

Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Operaciones Cofinanciadas

**ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA**

**EDUSI ALCOBENDAS
AYUNTAMIENTO DE
ALCOBENDAS**

**Programa Operativo
Plurirregional de España**

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Año 2022

BUENA PRÁCTICA EDUSI ALCOBENDAS – ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La Buena Práctica consiste en la implementación y puesta en marcha para avanzar e impulsar una Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Alcobendas.

Esta operación ha transformado la gestión electrónica del Padrón Municipal de Habitantes, el trámite más utilizado por una gran mayoría de los vecinos, así como la gestión de otros trámites municipales y de los expedientes municipales por medios electrónicos y la gestión electrónica de la contratación municipal de los diferentes servicios del Ayuntamiento, incluyendo la publicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Esta gran operación informática ha llevado aparejada la definición de numerosos procedimientos municipales, el cumplimiento de los requisitos técnicos que prevé el Esquema Nacional de Seguridad para garantizar tanto la compatibilidad de las conexiones como la transmisión telemática de las solicitudes, siempre con la máxima seguridad de todos los datos personales que maneja la Sede Electrónica municipal. El objetivo es, sin duda, permitir una tramitación íntegramente electrónica y perseguir la eliminación de la tramitación en papel en las relaciones con el ciudadano.

Esa actuación supone una inversión de 1.224.555,09 euros, con un importe subvencionable de 402.239,32 euros con una ayuda Feder del 50%, es decir, 201.119,66 euros, con grandes ventajas para los trámites electrónicos que presentan los vecinos, los ciudadanos y las empresas en la web municipal Alcobendas.org, en el portal Trámites-Sede Electrónica.

Ayuntamiento de ALCOBENDAS Trámites-Sede Temas Ciudad Ayuntamiento Participación Transparencia Contactar-SAC

Certificado de empadronamiento

Inicio > Certificado de empadronamiento

< Volver Atrás

Certificado de empadronamiento

Formas de tramitación

- Telemático**: Si está registrado en Clave, o dispone de certificado digital, D.N.I. electrónico o Tarjeta de Alcobendas, puede obtener su certificado inmediatamente.
- Telefónico**: Puede llamar al 010 (llamadas desde Alcobendas) o al 912969088 (llamadas desde móvil o fuera de Alcobendas)
- Presencial**: En las Oficinas del Servicio de Atención Ciudadana.

Los criterios para la identificación y selección de la presente Buena Práctica son los siguientes:

- 1. El papel del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundida entre las personas beneficiarias y la ciudadanía conoce el papel de FEDER**

Se ha difundido esta operación de Edusi Alcobendas indudablemente a través del portal de Edusi en alcobendas.org.

Habilitar nuevos trámites municipales electrónicos

- Vídeos presentación:



Cómo realizar trámites



Registro electrónico

HERRAMIENTAS DE
ACCESIBILIDAD

Publicidad en medios nacionales

↓ Publicidad en EL País

Publicidad en redes sociales

↓ Publicidad en redes sociales
↓ Publicidad en redes sociales

Al tratarse de una actuación informática con grandes ventajas para el ciudadano en su relación con el Ayuntamiento de Alcobendas, se han elaborado dos vídeos de corta duración, que no superan los dos minutos, especialmente diseñados también para Redes Sociales, que enseñan al vecino dos cuestiones muy concretas: la realización de trámites telemáticos y, en concreto, la solicitud de un certificado de empadronamiento así como presentar una instancia por registro electrónico.

The image shows a social media post from 'AytoAlcobendas' (@ALCBDE) dated 10 Nov. The post text says: '#Alcobendas facilita al ciudadano la presentación de una instancia y documentos mediante el registro electrónico. #Feder #EdusiAlcobendas'. It includes icons for '24 horas', '365 días', and 'Más cerca de ti'. Below the text is a video thumbnail titled 'Trámites - Sede electrónica' with a hand pointing to the 'Trámites' option. To the right is a screenshot of a website search interface. The search bar contains 'Registro electrónico' and the results show 'Registro Electrónico - Instancia Gen.' with options for 'Telemático' and 'Presencial'. A hand icon is pointing to the search results. Below the search results, the text 'Registro Electrónico-Instancia General.' is displayed.

Captura del vídeo 'Registro electrónico' elaborado para Redes Sociales, Youtube y web

En
ALCOBENDAS
puedes hacer
180
TRÁMITES
ONLINE

Accede con CI@ve
o certificado digital



Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



Las nuevas facilidades que tiene el vecino para realizar trámites electrónicos también se difundió a través de una campaña de publicidad en un medio digital: Elpais.com durante una semana, con diferentes banners en la navegación de sus usuarios madrileños

En una operación que pretende impulsar la Administración Electrónica entre los vecinos de Alcobendas se incluyó durante varios meses una campaña de difusión en redes sociales, centrada cada mes en varias operativas concretas, como las ofertas de empleo público, la campaña de colonias y campamentos o una específica sobre la oficina del Servicio de atención Ciudadana y su programa de cita previa.

Ayuntamiento de Alcobendas
Publicidad · 🌐

¡Nuevas oportunidades de empleo público!

En Alcobendas estamos buscando ... [Ver más](#)

EL AYUNTAMIENTO BUSCA
PROFESIONALES COMO TÚ

Descubre nuevas oportunidades de empleo público

LA ADMINISTRACIÓN DEL FUTURO TE NECESITA

¡ANÍMATE A CONOCERNOS!

alcobendas.org
Aprovecha esta oportunidad

[Ver más](#)

"ME ABURROO"

¿CANSADO DE ESCUCHAR FRASES COMO ESTA DURANTE TODO EL VERANO?

Campamentos y colonias durante las vacaciones

Ayuntamiento de Alcobendas
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa

Ayuntamiento de Alcobendas
18 de abril a las 11:26 · 🌐

Descubre una manera diferente de pasar el verano con las colonias y campamentos del Ayuntamiento de Alcobendas 🍉

Inscripciones abiertas a partir del 18 de abril.

¿TODAVÍA SIN PLANES PARA TUS PEQUES ESTE VERANO?

Colonias y campamentos
Verano **2023**

[HTTPS://WWW.ALCOBENDAS.ORG/ES/AYUNTAMIENTO/COLO...
¡Apúntate ya!](https://www.alcobendas.org/es/ayuntamiento/colonias...)

Pincha aquí y te dirigiremos a la web para la inscripción

[Reservar](#)

La difusión de este impulso a la Administración Electrónica también ha contado con una campaña específica en los mupis de publicidad distribuidos por toda la ciudad durante varios meses.

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA
Más cerca de ti

24
HORAS
365
DÍAS

alcobendas.org

Chat SAC
Cita Previa

NUEVOS SERVICIOS PRESENCIALES
Atención fácil a mayores de 65 años
Tutorización en trámites *online*

010 | 91 296 90 88

Ayuntamiento de ALCOBENDAS

2. La actuación incorpora elementos innovadores.

La implantación de la Administración Electrónica es un paso importante y modernizador en la gestión de una los servicios públicos y trámites municipales de los ciudadanos que interactúan con el Ayuntamiento de Alcobendas. Como elementos innovadores principales aporta importantes ventajas en esa relación ciudadano-Administración:

- Acceso desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que supone un importante ahorro tanto de tiempo como de recursos a los usuarios y a los empleados municipales.
- La automatización y la posibilidad de enviar y recibir documentos de manera inmediata, rápida y eficiente acelera los procesos burocráticos y puede conllevar una reducción en los plazos de respuesta.
- Esta plataforma electrónica proporciona mayor transparencia a los procesos y a las gestiones municipales y ello conlleva una mayor confianza en la Administración.
- Una disminución significativa en el uso del papel y una contribución a la sostenibilidad y la preservación del medio ambiente.
- La autenticación segura y la encriptación de datos, necesaria en multitud de gestiones, ayuda a proteger la información personal y confidencial de los ciudadanos.
- Una plataforma telemática puede contribuir a la interoperabilidad entre diferentes organismos y a compartir de manera eficiente la información entre distintos departamentos, evitando la redundancia de datos.

3. Los resultados se adaptan a los objetivos establecidos.

La Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Alcobendas ha experimentado un incremento en el número de tramitaciones considerable en los últimos años, lo que puede considerarse una transición del papel hacia los servicios electrónicos de manera exitosa.

Durante 2022 se gestionaron 76.799 trámites online, con un incremento de un 6,15% con respecto al año anterior, cuando ya marcaron un hito importante al superar los 72.000. De estos datos se desprende que en apenas un par de años se han doblado las 38.576 gestiones telemáticas del año 2019. Y en apenas diez meses de 2023 ya se han superado con creces los 71.000 trámites.

Las principales medallas en las gestiones online se las llevan dos solicitudes: por una parte, la del certificado de empadronamiento, de la que ya se han tramitado 14.335 en los diez primeros meses de 2023, con un incremento de un 24% con respecto a los datos de 2021, y los espacios deportivos reservados a través de internet, que ya se elevan a más de 12.000.

De hecho, ya son numerosos los trámites municipales que únicamente se pueden realizar online, como la inscripción en programas como el de Apertura de Centros Educativos en Días Laborables o también el de las solicitudes de Ayudas de Material Escolar para el curso 2023-2024.

4. La actuación resuelve un problema o debilidad en el territorio.

La automatización de las gestiones municipales aborda el problema de la Administración tradicional y basada en el papel desde diferentes ángulos:

- Acaba con la imagen tradicional de la lentitud de la administración y la burocracia en numerosos procesos administrativos.
- Resuelve el problema de la distancia o las limitaciones de movilidad en la relación entre el ciudadano y la Administración, ya que facilita servicios las 24 horas, 365 días a todas las personas.
- Contribuye a resolver la cuestión de la gestión tradicional de documentos en papel.
- Reduce la habitual desconfianza del ciudadano en los procesos administrativos ya que el vecino puede rastrear el progreso de sus trámites y acceder a la información de manera clara.
- Al minimizar el uso del papel, se frena la deforestación.
- Al resolver la interoperabilidad entre administraciones, se pueden acabar los actos administrativos redundantes.
- Facilita las gestiones a una población que en Alcobendas siempre ha tenido una posición de liderazgo, por encima de la media española y de muchos países de la Unión Europea, en acceso a internet.

5. Tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido.

La implementación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Alcobendas cubre una necesidad casi imperiosa y creciente de una sociedad que utiliza cada día más las tecnologías de la información y la comunicación.

Según datos de la última encuesta del uso de internet realizada por el Ayuntamiento de Alcobendas, que data de 2015, ya reflejaba que el 92% de los hogares tenían acceso a internet. En el caso de las cifras del Distrito Urbanizaciones se alcanzaba el 98,85, en el Distrito Norte un 94% y en el Distrito Centro se rozaba el 86%. Sin duda, estos datos habrán experimentado una subida significativa durante estos últimos ocho años, pues ya prácticamente todos los usuarios disfrutaban de un smartphone en su bolsillo, conectado a internet las 24 horas. Los datos de esa encuesta de 2015 ya apuntaban que el 91% de los vecinos se conectaba a diario a la red y que un 41% de las personas de más de 65 años podían considerarse usuarios intensivos.

6. Criterios horizontales de igualdad de oportunidades y de sostenibilidad ambiental.

Esta actuación de Administración Electrónica no produce discriminación alguna y contribuye a la promoción de la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo, raza, origen étnico, religión, convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual. La web municipal ha implementado medidas para que pueda ser utilizada por personas con algún tipo de discapacidad en todas sus funcionalidades.

En el aspecto de la sostenibilidad, esta operación supone un importante ahorro en el uso de papel promoviendo la conservación del medio ambiente y evitando la deforestación. Asimismo, al evitar desplazamientos al ciudadano, evita los desplazamientos en vehículo privado y las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera.

7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

Esta actuación contribuye a garantizar un mejor uso de las tecnologías de la información en el ciudadano, uno de los objetivos temáticos que impulsa el fondo Feder de la Unión Europea.

Esta operación está encuadrada en el Plan de Acción Municipal (PAM 2020-2023) que ya señalaba como objetivo la implantación de herramientas digitales para agilizar los trámites, eliminar el papel en las relaciones internas y con otras administraciones. Este PAM apostaba por una Estrategia de Digitalización de la Administración y un Plan de Tramitación Electrónica y de Atención al Ciudadano, basados en un uso más eficiente de la tecnología para mejorar los servicios y facilitar a la ciudadanía el acceso a las gestiones electrónicas de forma sencilla y accesible.

Estas inversiones en Administración Electrónica se contextualizan en el Plan de Impulso a la Innovación, Innova Alcobendas, que apuesta por la transformación digital municipal como uno de sus pilares tecnológicos fundamentales, y en diversos planes de la Comisión Europea como el Horizon Europe, Digital Europe, Connecting Europe Facilities, encaminados a fomentar la digitalización de la sociedad europea.