



Ayuntamiento de  
**POZUELO  
DE ALARCÓN**



# La Administración Electrónica en Pozuelo de Alarcón: *“Un modelo centrado en el Ciudadano”*

Pablo Rivas Suarez – *Concejal de Tecnologías de la Información y Comunicación con el Ciudadano*



Pozuelo de Alarcón, a 10 Km de Madrid es una ciudad residencial, universitaria y empresarial



- 83.000 habitantes
- 2,280 Empresas
- 71 Centros Educativos
- 24 Centros Deportivos
- 25 Farmacias
- 4 Bibliotecas
- 3 Centros de Salud
- 2 Estaciones de Cercanías
- Metro Ligero



El **84,68 %** de la **población** de Pozuelo de Alarcón tiene un nivel de educación **secundario o universitario**

Pozuelo es un punto de referencia como ciudad docente dentro de la Comunidad de Madrid, contando con más de 23.000 estudiantes matriculados

- Universidad Complutense de Madrid: 5 licenciaturas.
- Universidad Politécnica: Ingeniería Informática.
- Universidad Francisco de Vitoria: 12 licenciaturas.
- Centro Estudios Universitarios (CEU): 2 licenciaturas.
- Business & Marketing School ESIC: 4 licenciaturas.

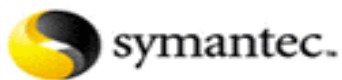
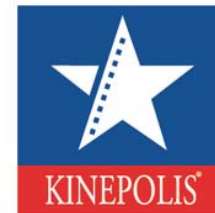




Ayuntamiento de  
**POZUELO  
DE ALARCÓN**

## Pozuelo de Alarcón, ciudad de servicios

Pozuelo de Alarcón es un referente nacional para empresas de los sectores TIC y audiovisual





- Los ciudadanos de Pozuelo esperan **excelencia en el servicio** en todas sus interacciones con el Ayuntamiento
- Además, desean una **intervención proactiva de su Administración** y se muestran abiertos a recibir más información y a utilizar nuevos canales de acceso a servicios municipales.
- El ciudadano desea ser “conocido” por su Ayuntamiento y valora el trato **personalizado.**





- Tras las últimas elecciones municipales de 2007 Pozuelo implanta un nuevo **modelo de relación con el ciudadano**
- En junio de 2007 la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos establece un **nuevo marco normativo para la administración electrónica**.
- En febrero de 2008, Pozuelo accede al régimen de **Municipios de Gran Población**.
- La **Concejalía de Tecnologías para la Información y Comunicación con el Ciudadano** dirige los proyectos para la implantación de la administración electrónica.





## Canales de relación con el ciudadano

- ❏ Portal web municipal: **200 mensajes mensuales al Buzón del Ciudadano** (Sugerencias, quejas y peticiones de información)
- ❏ Tres oficinas de Atención Presencial: **80.000 usuarios al año.**
- ❏ Servicio de atención telefónica 010. **Recibe 78.000 llamadas al año.**
- ❏ Servicio de Correo con el ciudadano.
- ❏ Plataforma SMS: **10.000 mensajes** enviados al año.
- ❏ Puntos de acceso a Internet: **Dos kioskos con acceso al Portal Web Municipal.**



Portal web



Servicio 010



Atención presencial



email



SMS

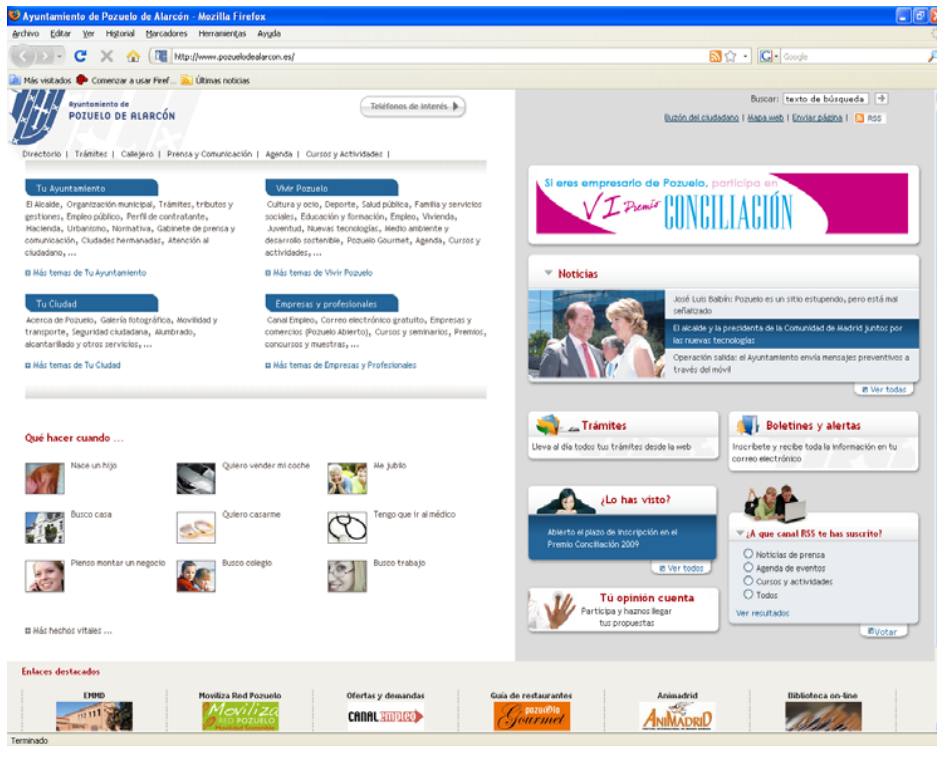
Información y alertas via SMS



Puntos de acceso Al Portal Web Municipal



El 31 de mayo de 2006 se lanza el nuevo Portal web municipal de Pozuelo de Alarcón [www.pozuelodealarcon.org](http://www.pozuelodealarcon.org)



- En la actualidad recibe una media de **275.000 visitas mensuales**,
- Desde él se realizan **60.000 descargas**, se distribuyen **12.500 boletines** informativos mensuales y recibe más de 1.000 solicitudes de servicios y trámites online.
- En la actualidad el portal web incorpora **25 trámites online** y permite el pago telemático de recibos y autoliquidaciones de tasas.



La Intranet corporativa será la principal herramienta de trabajo de los empleados municipales, fomentando su colaboración, aprendizaje y eficiencia.

intranet de Ayuntamiento de POZUELO DE ALARCÓN

Buscar: Texto de búsqueda  [Búsqueda Avanzada](#)

Nombre de usuario | Perfil del usuario | [Desconectar](#)

[Inicio](#) | [Enlaces](#) | [Boletín](#) | [Buzón de sugerencias](#) | [Mensajería instantánea](#) | [Contacto](#) | [Ayuda](#) | [Mi Sitio](#) **Acciones del Sitio**

**EL AYUNTAMIENTO Y YO** | **MI ESPACIO DE TRABAJO** | **FORMACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES**

**Rellena la encuesta de satisfacción laboral.**

**COMUNICADOS INTERNOS**

- Comienzan los cursos de Formación en Office 2007
- Petición de ayudas Familia Numerosa
- Nueva instrucción Alcaldía "correo electrónico"

**NOVEDADES**

- El Alcalde inaugura un nuevo Punto Limpio Móvil
- Exposición Fotográfica "Pozuelo en el Mundo"
- Actividades lúdicas para niños con discapacidad

**Directorio de Empleados:**

Nombre  Apellido  [Búsqueda Avanzada](#)

**Mi Agenda:**

12:00 Reunión en el centro de empresas.

16:00 Revisar y enviar los últimos documentos.

**sabías que...**

Ya puedes realizar tu pedido de material on-line por la intranet.

**Lo más visitado**

- Plantillas
- Estrategia
- Ofertas a Empleados
- Tablón de anuncios
- Logos

- Creación de entornos de trabajo compartido.
- Optimización de procesos internos
- Acceso a la información y a la cultura corporativa.



La Ley 11, en definitiva, ha requerido un importante proceso de adaptación y cambio para nuestro Ayuntamiento:

- **Cambio organizativo:** Que permita gestionar los canales de manera homogénea e integrada.
- **Cambio tecnológico:** Tecnología de soporte a la administración electrónica, en el front office y en el back office.
- **Cambio en los procedimientos,** transformando los trámites administrativos servicios públicos electrónicos
- **Cambio normativo:** A través de una Ordenanza reguladora de la administración electrónica.
- **Cambio cultural:** Administración accesible y orientada a gestionar mejor los intereses del ciudadano.





Ayuntamiento de  
**POZUELO  
DE ALARCÓN**



# La Administración Electrónica en Pozuelo de Alarcón: *“Un modelo centrado en el Ciudadano”*

Pablo Rivas Suarez – *Concejal de Tecnologías de la Información y Comunicación con el Ciudadano*