiento de datos, difusión de información personalizada, etc.),
- **la necesidad permanente de evaluar y procesar la enorme y creciente cantidad de información**, que llega y que se genera, y de transformarla en sabiduría,
- **la reducción del uso de las tecnologías a su mero consumo** y su infrautilización como herramientas favorecedoras de la creatividad y del intercambio de conocimientos,
- **la necesidad de dotar a las personas de nuevos conocimientos a lo largo de toda la vida** que faciliten la adaptación a las nuevas demandas laborales y sociales,
- **la aceptación del imperativo tecnológico y de las pautas de actuación unidireccionales** sin una previa evaluación del sentido del cambio y del progreso,
- **la integración de las diferentes identidades culturales y de las distintas situaciones personales** que conviven en el ámbito de lo local,
- **la difusión a la sociedad de los beneficios y oportunidades que brindan los avances tecnológicos** realizados para potenciar su utilización,
- **la manipulación de la información y el escaso uso de las TIC's como herramientas para mejorar la calidad democrática** de las instituciones (transparencia, participación ciudadana)

- la **integración del ámbito de lo local en el complejo mundo de las redes** de forma que encuentren un espacio propio en el contexto de la globalización y la necesidad de ampliar el marco relacional de las administraciones públicas.
- etc.

Estas tendencias han de ser advertidas por las administraciones locales con el objeto de dar respuesta a los diferentes grupos de interés con los que interaccionan, tanto si apuestan por las innovaciones y las mejoras que les procura la sociedad de la información, como si se autoexcluyen o son excluidos de la misma por motivos personales, económicos, tecnológicos, o de cualquier otra índole.

## **2. La evolución de las nuevas TIC's en España.**

El análisis de cómo evoluciona el uso de las TIC's y de las infraestructuras de comunicación en España nos permite evidenciar la forma en que se está produciendo la transición hacia la sociedad de la información.

En España, según Eurostat, el **incremento del número de hogares con acceso a Internet** ha pasado del 39 % en 2006 al 45% en 2007, mientras que en la UE-27, ha pasado del 54% al 59%, y el acceso a internet con banda ancha ha pasado del 29% al 39%, ligeramente inferior a las cifras de la UE-27 que han evolucionado del 42% al 46% en el mismo período. El crecimiento está siendo importante aunque todavía **queda un largo camino por recorrer hasta alcanzar los valores medios de la UE** y mucho más largo si pensamos en países como Holanda y Dinamarca cuyas cifras en 2007 superan el 70% de hogares conectados a la red de redes.

La evolución hacia **la sociedad de la información está impulsando la adquisición de equipamiento tecnológico para los hogares y para el uso individual**. El equipamiento tecnológico de los primeros se ha desarrollado hasta tal punto que, según el ONTSI, en el tercer trimestre de 2007 el 72,9 % de los hogares disponía de DVD, el 60,4% de Ordenador, el 54,8% de cámara fotográfica digital, el 27,2% de vídeo consola, el 21% de cámara de vídeo digital, el 17,6% de home cinema y el 9,4% de GPS. Por lo que se refiere al equipamiento individual, el 24,6% de las personas disponen de MP3, el 16,6% de portátil y el 3,4% de PDA.

Por otra parte **se está incrementando el uso de servicios vinculados a las TIC's (teléfono fijo, teléfono móvil, acceso a Internet y TV de pago)** hasta tal punto que el 14,6% de los hogares únicamente disponen de un único servicio, el 23,4% de dos, el 41,5% de tres y el 20,5% de los cuatro.

La telefonía fija se encuentra estabilizada en su penetración (82,7% de los hogares). **El número de líneas de telefonía móvil no deja de crecer** siendo la modalidad de contrato la que está ganando terreno a la de prepago. **El incremento de a conexión a Internet sigue siendo continuo** estimándose, según el SETSI, que el 49,6% de los hogares estaban conectados a Internet a finales del año 2007, con un total de casi 22 millones de personas usuarias (el 54,3% de los mayores de 10 años) y detectándose una tendencia a incrementar el tiempo de conexión considerable. Por lo que se refiere a la TV de pago se detecta cierta estabilización del cable y la digital, así como la

emergencia de la recepción a través del ADSL, reuniendo entre todas al 21,4% de los hogares.

A ello hay que añadir el **progresivo incremento del comercio electrónico (B2C)**, que entre 2006 y 2007 se ha incrementado del 27% al 37,6% de los internautas de 15 años y más que realizaron alguna compra por Internet pasando la población de ese rango de edad que realiza compras del 13,6% al 37,6%. El medio de pago elegido es la tarjeta bancaria (60,9% de las transacciones) y el nivel de satisfacción de las personas compradoras es muy alto (98,7).

Por lo que se refiere al mundo empresarial cabe diferenciar un **uso diferenciado entre las Pymes y grandes empresas y en las micropymes** (menos de 10 personas empleadas), siendo estas últimas las que más problemas tienen para incorporarlas a sus actividades.

| <b>TABLA N° 15</b><br><b>Porcentajes de utilización de las TIC's</b><br><b>Según el tamaño de la empresa</b><br><b>2007</b> |                                 |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| <b>TIC's</b>                                                                                                                | <b>Pymes y grandes empresas</b> | <b>Micropymes</b> |
| Telefonía móvil                                                                                                             | 92,9                            | 69,6              |
| Ordenador                                                                                                                   | 98,1                            | 61,2              |
| Internet                                                                                                                    | 94,3                            | 48,0              |
| Correo electrónico                                                                                                          | 92,4                            | 44,1              |
| Banda ancha                                                                                                                 | 89,8                            | 43,4              |
| Red de área local                                                                                                           | 70,9                            | 22,2              |
| Red de área local sin hilos                                                                                                 | 19,3                            | 6,9               |
| Intranet                                                                                                                    | 26,6                            | 4,4               |
| Extranet                                                                                                                    | 13,5                            | 1,7               |
| Página web                                                                                                                  | 52,0                            | 20,8              |
| Firma digital                                                                                                               | 26,02                           |                   |
| Sistemas cortafuegos                                                                                                        | 71,1                            | 60,6              |
| Compras electrónicas                                                                                                        | 19,3                            | 10,5              |
| Ventas por internet                                                                                                         | 8,8                             | 2,2               |
| % compras por internet                                                                                                      | 11,7                            | 1                 |
| % ventas por internet                                                                                                       | 8,7                             | 3,5               |

*Fuente:* Datos del ONTSI obtenidos del Instituto Nacional de Estadística.

**La incorporación de las nuevas TIC's también se produce en el seno de las Administraciones públicas** impulsadas por políticas activas establecidas a diferentes niveles.

El informe anual “La Sociedad en Red. 2007”, elaborado por Red.es destacan tres bloques de información sobre la administración electrónica dedicados a la

administración local, al uso de la e-Administración por la ciudadanía y al uso de la e-administración por parte de las empresas cuyos principales rasgos creemos conveniente destacar.

Por lo que se refiere a la e-administración en las administraciones locales el estudio “Situación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la Administración Local” segmenta el conjunto de administraciones locales en 6 estratos a través de un indicador sintético calculado a partir de diversas variables.

Dadas las características de San Lorenzo de El Escorial nos interesa destacar los principales rasgos de los municipios del segmento A2, que representa a 350 ayuntamientos (el 4,32%) con poblaciones entre 10.000 y 30.000 habitantes, un número de empleados entre 150 y 500 y aproximadamente unos 10 locales externos al propio Ayuntamiento y que suman un total de 7.080.730 habitantes (16,05%).<sup>3</sup>

A continuación se facilitan las tablas con los datos correspondientes a este segmento de los que se desprenden las siguientes conclusiones:

- **Alto grado de penetración municipal en la red** (94% de los locales de los ayuntamientos tienen conexión a Internet). Además el 64% de los ayuntamientos disponen de una conexión de las dependencias a la red municipal.
- **Diferencias en los porcentajes de incorporación de sistemas de gestión de expedientes.** Elevadas cifras en el Registro de Entrada y salida (96%), Cifras medias en Inventario municipal, expedientes de urbanismo y licencias y autorizaciones (57%, 56% y 51% respectivamente) y Bajos niveles relativos en gestión de subvenciones (22%), expedientes de contratación (33%) e inspecciones y sanciones (38%).
- **Expectativas municipales en las TIC's se centran en la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos, la de la imagen del ayuntamiento y la mejora de la comunicación y de la información y mejora de la eficacia y eficiencia de los recursos públicos.** Menos interés suscitan el fomento de la participación de la ciudadanía en las políticas públicas y el facilitar el acceso a la información /tramitación de ayudas financieras nacionales e internacionales.
- **Líneas de trabajo centradas fundamentalmente en la Tramitación on-line** (42%). En un segundo lugar se encuentran el seguimiento de expedientes (23%), la firma electrónica (22%) y la mejora del portal municipal (20%). Muy atrás quedan los intereses por la Notificación electrónica (3%), el DNI-e (4%) y el servicio de Oficina de Atención Ciudadana (6%).

---

<sup>3</sup> A pesar de que no todos los ayuntamientos que cuentan con esta población, número de empleados o número de locales se incluyen en este segmento, por existir otras variables que contribuyen a esta segmentación, se destacan estos datos por su similitud a la realidad de San Lorenzo de El Escorial.

| <b>TABLA 16</b><br><b>Distribución de los sistemas de gestión de expedientes</b><br><b>por tipo de gestión</b><br><b>(SEGMENTO A2)</b> |                       |                         |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <b>Sistemas de gestión de expedientes</b>                                                                                              | <b>Gestión propia</b> | <b>Gestión delegada</b> | <b>Sin sistema de gestión</b> |
| Registro de entrada y salida                                                                                                           | 96                    | 2                       | 2                             |
| Expedientes de contratación                                                                                                            | 33                    | 2                       | 65                            |
| Expedientes de servicios sociales                                                                                                      | 47                    | 10                      | 43                            |
| Inspecciones y sanciones                                                                                                               | 38                    | 6                       | 56                            |
| Expedientes de subvenciones                                                                                                            | 22                    | 4                       | 74                            |
| Expedientes de urbanismo                                                                                                               | 56                    | 2                       | 42                            |
| Licencias y autorizaciones                                                                                                             | 51                    | 2                       | 47                            |
| Gestión de cementerios                                                                                                                 | 49                    | 4                       | 47                            |
| Inventario municipal                                                                                                                   | 57                    | 4                       | 39                            |

Fuente: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

| <b>TABLA N° 17</b><br><b>Valoración de los beneficios esperados</b><br><b>de la incorporación de las TIC's</b><br><b>(valoración entre 0 y 4)</b> |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Beneficios esperados</b>                                                                                                                       | <b>Valoración</b> |
| Mejora de los servicios prestados a los ciudadanos                                                                                                | 3,2               |
| Mejora de la imagen del Ayuntamiento                                                                                                              | 3,1               |
| Mejora de la comunicación e información                                                                                                           | 3,1               |
| Mejora de la eficacia y eficiencia de los recursos públicos                                                                                       | 3,0               |
| Fomento del desarrollo de la Sociedad de la Información                                                                                           | 2,9               |
| Facilitar el acceso a información y aumentar los contactos a nivel nacional e internacional                                                       | 2,4               |
| Fomento de la participación de la ciudadanía en las políticas públicas                                                                            | 2,1               |
| Facilitar el acceso a la información /tramitación de ayudas financieras nacionales e internacionales                                              | 2,1               |

Fuente: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

| <p><b>TABLA 18</b><br/><b>Líneas de actuación TIC's previstas</b><br/><b>por las administraciones locales</b></p> |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Línea de actuación</b>                                                                                         | <b>%</b> |
| Notificación telemática                                                                                           | 3        |
| DNI electrónico                                                                                                   | 4        |
| Mejora del OAC                                                                                                    | 6        |
| Inventario de procedimientos                                                                                      | 9        |
| Pasarela de pagos                                                                                                 | 9        |
| Carpeta ciudadana                                                                                                 | 9        |
| Intranet municipal                                                                                                | 9        |
| GIS                                                                                                               | 11       |
| Gestión documental                                                                                                | 14       |
| Mejora del portal municipal                                                                                       | 20       |
| Firma electrónica                                                                                                 | 22       |
| Gestión de expedientes                                                                                            | 23       |
| Tramitación on-line                                                                                               | 43       |

*Fuente: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información*

Desde la perspectiva del uso de la e-administración por las personas usuarias no se disponen de datos de su utilización en el ámbito de lo local sino de la administración pública ampliamente considerada.

El ONTSI<sup>4</sup> ha analizado el uso de e-administración por parte de las personas de 15 y más años, llegando a las siguientes conclusiones:

- Se estima que aproximadamente más de 7,2 millones de personas de 15 y más años han contactado con la Administración Pública a través de Internet en alguna ocasión (trámites, consultas, etc.), lo que supone un incremento de 0,6 millones de personas respecto del año anterior y que aproximadamente el 39% de los internautas de esa edad. Estas cifras permiten augurar un incremento de estas cifras en el futuro.
- El mayor interés de los internautas se ha centrado en la obtención de **información referente a impuestos (66,2%)**, becas y ayudas (47,7%) y empleo público (34,3%). En un segundo nivel se encuentra la descarga de documentos referidos a esas mismas temáticas (30,8%, 21,3% y 11,7% respectivamente).
- **Los tipos de trámites más solicitados son la petición de documentos (32,5%) y el pago de impuestos (31,8%). La presentación de solicitudes y denuncias apenas se han desarrollado (13,8% y 7,3%), así como los servicios de ventanilla única (5,2%).**

<sup>4</sup> Panel de hogares Red.es. Oleada XVIII.

- **El contacto presencial sigue siendo mayoritario en el conjunto de tramitaciones. La vía de Internet se incrementa progresivamente** en aquellas en las que se solicita información o se presentan documentos, pero en índices relativamente bajos (10,1% en declaraciones de la renta, 8,8% en solicitud de documentos personales, 7,7% en presentación de solicitudes y 6,4% en presentación de denuncias). Para obtener información se prefiere la vía telefónica que Internet (22,6% frente a 17,8%), mientras que la preferencia por la presencial es del 47,1%.

| <b>TABLA 19</b><br><b>Individuos que consultan y descargan información a través de internet</b> |                         |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                                                                                                 | Consulta de información | Descarga de formularios |
| Impuestos                                                                                       | 66,2                    | 30,8                    |
| Becas y ayudas                                                                                  | 47,7                    | 21,3                    |
| Empleo público                                                                                  | 34,3                    | 11,7                    |
| Servicios sanitarios                                                                            | 25,7                    | 9,3                     |
| Seguridad social                                                                                | 22,8                    | 8,5                     |
| Matriculación                                                                                   | 18,1                    | 10,8                    |
| Bibliotecas públicas                                                                            | 15,7                    | 3,0                     |
| Documentos personales                                                                           | 11,9                    | 3,3                     |
| Certificados de nacimiento                                                                      | 9,0                     | 4,7                     |
| Cambio de domicilio                                                                             | 7,1                     | 2,5                     |
| Registro de coches                                                                              | 6,2                     | 2,0                     |
| Permiso construcción                                                                            | 5,1                     | 1,4                     |

Fuente: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

| <b>TABLA 20</b><br><b>Porcentaje de individuos que hacen trámites con la administración a través de internet por tipo de trámite (tercer trimestre de 2007)</b> |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Tipo de trámite</b>                                                                                                                                          | <b>% individuos</b> |
| Petición de documentos                                                                                                                                          | 32,5                |
| Pago de impuestos                                                                                                                                               | 31,8                |
| Presentación de solicitudes                                                                                                                                     | 13,8                |
| Presentación de denuncias                                                                                                                                       | 7,3                 |
| Servicios de ventanilla única                                                                                                                                   | 5,2                 |

Fuente: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

| <b>TABLA N° 21</b><br><b>Preferencia de contacto con la administración</b><br><b>según el tipo de trámite</b> |                   |                 |                 |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| <b>Tipo de trámite</b>                                                                                        | <b>Presencial</b> | <b>Teléfono</b> | <b>Internet</b> | <b>Correo Postal</b> |
| Presentación de denuncias                                                                                     | 71,2              | 2,9             | 6,4             | 3,8                  |
| Presentación de solicitudes                                                                                   | 70,2              | 2,3             | 7,7             | 4,9                  |
| Solicitar documentos personales                                                                               | 68,6              | 7,0             | 8,8             | 2,5                  |
| Presentación de la declaración de la renta                                                                    | 67,8              | 4,3             | 10,1            | 3,7                  |
| Consultas fiscales                                                                                            | 61,1              | 11,7            | 10,7            | 1,3                  |
| Obtener información                                                                                           | 47,1              | 22,6            | 17,8            | 1,7                  |

Fuente: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

Finalmente y por lo que se refiere al uso de la e-administración por parte de las empresas, el informe destaca las siguientes características<sup>5</sup>:

- Empresas de 10 o más empleados
  - o El 61,7% de las empresas interactúan con la administración pública, a mayor tamaño de las empresas los porcentajes se incrementan.
  - o Los porcentajes varían según sea el sector de actividad de las empresas. El sector financiero alcanza el 88,3%, la informática el 81,4%. En un segundo nivel se encuentran las empresas audiovisuales, venta y reparación de vehículos y otras actividades empresariales que superan el 70%, mientras que correos y telecomunicaciones, hostelería, industria y construcción apenas alcanzan el 60% y el comercio minorista no llega al 50%.
  - o Los tipos de trámites principales que se realizan son conseguir impresos y formularios (56,7%), obtener información (56, 1%), devolver impresos cumplimentados (40,1%), gestión electrónica completa (27,2%) y presentar propuestas comerciales a licitaciones públicas (3,3%)

<sup>5</sup> Datos del ONTSI obtenidos de la Encuesta sobre el uso de las TIC y comercio electrónico en empresas (ETICCE) 2006/2007 del Instituto Nacional de Estadística.

- Microempresas:
  - o El uso de la e-administración es considerablemente más reducido que las empresas de mayor tamaño.
  - o Mayoritariamente se busca información (31,9%) y se descargan formularios (31,2%). Tan sólo el 15% devuelve impresos cumplimentados, el 10,5% realiza la gestión electrónicas completas y el 1,6% presenta propuestas comerciales a licitación pública.
  - o También existe una diferenciación del uso de la e-administración por sectores de actividad. Alcanza el 50% de las microempresas de actividades empresariales e inmobiliarias e I+D, en torno al 30 % las de financiero, construcción, transporte y correo e informática y telecomunicaciones, cerca del 20% las de industria, comercio mayorista hoteles y agencias de viaje y venta de vehículos y en torno al 10% las dedicadas al comercio minorista.

Todo ello parece indicar que se mantiene una actitud positiva de las personas y de las empresas en el uso de la administración electrónica cuando todavía se encuentra en fase de despegue del despliegue generalizado que todas las administraciones territoriales progresivamente están realizando.

A este despliegue están contribuyendo decisivamente el desarrollo de numerosas soluciones tecnológicas avanzadas, públicas y privadas (TIC's en hardware y software), el impulso de organismos públicos cuya actuación afecta a un importante segmento de la población (AEAT, Seguridad Social, etc.) y los resultados óptimos casi generalizados en todas las experiencias.

| <b>TABLA Nº 22</b><br><b>Empresas que interactúan con la</b><br><b>Administración pública a través de internet</b> |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Tamaños de las empresas mayores de 10 de personas empleadas</b>                                                 | <b>%</b> |
| De 250 y más                                                                                                       | 96,1     |
| De 50 a 249                                                                                                        | 81,5     |
| De 10 a 49                                                                                                         | 57,9     |
| Total                                                                                                              | 61,7     |

*Fuente: ONTSI a partir de INE 2007*

| <b>TABLA N° 23</b><br><b>Distribución de porcentajes del</b><br><b>tipo de interacción con la administración pública</b><br><b>según el tamaño de las empresas</b> |                    |                |                 |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|------------------|
| <b>Tipo de interacción</b>                                                                                                                                         | <b>Menos de 10</b> | <b>10 a 49</b> | <b>50 a 249</b> | <b>250 y más</b> |
| Conseguir impresos, formularios ...                                                                                                                                | 31,2               | 52,8           | 76,3            | 93,1             |
| Obtener información                                                                                                                                                | 31,9               | 52,2           | 76,0            | 91,8             |
| Devolver impresos cumplimentados                                                                                                                                   | 15,6               | 35,3           | 64,1            | 86,9             |
| Gestión electrónica completa                                                                                                                                       | 10,5               | 22,7           | 49,5            | 68,9             |
| Presentar propuesta comercial a licitación pública (e-procurement)                                                                                                 | 1,6                | 2,6            | 6,5             | 12,4             |

Fuente: ONTSI a partir de INE 2007

| <b>TABLA N° 24</b><br><b>Empresas que interactúan</b><br><b>con la administración pública por internet</b><br><b>por sectores de actividad</b> |                                 |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| <b>Sectores de actividad</b>                                                                                                                   | <b>Pymes y grandes empresas</b> | <b>Micropymes</b> |
| Comercio por menor                                                                                                                             | 50,8                            |                   |
| Correos y telecomunicaciones                                                                                                                   | 50,8                            |                   |
| Hoteles y campings                                                                                                                             | 53,2                            |                   |
| Industria                                                                                                                                      | 57,8                            |                   |
| Construcción                                                                                                                                   | 59,4                            |                   |
| Transporte y Agencias de viaje                                                                                                                 | 65,0                            |                   |
| Comercio por mayor                                                                                                                             | 66,6                            |                   |
| Venta y reparación de vehículos                                                                                                                | 70,2                            |                   |
| Otras actividades empresariales e inmobiliarias                                                                                                | 70,4                            |                   |
| Audiovisuales                                                                                                                                  | 73,4                            |                   |
| Informática                                                                                                                                    | 81,4                            |                   |
| Financiero                                                                                                                                     | 88,3                            |                   |

Fuente: ONTSI a partir de INE 2007

### **3. El impulso de la sociedad de la información.**

#### **3.1. La Unión Europea.**

En 1999 la UE puso en marcha la iniciativa *eEurope* con la finalidad de difundir las tecnologías de la información.

En 2000 el Consejo Europeo define la Estrategia de Lisboa fijando ente sus objetivos el convertir a la UE en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de una manera sostenida y sostenible, compatible medioambientalmente, con más y mejores empleos y con mayor cohesión social.

El primer *Plan de Acción eEurope 2002*, se concentró en la ampliación de la conectividad a Internet en Europa mediante tres objetivos: Internet más barato, rápido y seguro, Inversión en cualificación de los Recursos Humanos y Fomento de la utilización de Internet.

El *Plan de Acción eEurope 2005*, basándose en infraestructura de banda ancha segura y disponible para una gran mayoría, pretende traducir el incremento de la conectividad en un aumento de la productividad económica. En este Plan se dispone que la UE deberá contar con:

- Servicios Públicos en línea modernos: administración electrónica (e-government), servicios electrónicos de aprendizaje (e-learning) y servicios electrónicos de salud (e-health).
- Un entorno dinámico de negocios electrónicos (e-bussiness)
- Un marco dinámico para los negocios electrónicos.

Para hacer posible todo ello se necesita:

- Una infraestructura de información segura.
- La disponibilidad masiva de un acceso de banda ancha a precios competitivos.
- Una evaluación comparativa y la difusión de buenas prácticas.

Recientemente el *i2010*, en el marco de revisión de la Estrategia de Lisboa, propone fomentar el conocimiento y la innovación con el objetivo de fomentar el crecimiento y la creación de empleo. Su propósito es facilitar la convergencia digital entre los Estados miembros y afrontar los desafíos de la Sociedad de la Información. Para ello propone tres prioridades a cumplir antes de 2010:

- La consecución de un espacio europeo único de la información que promueva un mercado interior abierto y competitivo para la Sociedad de la Información y los medios de comunicación.
- El refuerzo de la innovación y de la inversión en el campo de la investigación en las TIC's.
- La consecución de una sociedad de la información y los medios de comunicación basada en la inclusión.

## **El marco estratégico de la Unión Europea alinea todas las políticas nacionales a la consecución de esos objetivos.**

### **3.2. El Estado Español.**

En 2005 el Estado Español elaboró el Programa Nacional de Reformas para cumplir con la Estrategia de Lisboa, en el que uno de los siete ejes estratégicos es el destinado al impulso a la I+D+i que se ha puesto en marcha a través del **Programa INGENIO 2010**, en el que se enmarca el **Plan 2006-2010 para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa**, conocido como Plan Avanza.

El Estado de esta forma adopta un papel protagonista en el desarrollo de la sociedad de la información que se viene materializando mediante la articulación de diferentes acciones en las que intervienen los Ministerios de Administraciones Públicas (MAP) y de Industria, Turismo y Comercio (MITYC), las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.

Este impulso se viene materializando a través de tres vías principales:

- La **generación de nuevas regulaciones que inciden en el desarrollo de la e-administración** (Ley de administración electrónica, Ley de Contratos de las administraciones públicas, etc.). Este nuevo marco legislativo reconoce derechos a las personas y establece una serie de obligaciones a las administraciones públicas que obligará a la realización de importantes cambios en las administraciones públicas y, entre ellas, las locales. En el anexo nº II se relacionan las normas más importantes reguladoras de esta materia.
- El **desarrollo de un marco de apoyos económico-financieros** a través de subvenciones, ayudas y líneas de financiación dirigidas al fomento de la sociedad de la información y a la modernización de la gestión administrativa (Anexo nº III).
- La **creación de sistemas tecnológicos para que se produzca la interoperabilidad entre las diferentes administraciones públicas** (Anexo nº IV).
- La puesta en marcha de **infraestructuras, plataformas, proyectos y programas que facilitan el despliegue de la administración electrónica en las administraciones locales** (Anexo IV).

### **3.3. La Comunidad de Madrid.**

Con el objetivo de promover la extensión de las nuevas tecnologías y continuar los esfuerzos para potenciar la Sociedad de la Información entre las personas, el Gobierno de la Comunidad de Madrid, puso en marcha en el año 2005 el I Plan para

el desarrollo de la Sociedad Digital y del Conocimiento, más conocido como «Madrid Comunidad Digital».

Las acciones de la Comunidad de Madrid han consistido básicamente en el desarrollo de acciones dirigidas a la propia organización regional:

- La creación de un portal único de atención y servicio al ciudadano (<http://www.madrid.org>)
- El desarrollo y la gestión de los Convenios firmados con el Ministerio para el desarrollo de la Sociedad de la Información.
  - o Apoyo a los municipios para el fomento de la administración electrónica
    - Ciudades digitales. Programa que se desarrolla con el objetivo de impulsar la implantación de la Sociedad de la Información en el entorno local mediante la firma de convenios de colaboración entre la Comunidad de Madrid y los Ayuntamientos contemplando actuaciones en diferentes áreas (Alcalá de Henares, Alpedrete, Aranjuez, Arganda del Rey, Coslada, Fuenlabrada, Getafe, Leganés, Morlzarzal, Móstoles, Pozuelo de Alarcón, Rivas-Vaciamadrid y Tres Cantos)
    - Madrid Región Digital. Programa que subvenciona a las Corporaciones Locales proyectos para la incorporación de nuevas tecnologías en la gestión y prestación de servicios a la ciudadanía.
    - Proyecto Municip@ dirigido a que los municipios menores de 20.000 habitantes puedan prestar servicios de administración electrónica a través de un portal web corporativo de la Comunidad de Madrid.
  - o Impulso del uso de las TIC's por parte de las pymes con el objeto de:
    - Mejorar el grado de digitalización de las pymes mediante la incorporación de soluciones (aplicaciones y servicios) disponibles en el mercado.
    - Fomentar la disponibilidad de nuevas soluciones de negocio electrónico.
    - Promover la utilización de la factura electrónica y de los procedimientos telemáticos en las relaciones de las pymes con las AAPP.
    - Proporcionar asesoramiento personalizado a la pyme en el uso de las TIC mediante la elaboración de diagnósticos y planes de mejora (Centros de Difusión de la Innovación)
  - o Fomento del uso de internet por parte de las personas
    - Centros de acceso público a internet

## 4. Características del municipio

### 4.1. El territorio

El municipio de San Lorenzo de El Escorial, con una extensión de XX,XX Km<sup>2</sup>, se encuentra ubicado en el sector noroeste de la Comunidad de Madrid, en la vertiente meridional de la Sierra de Guadarrama. Situado a unos 45 kilómetros del municipio de Madrid, cuenta con un sistema de conexiones que le une a la capital, a través de la M-600 y de la M-503 que conectan con la A-6 a la altura de los kilómetros 42 (próximo a Villalba y Guadarrama) y 22 (Las Rozas de Madrid) respectivamente. La M-503 le comunica con Ávila.

**El planeamiento municipal vigente ha sido colmatado con lo que las expectativas de crecimiento del municipio a corto y medio plazo se han visto frenadas.** Actualmente se encuentra en proceso de revisión. La propuesta de Plan General de Ordenación Urbana, aprobada inicialmente, apuesta por anular los crecimientos en el núcleo urbano consolidado y crear una nueva zona residencial en las proximidades de Collado-Villalba (a unos 8 Km. del actual).

**Existen importantes limitaciones ambientales que deben tenerse en cuenta a la hora de plantear el desarrollo de determinadas iniciativas en la localidad** derivadas de la declaración del Real Monasterio de San Lorenzo de El Escorial como Patrimonio de la Humanidad, de la declaración como Bienes de Interés Cultural tanto del Conjunto Histórico-artístico de San Lorenzo de El Escorial como de la Cerca Histórica de El Escorial y de los altos valores naturales del territorio ( zona de influencia del futuro Parque Nacional).

### 4.2. La población

San Lorenzo de El Escorial cuanta con una población de 16.531 habitantes<sup>6</sup>, de los que 8.528 son mujeres y 8.003 son hombres. Tradicionalmente ha ejercido como cabecera comarcal de un conjunto de municipios albergando un buen número de equipamientos y dotaciones de carácter educativo, asistencial, administrativo, etc.

En el anexo nº VI se muestran algunos datos estadísticos de la localidad que reflejan las principales características del municipio.

San Lorenzo de El Escorial se ha incorporado recientemente al fenómeno residencial de la Comunidad de Madrid, produciéndose una progresiva transformación de las residencias secundarias en vivienda principal y una consolidación del tejido urbano existente mediante la unión del casco histórico tradicional con el polígono industrial y las urbanizaciones que desde mediados de los setenta se desarrollaron al este de la ciudad existente. En términos relativos este crecimiento ha sido menor que el experimentado por otros municipios del eje de la Coruña, lo que está repercutiendo en una pérdida de peso territorial respecto de épocas anteriores.

---

<sup>6</sup> Última revisión del Padrón municipal de habitantes a 1 de enero de 2007

Desde el punto de vista social se advierte una diferenciación entre la población ligada al municipio por el nacimiento y los recién llegados, grupo heterogéneo formado por personas que han salido de Madrid por el precio de la vivienda, por personas que buscan una mejor calidad de vida en un entorno próximo a la naturaleza y la cultura e inmigrantes que han encontrado trabajo en determinadas áreas de actividad.

La sociedad civil está organizada en un importante número de asociaciones o agrupaciones de interés que desarrollan su actividad en el ámbito educativo, cultural y de ocio. El Ayuntamiento está hermanado con los municipios de San Quintín (Francia), San Lorenzo de Campogrande (Paraguay) con quienes mantiene relaciones e intercambios permanentes en el ámbito de la cultura, la juventud y el deporte.

La actividad económica de la localidad gira en torno al sector servicios y más concretamente en los subsectores del comercio, el turismo (en torno al Monasterio, el Valle de los Caídos y el Conjunto Histórico-Artístico), la educación (actualmente cuenta con nueve centros educativos) y el sector público (Patrimonio Nacional, Hospital comarcal y Centro de Salud, Juzgados, Registro Civil, Registro de la Propiedad, Guardia civil y Policía Nacional, Centros culturales, educativos y asistenciales).

El sector empresarial se basa fundamentalmente en las micropymes predominando el comercio y la hostelería. No se ha realizado ningún estudio específico de utilización de las TIC por el sector empresarial pero cabe esperar que debido al tamaño y a los sectores de actividad predominantes el acceso a la sociedad de la información de un elevado número de empresas es poco significativo y con las características generales descritas para las micropymes a nivel nacional (bajo uso de las TIC's, fundamentalmente el teléfono móvil, escasa utilización de la red de Internet para uso comercial). El Ayuntamiento mantiene un alto grado de relación con las asociaciones empresariales del municipio (Asociación de empresarios de SLE, Asociación de comerciantes del mercado público de SLE y la Asociación de guías turísticos de SLE).

Durante los últimos años San Lorenzo de El Escorial ha sido objeto de una importante inversión pública fundamentalmente procedente de la Comunidad de Madrid ( Plan Regional de Inversiones y Servicios de Madrid – PRISMA, Inversiones del 1% cultural, Inversiones regionales directas y participación en subvenciones) de la colaboración público privada (Aparcamiento público, Estación de autobuses) y del propio Ayuntamiento. A ello ha contribuido sin duda la buena sintonía existente entre los gobiernos regional y municipal fundamentada en las estrechas relaciones del alcalde con los sucesivos presidentes regionales.

#### 4.3. Las redes

La red de telecomunicaciones puede considerarse normal. La central de Telefónica S.A. se encuentra en el municipio de El Escorial desde la que parte la red basada en pares de cobre y en algunos tramos de fibra óptica. El carácter longitudinal del municipio y la distribución de la red de telefonía hace que **existan importantes desigualdades de acceso a Internet según las zonas**. La casa consistorial está conectada a la red de fibra óptica a través de un punto de acceso lo que le hace

disponer de unas velocidades de conexión muy bastante buenas en relación al resto de edificios municipales que no disponen de esta conexión.

Los principales problemas de acceso a Internet se detectan en el núcleo del Valle de los Caídos en donde se accede al servicio a través de Internet rural.

En el momento actual las empresas que prestan la conexión de ADSL son Telefónica S.A., Ya.com, ONO, Vodafone, Orange, sin que sea posible diferenciar el número de conexiones por operador.

Durante los últimos años se aprecia un lento crecimiento del número de líneas telefónicas hasta las 6.999 líneas y una rápida expansión del número de líneas de ADSL hasta las 2.602 en 2007. Esto hace que el porcentaje aproximado de hogares que cuenta con conexión a Internet se sitúe en torno al 37% de los hogares, cifras que se ajustan bastante a las registradas a nivel nacional.<sup>7</sup>

| <b>TABLA N° 25</b><br><b>Número de líneas telefónicas en San Lorenzo de El Escorial</b> |       |       |       |       |       |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                         | 2001  | 2002  | 2003  | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  |
| Líneas telefónicas                                                                      | 6.289 | 6.434 | 6.596 | 6.721 | 6.883 | 6.793 | 6.999 |
| Líneas telefónicas ADSL                                                                 | 182   | 521   | 992   | 1.559 | 2.311 | 2.488 | 2.602 |
| Líneas telefónicas RDSI                                                                 | 282   | 306   | 319   | 311   | 320   | 314   | 300   |

Fuente: Telefónica de España, S.A.

El Ayuntamiento dispone de dos páginas web: [www.sanlorenzodeelescorial.org](http://www.sanlorenzodeelescorial.org) y [www.sanlorenzoturismo.org](http://www.sanlorenzoturismo.org) que constituyen sendas ventanas dirigidas a las personas empadronadas o no que de una u otra forma se relacionan con la institución y a los turistas y visitantes que se sienten atraídos por los atractivos del municipio.

Durante el año 2007 el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial solicitó una subvención conjuntamente con el de Moralarzal dentro del Plan Avanza con el objeto de desarrollar el proyecto denominado Iniciativas Digitales.

Durante 2008 se han presentado al Plan Avanza varios proyectos en cooperación con otros municipios que finalmente no han sido subvencionados, como tampoco lo ha sido el proyecto presentado ante el MAP (eModel). Actualmente se está a la espera de la resolución de la convocatoria de subvenciones correspondiente a Madrid Región Digital a la que se ha presentado conjuntamente con los municipios de Moralarzal, Colmenarejo, Guadarrama y Robledo de Chavela.

<sup>7</sup> Al no disponerse de una cifra del número de hogares se ha estimado a partir del número de viviendas en las que había personas empadronadas a 31 de diciembre de 2007.

A continuación y a modo de conclusión se realiza una comparativa de la situación del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial en relación a los municipios de entre 10.000 y 30.000 habitantes.

| <b>TABLA N° 26</b><br><b>Evolución de la proporción de la inversión y el gasto TIC's</b><br><b>en el presupuesto total de los ayuntamientos</b><br><b>Entre 10.000 y 30.000 habitantes</b> |                             |                                    |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Año</b>                                                                                                                                                                                 | <b>Gasto en informática</b> | <b>Gasto en Telecomunicaciones</b> | <b>% TIC's respecto gasto total</b> |
| 2001                                                                                                                                                                                       | 39.661                      | 17.434                             | 0,9                                 |
| 2003                                                                                                                                                                                       | 53.867                      | 20.939                             | 0,9                                 |
| 2005                                                                                                                                                                                       | 71.507                      | 22.725                             | 1,0                                 |

*Fuente: Elaboración propia a partir de "Las TIC's en la Administración local del futuro", obtenidas de los informes IRIA. 2005*

| <b>TABLA N° 27</b><br><b>Gastos TIC's - 2005</b> |             |    |                    |    |         |
|--------------------------------------------------|-------------|----|--------------------|----|---------|
| Corporaciones Locales                            | Informática |    | Telecomunicaciones |    | Total   |
|                                                  | Miles €     | %  | Miles €            | %  |         |
| San Lorenzo de El Escorial                       | 115         | 87 | 18                 | 13 | 132     |
| Municipios entre 10.000 y 30.000 habitantes      | 71.507      | 76 | 22.725             | 24 | 94.233  |
| Total Corporaciones Locales                      | 609.346     | 79 | 159.204            | 21 | 768.550 |

*Fuente: Elaboración propia a partir del presupuesto inicial y del Observatorio de TIC's y presupuesto municipal.*

| <b>TABLA N° 28</b><br><b>Gastos TIC's /Presupuesto total - 2005</b> |              |                                    |                                 |
|---------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Corporaciones Locales                                               | Gastos TIC's | Presupuesto total (Cap. 1 + 2 + 6) | Gastos TIC's/ Presupuesto total |
|                                                                     | Miles €      | Miles €                            | %                               |
| San Lorenzo de El Escorial                                          | 132          | 19.050                             | 1,42                            |
| Municipios entre 10.000 y 30.000 habitantes                         | 94.233       | 7.730.905                          | 1,22                            |
| Total Corporaciones Locales                                         | 768.550      | 44.585.414                         | 1,72                            |

*Fuente: Elaboración propia a partir del presupuesto inicial y del Observatorio de TIC's*

| <b>TABLA N° 29</b><br><b>Gastos informáticos - 2005</b><br><b>(miles de euros)</b> |          |          |          |           |        |         |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|--------|---------|
| Corporaciones Locales                                                              | Material | Software | Personal | Servicios | Otros  | Total   |
| San Lorenzo de El Escorial                                                         | 23       | 14       |          | 76        | 1      | 115     |
| Municipios entre 10.000 y 30.000 habitantes                                        | 21.392   | 3.805    | 23.254   | 21.175    | 1.882  | 71.507  |
| Total Corporaciones Locales                                                        | 117.846  | 44.943   | 231.278  | 200.533   | 14.745 | 609.346 |

Fuente: *Elaboración propia a partir del presupuesto inicial y del Observatorio de TIC's*

| <b>TABLA N° 30</b><br><b>Estructura del gasto informático -2005</b><br><b>(porcentajes)</b> |          |          |          |           |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|-------|
| Corporaciones Locales                                                                       | Material | Software | Personal | Servicios | Otros |
| San Lorenzo de El Escorial                                                                  | 20       | 12       |          | 67        | 1     |
| Municipios entre 10.000 y 30.000 habitantes                                                 | 30       | 5        | 33       | 30        | 3     |
| Total Ayuntamientos                                                                         |          |          |          |           |       |
| Total Corporaciones Locales                                                                 | 19       | 7        | 38       | 33        | 2     |

Fuente: *Elaboración propia a partir del presupuesto inicial y del Observatorio de TIC's*

| <b>TABLA N° 31</b><br><b>Gastos material / Gastos personal (Hardware Index)</b><br><b>2005</b> |                 |                 |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Corporaciones Locales                                                                          | Gastos Material | Gastos Personal | Hardware index |
|                                                                                                | Miles €         | Miles €         |                |
| San Lorenzo de El Escorial                                                                     | 23              | 0               | 23             |
| Municipios entre 10.000 y 30.000 habitantes                                                    | 21.392          | 23.254          | 0.92           |
| Total Ayuntamientos                                                                            |                 |                 |                |
| Total Corporaciones Locales                                                                    | 117.846         | 231.278         | 0.51           |

Fuente: *Elaboración propia a partir del presupuesto inicial y del Observatorio de TIC's*

| <b>TABLA N° 32</b><br><b>Gastos informáticos /</b><br><b>Presupuesto total (CAP. 1 + 2 + 6)</b><br><b>2005</b> |                     |                   |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------|
| Corporaciones Locales                                                                                          | Gastos Informáticos | Presupuesto Total | Gastos informáticos/<br>Presupuesto total (%) |
|                                                                                                                | Miles €             | Miles €           |                                               |
| San Lorenzo de El Escorial                                                                                     | 115                 | 19.050            | 0,60                                          |
| Municipios entre 10.000 y 30.000 habitantes                                                                    | 71.507              | 7.730.905         | 0.92                                          |
| Total Corporaciones Locales                                                                                    | 609.346             | 44.585.414        | 1.37                                          |

*Fuente: Elaboración propia a partir del presupuesto inicial y del Observatorio de TIC's*

| <b>TABLA N° 33</b><br><b>Parque de ordenadores personales</b> |                        |                       |                         |                       |                         |
|---------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Corporaciones Locales                                         | Ordenadores personales | Conectados a internet | % conectados a internet | Conectados a intranet | % conectados a intranet |
| San Lorenzo de El Escorial                                    | 119                    | 102                   | 86                      | 69                    | 58                      |
| Municipios entre 10.000 y 30.000 habitantes                   | 55.993                 | 50.222                | 90                      | 43.842                | 78                      |
| Total Corporaciones Locales                                   | 280.650                | 232.941               | 83                      | 206.159               | 73                      |

*Fuente: Elaboración propia a partir del presupuesto inicial y del Observatorio de TIC's*

## ANEXO N° 6: ESTADÍSTICAS BÁSICAS DE SAN LORENZO DE EL ESCORIAL

RECUADRO N° 8  
ESTADÍSTICAS BÁSICAS

Extensión: 56.4 Km2.  
Altitud: 1032 m.  
Distancia a la capital: 49 Km.

Centros de salud: 1  
Bibliotecas públicas: 2  
Plazas hoteleras: 605

Farmacias: 4  
Estaciones de cercanías: 0  
Centros escolares: 17

| <b>Población</b>                                 | <b>Municipio</b> | <b>Zona</b> | <b>C. de Madrid</b> | <b>Año</b> |
|--------------------------------------------------|------------------|-------------|---------------------|------------|
| Población empadronada total a fecha 1 de Enero   | 16.531           | 150.177     | 6.081.689           | 2007       |
| Hombres                                          | 8.003            | 75.241      | 2.947.554           | 2007       |
| Mujeres                                          | 8.528            | 74.936      | 3.134.135           | 2007       |
| Crecimiento relativo población                   | 3,29             | 3,54        | 1,22                | 2007       |
| Grado de juventud                                | 18,3             | 19,42       | 14,8                | 2007       |
| Grado de envejecimiento                          | 12,89            | 10,2        | 14,24               | 2007       |
| Proporción de dependencia                        | 0,45             | 0,42        | 0,41                | 2007       |
| Proporción de reemplazamiento                    | 1,13             | 1,27        | 1,23                | 2007       |
| Razón de progresividad                           | 100,78           | 125,71      | 119,1               | 2007       |
| Tasa de feminidad                                | 1,07             | 1           | 1,06                | 2007       |
| <b>Extranjeros empadronados</b>                  | <b>Municipio</b> | <b>Zona</b> | <b>C. de Madrid</b> | <b>Año</b> |
| Extranjeros por 1.000 hab                        | 139,19           | 147,49      | 154,1               | 2007       |
| Mujeres sobre total extranjeros empadronados (%) | 50,33            | 48,78       | 49,5                | 2007       |
| Nacimientos de madres extranjeras (%)            | 17,7             | 16,62       | 22,8                | 2006       |
| Tasa de migración                                | 36,33            | 34,59       | 18,77               | 2006       |
| <b>Extranjeros por nacionalidad (%)</b>          |                  |             |                     |            |
| Americana                                        | 6,68             | 5,09        | 7,76                | 2007       |
| Africana                                         | 2,17             | 3,48        | 1,89                | 2007       |
| Asiática                                         | 0,51             | 0,23        | 0,89                | 2007       |
| <b>Movimiento Natural de la Población</b>        | <b>Municipio</b> | <b>Zona</b> | <b>C. de Madrid</b> | <b>Año</b> |
| Tasa bruta de natalidad                          | 12,85            | 15,82       | 11,9                | 2006       |
| Tasa general de fecundidad                       | 46,76            | 56,72       | 43,87               | 2006       |
| Tasa de nupcialidad                              | 4,79             | 5,91        | 4,6                 | 2006       |
| Tasa de mortalidad                               | 5,41             | 5,17        | 6,6                 | 2006       |
| Nacimientos madres menos de 30 años (%)          | 24,4             | 26,12       | 31,38               | 2006       |
| Defunciones menores de 50 años (%)               | 7,95             | 7,99        | 7,57                | 2006       |
| Crecimiento vegetativo por 1.000 hab             | 7,44             | 10,65       | 5,3                 | 2006       |
| <b>Mercado de trabajo</b>                        | <b>Municipio</b> | <b>Zona</b> | <b>C. de Madrid</b> | <b>Año</b> |
| Afiliados a la S.S por 1.000 hab                 | 239,67           | 223,65      | 493,63              | 2006       |
| Tasa de actividad femenina                       | 43,98            | 46,45       | 42,59               | 2001       |
| <b>Paro registrado</b>                           |                  |             |                     |            |
| Por 100 hab.                                     | 3,15             | 3,22        | 3,7                 | 2006       |
| Menores de 25 años (%)                           | 12,77            | 9,97        | 11,2                | 2008       |
| Evolución (%)                                    | 15,13            | 18,91       | 13,96               | 2008       |

Fuente: Instituto de Estadística de Madrid

## **ANEXO Nº 7:           LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado (BOE nº XX de 29 de febrero de 1996).

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (BOE nº XX de 12 de julio de 2002; c.e. BOE nº XX de 6 de agosto de 2002).

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (BOE nº XX de 20 de diciembre de 2003).

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE nº 150 de 23 de junio de 2007; c.e. BOE nº XX de 3 de julio de 2007).

Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (BOE nº XX de 31 de octubre de 2007).

Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (BOE nº XX de 29 de diciembre de 2007).

Orden EHA/1220/2008, de 30 de abril, por la que se aprueban las instrucciones para operar en la Plataforma de Contratación del Estado (BOE nº XX de 1 de mayo de 2008).

Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos dependientes y vinculados.

Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.

ORDEN PRE/3949/2006, de 26 de diciembre, por la que se establece la configuración, características y requisitos y procedimientos de acceso al Sistema de Verificación de Datos de Identidad.

**ANEXO N° 8: MARCO DE INTEROPERABILIDAD ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

| <b>RECUADRO N° 8</b><br><b>Marco de interoperabilidad entre</b><br><b>Administraciones públicas</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Denominación</b>                                                                                 | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| EDI-PADRÓN                                                                                          | Formato de intercambio de datos de censo y población para el intercambio de datos entre el Instituto Nacional de Estadística y los ayuntamientos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| MIGRA                                                                                               | Formato de intercambio de datos de referenciación territorial promovido por el MAP para resolver el problema de intercambio de información geográfica digital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| GESTIÓN DEL IBI                                                                                     | <p>Intercambio de datos referidos a la gestión tributaria del impuesto de bienes inmuebles (Los ayuntamientos reciben de las Gerencias Territoriales del Catastro: Padrón del IBI, acuerdos de alteración catastral, valoraciones del suelo a efectos de liquidación del IIVTNU, y envían: Licencias de primera ocupación, Modificaciones al planeamiento urbanístico y actos dictados en su ejecución, Declaraciones o autoliquidaciones del IIVTNU, Modificaciones a las direcciones postales de los inmuebles, Cambios de los datos del titular o errores en el padrón, Relación de bonificaciones y exenciones fiscales del IBI, Información estadística sobre la gestión del IBI )</p> <p>Para ese intercambio de datos la Dirección General del Catastro ha definido un lenguaje XML de descripción catastral y tres formatos de ficheros informáticos de intercambio de información catastral para con entidades locales (PADRON, DOC Y PAVVALCO).</p> <p>Existen tres grados de interoperabilidad (organismos integrados o conectados a través de las aplicaciones catastrales en línea SIGECA Y SIGCA, organismos desconectados que intercambian datos en formato XML a través de la Oficina Virtual del Catastro, u organismos sincronizados que vía servicios web de SOAP e intercambios XLM atienden de forma directa o a través de un funcionario público de un organismo tercero (necesita convenio).</p> |
| INTERCAMBIO DE FICHEROS INSTITUCIONALES                                                             | La Ley 11/2007 incluye la elaboración del Esquema Nacional de Interoperabilidad” que comprenderá el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidas en cuenta por las administraciones públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                        |                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | El Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero regula los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. |
| AVANZA LOCAL<br>PADRÓN | Integra todos los procedimientos relacionados con la gestión de la población                                                                                                                                             |
| LEXNET                 | Marco de interoperabilidad con el Consejo General del Poder Judicial. Ofrece la posibilidad de que agentes externos (funcionarios, empresas, personas en general)                                                        |

*Fuente: Las TIC en la Administración Local del Futuro. Fundación Telefónica*

**ANEXO N° 9: MARCO DE APOYO ECONÓMICO FINANCIERO EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

| <b>RECUADRO N° 9</b><br><b>Marco de ayudas y subvenciones para la Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid 2008</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Convocante</b>                                                                                                               | <b>Denominación de la convocatoria</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| MITYC                                                                                                                           | <p><b>ORDEN ITC/464/2008, de 20 de febrero,(B.O.E. 26-02-2008)</b> por la que se regulan las bases, el régimen de ayudas y la gestión de la Acción Estratégica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica, 2008-2011.</p> <p><b>ORDEN ITC/2382/2008, de 5 de agosto,(B.O.E. 11-8-2008)</b> por la que se modifica la Orden ITC/464/2008, de 20 de febrero, por la que se regulan las bases, el régimen de ayudas y la gestión de la acción estratégica de telecomunicaciones y sociedad de la información dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica, 2008-2011.</p> <p>Regulan los programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avanza. Ciudadanía Digital</li> <li>- Avanza. Servicios Públicos Digitales</li> <li>- Avanza. Infraestructuras</li> <li>- Avanza. Contenidos</li> </ul> |
| MAP                                                                                                                             | <p><b>Orden APU/293/2006, de 31 de enero, (B.O.E. 11-2-2006)</b> de desarrollo y aplicación del Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, por el que se regula la cooperación económica del Estado a las inversiones de las Entidades locales</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Comunidad de Madrid                                                                                                             | <p><b>Orden 1775/2007, de 10 de octubre, (B.O.C.M. 20/12/2007)</b> de la consejería de Economía y Consumo, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas destinadas a Entidades Locales de la comunidad de Madrid, encaminadas a desarrollar en el marco del Plan Avanza la iniciativa “Madrid Región Digital.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

*Fuente: Elaboración propia a partir del B.O.E y B.O.C.M.*

**ANEXO N° 10: PROYECTOS, DESARROLLOS, PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURAS QUE FACILITAN EL DESPLIEGUE DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS ADMINISTRACIONES LOCALES**

| <b>RECUADRO 10</b><br><b>Infraestructuras, desarrollos, proyectos y programas que facilitan el despliegue de la administración electrónica en las administraciones locales</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Denominación</b>                                                                                                                                                            | <b>Características principales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| RED 060                                                                                                                                                                        | Red que pretende la integración de servicios para mejorar la atención ciudadana, construyendo un punto de atención único y homogéneo mediante la coordinación de los diferentes niveles de organización de la administración. Se trata de un servicio de atención multicanal (Internet, teléfono y oficinas preexistentes).                                                                                                                                                                                                       |
| RED SARA                                                                                                                                                                       | <p>Red de cooperación interadministrativa mediante el Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones promovida por el MAP. Es una infraestructura tecnológica que permite y garantiza las comunicaciones entre las distintas administraciones y sirve de plataforma para el intercambio de aplicaciones.</p> <p>La integración en la red de las entidades locales se realiza a través de las Comunidades Autónomas mediante una solicitud.</p>                                                                         |
| @firma                                                                                                                                                                         | <p>La plataforma posibilita la validación de certificados electrónicos de múltiples autoridades de certificación, entre ellas la Dirección General de la Policía para el DNI electrónico.</p> <p>Dispone de dos modalidades de adhesión a la plataforma: bajo un modelo ASP (utilización directa de los servicios por parte de diferentes administraciones) y o bajo un modelo federado (que implica la entrega de una licencia de software y su instalación en dependencias del organismo.</p> <p>(Integrado en la Red SARA)</p> |
| Acceso a la Dirección General de Tráfico                                                                                                                                       | <p>Las entidades locales pueden acceder a la Dirección General de Tráfico para conocer antecedentes de vehículos, registro general de infractores, carnet por puntos.</p> <p>(Integrado en la Red SARA)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| SVDI                                                                                                                                                                           | El Sistema de Verificación de Datos de Identificación permite la validación, por parte del órgano instructor, del documento de identificación de los ciudadanos ante las administraciones públicas (integrado en la Red SARA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SVDR                                                                                                                                                                           | El Sistema de Verificación de Datos de Residencia permite la validación por parte del órgano instructor de los datos de residencia del ciudadano, haciendo posible la supresión del volante de empadronamiento en papel de los expedientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | (integrado en la Red SARA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SCCD                  | <p>El Sistema de Comunicación de Cambio de Domicilio es uno de los veinte servicios básicos de la iniciativa e-Europe.</p> <p>La incorporación a este servicio se realiza previa firma de un convenio de colaboración con el MAP, con quién se debe disponer una conexión vía SARA y abordar el desarrollo de los adaptadores SOA para conectarse a las plataformas de servicios web desarrolladas o al portal prestador de la AGE.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| e-DNI                 | <p>Su empleo requiere la adaptación de los sistemas. A través de la Red Sara se accede a la plataforma de validación del e-DNI</p> <p>(integrado en la Red SARA)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| SILICE                | El sistema de información para la licitación y la contratación electrónica pretende introducir el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos de contratación de las administraciones públicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| CODICE                | Perfil del contratante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SPT                   | <p>El servicio de pago telemático de la entidad pública empresarial red.es proporciona a las personas, a las administraciones públicas y a las entidades financieras un mecanismo común, normalizado y seguro, que permite el pago de tributos y tasas por internet con todas las garantías jurídicas.</p> <p>Los medios de pago soportados son: cargo en cuenta, pago con tarjeta y domiciliación bancaria</p> <p>Se accede mediante la adhesión a un convenio de colaboración y tiene un coste de prestación del servicio que depende del tamaño poblacional, siendo gratuito para los municipios menores de 10.000 habitantes.</p>                                                                                                                                                                                       |
| SISNOT                | <p>El Sistema de Integración al Servicio de Notificaciones transpone el sistema postal basado en la carta certificada con acuse de recibo y toda la actuación posterior (no aceptarla con firma, no estar en el domicilio, ir a la estafeta de correos a recogerla, no recogerla, realizar dos intentos por parte de la administración, y publicar edictos en el Boletín Oficial de la provincia).</p> <p>Es posible establecer convenios de colaboración con administraciones de ámbito autonómico y local para el uso del sistema (Disposición adicional cuarta del Real Decreto 209/2003).</p> <p>Se requiere un certificado digital de componente.</p> <p>La integración se realiza desarrollando una aplicación propia siguiendo las especificaciones del servicio o utilizando el paquete desarrollado por el MAP</p> |
| Web Service Catastral | La Dirección General del Catastro del Ministerio de Hacienda ofrece como servicio WMS la cartografía catastral de forma libre y gratuita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>Los ayuntamientos pueden difundir información porque permite poner la cartografía catastral en su servidor web superpuesta a su propia cartografía. A nivel interno y con un programa adecuado se dispone de una capa más con la cartografía catastral actualizada.</p> <p>También ha desarrollado una utilidad para visualizar y consultar toda la cartografía catastral sobre la aplicación comercial Google Earth y la consulta de parcelas por referencia catastral.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| PISTA LOCAL | Es una aplicación de portal para pequeños y medianos ayuntamientos que incluye un gestor de contenidos y un módulo de televentanilla para la consulta de documentos, información de trámites y una pasarela de acceso a aplicaciones internas, para el caso en el que las aplicaciones internas de gestión sean accesibles directamente por el gestor de contenidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| LOCALGIS    | <p>Se trata de un sistema de información territorial para los ayuntamientos que, partiendo de una base cartográfica, georreferencia tanto la información como la propia gestión municipal y proporciona servicios en línea basados en sistemas de información geográfica.</p> <p>LA FEMP se encarga de su difusión, distribución formación y asistencia en la implantación del Sistema Geopista en Ayuntamientos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| SIGEM       | <p>Sistema Integrado para la Gestión Municipal. Es una plataforma dirigida a ser utilizada por los ayuntamientos que incluye el Registro telemático de documentos, el pago electrónico, los testigos digitales, la notificación telemática y el módulo de gestión de expedientes, que permitirá a las personas solicitar telemáticamente una subvención, una ayuda, una licencia o realizar un pago, recibir noticias del estado de su petición, información sobre la falta de algún documento, indicaciones de cómo anexarlo y recibir la notificación del resultado de sus gestiones.</p> <p>Las personas se identifican utilizando firma electrónica, claves concertadas y e-DNI todas ellas con garantía de confidencialidad y privacidad de sus datos.</p> <p>Es gratuito y se obtiene mediante solicitud al MITYC.</p> |
| NEDADES     | Programa de back-office para la gestión de los asuntos de personal y recursos humanos, incluyendo la confección y pago de la nómina. Promovido por el MAP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ITSMO       | Implementación de un Sistema de tratamiento de mensajes para soporte de la organización. Solamente recomendable como intercambio de correspondencia de carácter informal por no disponer de mecanismos adecuados de seguridad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Fuente: *Elaboración propia a partir del B.O.E y B.O.C.M.*

## **LISTADO DE ACRÓNIMOS**

*Acrónimo      Significado*

|        |                                                                                      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| AEAT   | Agencia Estatal Tributaria                                                           |
| BOE    | Boletín Oficial del Estado                                                           |
| BOCM   | Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid                                            |
| CM     | Comunidad Autónoma de Madrid                                                         |
| CDI    | Centro de Difusión de la Innovación                                                  |
| IBI    | Impuesto sobre bienes inmuebles                                                      |
| IIVTNU | Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana           |
| LRBRL  | Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local                                         |
| MAP    | Ministerio de Administraciones Públicas                                              |
| MITYC  | Ministerio de Industria, Comercio y Turismo                                          |
| ONTSI  | Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información |
| UE     | Unión Europea                                                                        |

## **ÍNDICE DE TABLAS**

|          | <u>Págs.</u>                                                                                                                                                                                      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabla 1  | Presupuesto del proyecto por anualidades y conceptos 121                                                                                                                                          |
| Tabla 2  | Presupuesto por anualidades y partidas presupuestarias 122                                                                                                                                        |
| Tabla 3  | Coste de los Recursos materiales y técnicos- Inversiones (Ordenado por número de acción) 124                                                                                                      |
| Tabla 4  | Coste de los Recursos materiales y técnicos- Inversiones (Ordenado por unidad de medida) 126                                                                                                      |
| Tabla 5  | Coste de los recursos materiales-Recursos propios 129                                                                                                                                             |
| Tabla 6  | Coste de los recursos humanos (Ordenado por número de acción) 131                                                                                                                                 |
| Tabla 7  | Coste de los recursos humanos (Ordenado por puesto de trabajo) 133                                                                                                                                |
| Tabla 8  | Distribución del número de trabajadores por grandes departamentos y vínculo laboral a 1 de noviembre de 2008. Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial 157                                      |
| Tabla 9  | Distribución del número de trabajadores por grupos a 1 de noviembre de 2008. Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial 157                                                                       |
| Tabla 10 | Ratio de técnicos – personal de soporte administrativo por grandes departamentos a 1 de noviembre de 2008 158                                                                                     |
| Tabla 11 | Evolución de la inversión en TIC's entre 2005 y 2007. Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial 166                                                                                              |
| Tabla 12 | Resumen mensual de estadísticas básicas de acceso a la página web del Ayuntamiento durante el año 2007 ( <a href="http://www.sanlorenzodeelescorial.org">www.sanlorenzodeelescorial.org</a> ) 168 |
| Tabla 13 | Resumen mensual de estadísticas básicas de acceso a la página web de turismo durante el año 2007 ( <a href="http://www.sanlorenzoturismo.org">www.sanlorenzoturismo.org</a> ) 169                 |
| Tabla 14 | Actividad del Centro de Innovación Empresarial. Año 2007 Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial 171                                                                                           |
| Tabla 15 | Porcentajes de utilización de las TIC's Según el tamaño de la empresa 2007 184                                                                                                                    |
| Tabla 16 | Distribución de los sistemas de gestión de expedientes por tipo de gestión (SEGMENTO A2) 188                                                                                                      |
| Tabla 17 | Valoración de los beneficios esperados de la incorporación de las TIC's (valoración entre 0 y 4) 189                                                                                              |
| Tabla 18 | Líneas de actuación TIC's previstas por las administraciones locales 190                                                                                                                          |
| Tabla 19 | Individuos que consultan y descargan información a través de internet 190                                                                                                                         |
| Tabla 20 | Porcentaje de individuos que hacen trámites con la administración a través de internet por tipo de trámite (tercer trimestre de 2007) 188                                                         |
| Tabla 21 | Preferencia de contacto con la administración según el tipo de trámite 189                                                                                                                        |
| Tabla 22 | Empresas que interactúan con la Administración pública a través de internet 190                                                                                                                   |

|          |                                                                                                                                           |     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 23 | Distribución de porcentajes del tipo de interacción con la administración pública según el tamaño de las empresas                         | 191 |
| Tabla 24 | Empresas que interactúan con la administración pública por internet por sectores de actividad                                             | 191 |
| Tabla 25 | Número de líneas telefónicas en San Lorenzo de El Escorial                                                                                | 197 |
| Tabla 26 | Evolución de la proporción de la inversión y el gasto TIC's en el presupuesto total de los ayuntamientos Entre 10.000 y 30.000 habitantes | 198 |
| Tabla 27 | Gastos TIC's - 2005                                                                                                                       | 198 |
| Tabla 28 | Gastos TIC's /Presupuesto total - 2005                                                                                                    | 199 |
| Tabla 29 | Gastos informáticos – 2005 (miles de euros)                                                                                               | 199 |
| Tabla 30 | Estructura del gasto informático -2005 (porcentajes)                                                                                      | 199 |
| Tabla 31 | Gastos material /Gastos personas (Hardware index)                                                                                         |     |
| Tabla 32 | Gastos informáticos / Presupuesto total (CAP. 1 + 2 + 6)                                                                                  | 200 |
| Tabla 33 | Parque de ordenadores personales                                                                                                          | 200 |

## **ÍNDICE DE RECUADROS**

|             | <u>Págs.</u>                                                                                                                                              |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recuadro 1  | Matriz de valoración de las relaciones (DAFO) 25                                                                                                          |
| Recuadro 2  | Cronograma de trabajo 139                                                                                                                                 |
| Recuadro 3  | Indicadores de gestión 143                                                                                                                                |
| Recuadro 4  | Cronograma revisión de la propuesta 147                                                                                                                   |
| Recuadro 5  | Oferta formativa del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial 2005-2008 159                                                                             |
| Recuadro 6  | Evolución del presupuesto municipal liquidado consolidado por capítulos entre 2001 y 2007 Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial (Miles de euros) 164 |
| Recuadro 7  | Grado de cumplimiento de la LAECSP Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial (Miles de euros) 175                                                        |
| Recuadro 8  | Marco de interoperabilidad entre Administraciones públicas 203                                                                                            |
| Recuadro 9  | Marco de ayudas y subvenciones para la Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid 2008 205                                                      |
| Recuadro 10 | Infraestructuras, desarrollos, proyectos y programas que facilitan el despliegue de la administración electrónica en las administraciones locales         |