

ÍNDICE SISTEMÁTICO

PRÓLOGO	9
INTRODUCCIÓN	19

LIBRO I MÉTODOS 1

PRIMER NIVEL STATU QUO (¿DÓNDE ESTOY?)

1.1. ANÁLISIS D.A.F.O Y METODOLOGÍAS ALTERNATIVAS	29
1.2. ¿QUÉ SE SUPONE QUE QUIERE LA LEY?	33
1.3. EL ARRANQUE: INVENTARIO DE MEDIOS Y PRE-DEFINICIÓN DE UN PROYECTO «REALISTA»	38
A) QCI	38
B) Arrancando (o retomando) desde el <i>statu quo</i> actual. . .	40
C) Consideraciones previas fundamentales	43
ANEXO. NOCIONES BÁSICAS SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	50

SEGUNDO NIVEL DEFINICIÓN (¿A DÓNDE VOY?)

2.1. PLAN ESTRATÉGICO Y ESTRATEGIA	59
A) Concepto y contexto	59
B) Objetivos del Plan de Mejora e Innovación	70
2.2. OTROS PLANES: RECURSOS HUMANOS Y PRESUPUESTO ...	72

A)	Principios de organización y funcionamiento del sector público municipal	72
B)	Planificación organizativa y planes de empleados públicos	74
C)	Conexión con el presupuesto: RPT y plantilla	78
D)	Otros planes y órgano competente para su aprobación	79
2.3.	SEGURIDAD JURÍDICA. ORDENANZAS, REGLAMENTOS Y OTROS INSTRUMENTOS	82
	ANEXO. DERECHOS DE LAS PERSONAS	88

TERCER NIVEL EJECUCIÓN (¿CÓMO LO HAGO?)

3.1.	SIMPLIFICACIÓN Y REINGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS.	93
3.2.	AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES Y DOCUMENTOS	100
3.3.	INTEROPERABILIDAD	107
3.4.	ENS Y PROTECCIÓN DE DATOS	111
3.5.	ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD	116
3.6.	LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS (OAMR).	120
	A) Obligaciones principales relativas a las oficinas de asistencia en materia de registros (OAMR)	121
	B) Nivel de excelencia.	123
	C) Adaptación a las reglas sobre el cómputo de plazos en los registros	124
	D) Integración con SIR y ORVE	125
3.7.	GESTIÓN DEL CAMBIO (INTERNA Y EXTERNA)	126
	A) Gestión interna	126
	B) Gestión externa	129
3.8.	CAMBIOS FUNCIONALES	131
3.9.	LA AYUDA EXTERNA: DIPUTACIONES, ESTADO, CCAA, CONTRATOS A REALIZAR, COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA Y OTRAS COLABORACIONES.	135
	ANEXO. ¿QUÉ NECESITA UN AYUNTAMIENTO PARA TENER UN FUNCIONAMIENTO ELECTRÓNICO INTERNO?.	140

**CUARTO NIVEL
MEDICIÓN (¿QUÉ DEBO AJUSTAR?)**

4.1. EVALUACIÓN Y REAJUSTE DEL PROYECTO. HACIA LA CONSOLIDACIÓN DE LOS NUEVOS SERVICIOS	147
A) Datos y <i>customer experiencie</i>	148
B) Evaluación de políticas públicas	154
C) CAME	156
D) Especial referencia al contexto del coronavirus. Una oportunidad que no podemos desaprovechar	158
4.2. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA	159
A) Innovación o innovación, ¿cuál es la duda?	159
B) Ya tenemos el cohete de la administración digital. Despegando en 3, 2, 1... La mejora continua	162
ANEXO. BUEN GOBIERNO. MIDIENDO A TRAVÉS DE LOS VALORES	166

**QUINTO NIVEL
EXCELENCIA (¿CÓMO PUEDO MEJORAR UN PROYECTO CONSOLIDADO?)**

5.1. LA ADMINISTRACIÓN PROACTIVA: ACTUACIONES «DE OFICIO» A FAVOR DE LA CIUDADANÍA	174
A) Excelencia: hacia una administración que facilite la vida de las personas	174
B) La iniciación de oficio: una oportunidad legal para ejercer la proactividad	178
5.2. MODELOS DE PROACTIVIDAD BUROCRÁTICA: DE LA NO SOLICITUD AL NO PROCEDIMIENTO	183
A) Reducción/eliminación de los supuestos de <i>petitum</i> ...	183
B) Oportunidades de proactividad en la LPAC	188
C) La no-firma	193
D) El no-procedimiento y su no-papel	197

LIBRO II
EXPERIENCIAS (REALES) DE ÉXITO EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

CAPÍTULO I
AJUNTAMENT D'ALZIRA: HUMANIZANDO TRÁMITES

1.	EL PROYECTO	207
2.	EL PLAN DE MEJORA E INNOVACIÓN	211
3.	ALZIRA INTELIGENTE.....	214
4.	CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA	215
5.	LA CLAU. HUMANIZANDO TRÁMITES.....	220
6.	LA NUEVA NORMALIDAD.....	225

CAPÍTULO II
LA EXPERIENCIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE PICANYA

1.	INTRODUCCIÓN Y PUESTA EN ESCENA.....	227
2.	AÑO 2009. ÉRAMOS JÓVENES Y VALIENTES	228
3.	EL PLAN DE ACTUACIÓN	229
4.	EXPEDIENTES, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS... ¡QUÉ LOCURA!	234
5.	EL «PROBLEMA». PONGA UN ARCHIVERO EN SU VIDA.....	235
6.	LA GESTIÓN DEL CAMBIO: APRENDE A DOMINAR TU EGO .	238
7.	LA SEDE ELECTRÓNICA Y LOS SERVICIOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA: ¿SEGURO QUE + FÁCIL?	240
8.	DEL EGO AL LÉGO: EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE TRAMITACIÓN	242
9.	GESTIÓN DE INDICADORES Y CUADRO DE MANDO: LO QUE NO SE MIDE NO SE PUEDE MEJORAR	246
10.	EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	247
11.	EL FINAL DEL PROYECTO Y EL CAMBIO DE PARADIGMA	248

CAPÍTULO III
LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALBACETE Y SU ASISTENCIA A
LOS MUNICIPIOS EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE
TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1.	LOS ORÍGENES DE LA INFORMÁTICA PROVINCIAL.	251
2.	LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA HASTA LA REFORMA DE LA LEY REGULADORA DE LAS BASES DEL RÉGIMEN LOCAL.	252
3.	LA NECESIDAD DE UNA VISIÓN ESTRATÉGICA.	256
3.1.	La situación del entorno.	256
3.2.	La Intervención de la Diputación provincial de Albacete como motor del cambio.	257
3.3.	La formulación de un plan estratégico.	259
4.	LA ADAPTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO A LA REFORMA DE LA LEY REGULADORA DE LAS BASES DEL RÉGIMEN LOCAL. LA ORDENANZA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.	260
5.	LA EJECUCIÓN MATERIAL DE PLAN: LAS PERSONAS Y LOS MEDIOS.	264
6.	MÁS ALLÁ DE LA PROVINCIA DE ALBACETE: EL PROYECTO SEDIPUALBA.	266

CAPÍTULO IV
CUATRO DÉCADAS DE CAMBIO CULMINADAS EN DOS MESES: LA
EXPERIENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE SANT FELIU DE
LLOBREGAT

1.	CONTEXTO INICIAL: ENTRE LOS 80 Y LOS 90.	269
1.1.	Década de los 90: primeros sistemas de información. . .	270
2.	EL CAMBIO DE SIGLO: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.	274
3.	DÉCADA DEL 2010-2020: HACIA UNA ADMINISTRACIÓN DIGITAL, SOSTENIBLE, ABIERTA Y SOCIAL.	279
4.	¡LOS LOCOS AÑOS 20!	283
5.	CONCLUSIONES.	284

CAPÍTULO V
UN NUEVO MODELO DE GOBERNANZA LOCAL IMPULSADO POR
LAS DIPUTACIONES. EL EJEMPLO DE LA DIPUTACIÓN DE
CASTELLÓN

1.	INTRODUCCIÓN	287
2.	EL VALOR DE SABER QUÉ QUIERES Y CÓMO CONSEGUIRLO: LA ESTRATEGIA	288
2.1.	Aprender a desaprender: ese es el primer paso para sa- ber a dónde quieres ir	289
2.2.	Fíjate una meta y trata de conseguirla	289
3.	HACIA UN MODELO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA INTEGRAL Y SOSTENIBLE	294
4.	EL GOBIERNO ABIERTO COMO PARADIGMA DE LA GESTIÓN RESPONSABLE	296
5.	LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA GESTIÓN DEL CAM- BIO	301
6.	UN MODELO AL SERVICIO DE LOS AYUNTAMIENTOS	305
7.	CONCLUSIONES	307

CAPÍTULO VI
DE LA MODERNIZACIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN
ALCOBENDAS. TRAYECTORIA HACIA UNA ADMINISTRACIÓN
INTELIGENTE

1ª	ETAPA: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN (1980/1995)	310
2ª	ETAPA: CALIDAD, INNOVACIÓN Y EXCELENCIA (1995/2007) ..	312
3ª	ETAPA: TRANSPARENCIA Y GESTIÓN RESPONSABLE (2007/2019)	320
4ª	ETAPA: TRANSFORMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN (2020 - 2027)	331

CAPÍTULO VII
TELETRABAJO. LA EXPERIENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE SANT
CUGAT

**LIBRO III
DOCUMENTOS Y CONTENIDOS ADICIONALES**

**CAPÍTULO I
MODELO DE PLAN ESTRATÉGICO**

**CAPÍTULO II
ORDENANZA REGULADORA DEL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO COMÚN ELECTRÓNICO EN LA
ADMINISTRACIÓN LOCAL**

**CAPÍTULO III
ORDENANZA TIPO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA
INFORMACIÓN Y REUTILIZACIÓN**

**CAPÍTULO IV
ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y SERVICIOS AL CIUDADANO**

**CAPÍTULO V
LA OPINIÓN DE LOS EXPERTOS**

1.	FUNCIÓN PÚBLICA Y CAMBIOS ORGANIZATIVOS CON MARÍA DAPENA.	441
2.	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL CON AMALIA LÓPEZ ACERA	445
3.	GESTIÓN PÚBLICA Y GESTIÓN DE LA COMPLEJIDAD CON XAVIER MARCET	446
4.	DIRECCIÓN PÚBLICA PROFESIONAL Y ÉTICA CON RAFAEL JIMÉNEZ ASENSIO	448
5.	CONTRATACIÓN PÚBLICA CON PILAR BATET	450
6.	INNOVACIÓN PÚBLICA CON CARLES RAMÍO.	452
7.	GESTIÓN DEL CAMBIO CON ANA BÁEZ	459
8.	CONTROL Y FISCALIZACIÓN CON ANTONIO ARIAS	462
9.	TECNOLOGÍA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON OFELIA TEJERINA.	464
10.	GOBIERNO ABIERTO CON ALBERTO ORTIZ DE ZÁRATE TERCERO	466