



VICENT FERRER MAS, SECRETARIO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM

CERTIFICO:

Que en la sesión del PLENO en sesión ORDINARIA celebrada el día 27 de abril de 2026, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

8.EXPTE.: 11174/2026. PROPUESTA DE LA CONCEJAL DELEGADA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y EXTENSIONES ADMINISTRATIVAS MUNICIPALES DE APROBACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN CIUDADANA 2026-2029.

Dada cuenta de la propuesta de la Concejalía de Atención al Ciudadano y Extensiones Administrativas Municipales, dictaminada por la Comisión Informativa de Régimen Interior de 22-04-2026, del siguiente tenor literal:

MÓNICA VANESA GÓMEZ LÓPEZ, CONCEJAL DELEGADA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y EXTENSIONES ADMINISTRATIVAS MUNICIPALES, TIENE EL HONOR DE ELEVAR AL AYUNTAMIENTO EN PLENO LA SIGUIENTE PROPUESTA

Las concejalías de Atención al Ciudadano y Extensiones Administrativas Municipales presentan a Pleno el “Plan Estratégico de Atención Ciudadano 2026-2029”.

Dicho Plan, aprobado en el 2021 por un periodo de cuatro años hasta el 2024, fue ampliado hasta el 2025 caducando definitivamente. Por ello, a lo largo de ese año, se ha estado trabajando en la dirección que ahora se presenta.

Al igual que se hizo en su predecesor, este nuevo documento se ha elaborado minuciosamente, donde se refleja la situación actual de ambas concejalías, con el fin de estudiar las infraestructuras y servicios, y plasmar todas las acciones que se vienen realizando en ellas.

Además, también se realiza en él un estudio continuado, estableciendo objetivos y metas a conseguir, logrando así un documento necesario para conseguir que Benidorm siga en la brecha como “Destino Turístico Inteligente” (D.T.I.)

Por todo lo expuesto, y teniendo en cuenta la importancia de este Plan Estratégico, se solicita la aprobación del mismo.

Sometida a votación la propuesta, es aprobada **por unanimidad de los miembros de la corporación municipal**, con 25 votos a favor, adoptándose el siguiente **ACUERDO:**

Aprobación del “Plan Estratégico de Atención al Ciudadano 2026-2029”.



El plan aprobado es el siguiente:

Plan Estratégico

Área de Atención Ciudadana y Extensiones Municipales Administrativas

Año 2026-2029

Este documento desarrolla el **Plan Estratégico de Atención Ciudadana**, cuyo objetivo es establecer los objetivos y líneas estratégicas de actuación en materia de atención al ciudadano y al visitante en la ciudad de Benidorm.

La línea estratégica que impulsa el Ayuntamiento de Benidorm es avanzar hacia una **administración local más cercana al ciudadano y al turista**, siguiendo una trayectoria iniciada en 1995 con la implantación de las **Extensiones Administrativas Municipales (EE.AA.MM.) en los distintos barrios de la ciudad**.

Este modelo responde al incremento de expectativas de la ciudadanía respecto a los servicios públicos, influido también por la experiencia de los usuarios en el sector privado, así como por la necesidad de que la administración sea más eficiente ante los nuevos escenarios de atención ciudadana, caracterizados por un aumento tanto en el **volumen como en la complejidad de las interacciones**.

El servicio de Atención Ciudadana tiene como propósito general **facilitar el acceso de los ciudadanos —tanto residentes como visitantes— al Ayuntamiento de Benidorm**, ofreciendo:

una red de oficinas descentralizadas denominadas **Extensiones Administrativas Municipales (EE.AA.MM.)**, que acercan la administración a los distintos barrios de la ciudad, y diversos canales de atención accesibles, tales como el **canal presencial, telefónico y telemático**, así como las **redes sociales y otras herramientas digitales**.

El principal medio de contacto entre la ciudadanía y el Ayuntamiento es el **formulario público de consultas, sugerencias o denuncias**, disponible en el portal web municipal.

Este canal se complementa con otros medios de contacto:

redes sociales oficiales del Ayuntamiento (Facebook, Messenger y Línea Verde),



ajuntament



benidorm

teléfonos de atención ciudadana de la centralita municipal:

96 585 55 00 y **96 681 54 00**,

teléfono de Información municipal:

96 681 54 28,

correos electrónicos de atención:

incidencias@benidorm.org

atencionciudadano@benidorm.org

El desarrollo de la actividad del servicio de Atención Ciudadana contribuye a:

mejorar los servicios públicos en general,
impulsar la relación entre la administración y la ciudadanía,
favorecer la modernización de la administración municipal.

La evolución del servicio de Atención Ciudadana desde la implantación de las primeras Extensiones Administrativas Municipales ha estado marcada por el análisis constante de las necesidades y sugerencias tanto de la ciudadanía como del propio personal municipal.

Tras más de **30 años de funcionamiento**, el modelo ha demostrado su eficacia, tal como reflejan las encuestas de satisfacción realizadas, ya que la descentralización administrativa permitió acercar la administración al ciudadano de forma pionera, sirviendo posteriormente como referencia para otras administraciones públicas.

Durante este periodo se ha producido una importante **incorporación de tecnología**, especialmente mediante la informatización y telematización de los servicios. Esta transformación ha generado nuevas necesidades organizativas y tecnológicas que hacen necesario **replantear y actualizar el modelo de servicio**.

Por este motivo, se considera necesario avanzar en la mejora y adecuación de los sistemas de trabajo del área, optimizando la coordinación entre departamentos municipales y estableciendo mecanismos de colaboración que permitan ofrecer una **gestión integrada de los servicios municipales**, especialmente aquellos que no requieren intervención técnica especializada.

En este contexto se plantea la evolución hacia el modelo de **Oficina o Servicio de Atención Ciudadana (OAC / SAC)**, ampliamente implantado en municipios de tamaño medio y grande en España, orientado a facilitar el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la administración.



La finalidad del presente Plan Estratégico es **implementar medidas y actuaciones que permitan mejorar el servicio en términos de calidad, innovación, comunicación, eficacia y participación.**

La planificación estratégica constituye un proceso de reflexión sobre la situación actual y futura del servicio, analizando su entorno, sus recursos y sus condicionantes, con el objetivo de definir las mejores líneas de actuación para orientar su gestión.

Por ello, el plan estratégico se configura como una **herramienta fundamental para la toma de decisiones**, así como para afrontar los retos y oportunidades presentes y futuros del servicio.

Se pretende que este plan sea una **herramienta dinámica**, que establezca las líneas principales de actuación del servicio mediante objetivos, estrategias y acciones concretas.

Asimismo, el plan pretende servir como referencia para todas las personas que trabajan en el servicio, facilitando la comprensión de su papel dentro de la organización y garantizando que los objetivos sean conocidos, asumidos y compartidos por todos los implicados en su ejecución.

El documento recoge el diagnóstico del servicio, así como los objetivos y actuaciones estratégicas a desarrollar. Posteriormente se desplegarán las acciones operativas correspondientes al periodo **2026-2029**, junto con los responsables de su ejecución y los indicadores de evaluación correspondientes.

El objetivo último de la Atención Ciudadana es **prestar un servicio centrado en las necesidades, percepciones y demandas de la ciudadanía**, evitando enfoques administrativos excesivamente tutelados y orientando la gestión hacia la mejora de la experiencia del usuario.

El acercamiento de la administración local a la ciudadanía constituye una de las principales líneas estratégicas del Ayuntamiento de Benidorm.

La red de **Extensiones Administrativas Municipales** se ha ido dotando progresivamente de la tecnología necesaria para atender las demandas ciudadanas, incorporando un número creciente de trámites de distintas áreas municipales.

Estas oficinas se han convertido en **puntos integrales de atención administrativa**, facilitando la realización de gestiones sin necesidad de acudir al edificio principal del Ayuntamiento.

Asimismo, la simplificación y parametrización de los procedimientos administrativos municipales ha permitido incrementar el número de trámites disponibles por vía telemática.



La **inversión tecnológica** ha sido otra de las prioridades del Ayuntamiento, con el objetivo de modernizar las infraestructuras del área y dotarla de los medios y canales necesarios para mejorar la interacción con la ciudadanía.

El objetivo del presente documento es establecer un marco organizativo y tecnológico que permita implantar un **modelo avanzado de Atención Ciudadana**, basado en el análisis de necesidades y en la definición de un plan de acción viable.

Para ello se ha desarrollado un estudio que identifica las necesidades organizativas y tecnológicas del servicio y plantea las actuaciones necesarias para transformar el modelo actual hacia un sistema integrado de atención ciudadana.

Este modelo permitirá ofrecer una atención coordinada a través de las distintas áreas municipales, recursos disponibles y canales de relación con la ciudadanía.

Canales	Objetivos Generales por Canal
Canal Presencial	Proporcionar información solicitada por el ciudadano Proporcionar de manera dirigida acceso a segundo nivel de información si fuese necesario Tipificar solicitud Facilitar la interacción entre Administración y la ciudadanía. email, correo
Canal Telefónico	Recepcionar comunicaciones entrantes (teléfono, , callback,) Proporcionar información solicitada por el ciudadano o paso a 2º nivel. Proporcionar acceso a los departamentos de información si fuese necesario Registrar datos de contacto si se requiere envío de documentación o contacto posterior Tipificar solicitud.
Canal Digital	- Publicación de contenidos + Según demanda



	+ Buscadores intuitivos + Lenguaje del ciudadano FAQs Registro de visitas email, correo, Registro General
--	---

Organización

El equipo de coordinación deberá asumir, con carácter inicial, la definición de los objetivos del servicio, la organización de su funcionamiento interno y la distribución de funciones entre sus miembros. Asimismo, le corresponderá planificar, elaborar, consensuar y aprobar el cronograma de implantación del Servicio de Atención Ciudadana, incluyendo la identificación de las tareas a desarrollar, su duración estimada y las personas o unidades responsables de su ejecución.

Equipamientos públicos y recursos humanos para la atención al ciudadano

Información sobre la infraestructura municipal de atención al ciudadano y al visitante

Equipamientos	Nº	Recursos
Atención telefónica	1 servicio externalizado	Centralita municipal
Atención presencial	1 servicio externalizado / 1 puesto de información municipal / 1 administrativo del Departamento de Incidencias	Puntos de información, atención ciudadana y gestión administrativa
Notificadores	4	Notificación documental al ciudadano
Extensiones Administrativas Municipales (EE.AA.MM.)	5 oficinas / 10 administrativos	Oficinas como puntos integrales de tramitación
Coordinación de los servicios	1	Coordinación de la gestión

En la actualidad, el área está compuesta por un total de **17 efectivos**, distribuidos de la siguiente manera: 1 puesto de información presencial, 4 notificadores, 1 administrativo gestor de incidencias, 10 administrativos adscritos a las EE.AA.MM. y 1 puesto de coordinación de los servicios de información, notificación e incidencias.



Debido, principalmente, a las limitaciones presupuestarias y a la imposibilidad de cubrir determinadas vacantes, especialmente en los servicios de información telefónica y presencial, en el año **2021** se optó por la **externalización de ambos servicios de información municipal**, manteniéndose un puesto en la centralita municipal y otro en información presencial.

A la vista de la situación actual y de las necesidades detectadas, se considera recomendable que la dotación mínima del área alcance las **23 plazas**, con el fin de garantizar adecuadamente la prestación de los servicios descritos, sin perjuicio de la posible creación futura de una **oficina específica de calidad de los servicios de atención ciudadana**.

Espacio físico y medios materiales

El espacio físico destinado al Servicio de Atención Ciudadana en el edificio principal del Ayuntamiento se considera adecuado, con capacidad para albergar hasta **seis puestos de atención al público**.

Por su parte, las **Extensiones Administrativas Municipales (EE.AA.MM.)** se encuentran distribuidas en distintos barrios de la ciudad, concretamente en:

Foietes: Avenida Beniardá, 12

Els Tolls: Avenida Andalucía, 9

La Cala: Avenida Secretario Juan Antonio Baldoví, 1, acceso

Alfredo Corral - Maravall: Calle Maravall, 33

Racó de Loix: Avenida Juan Fuster Zaragoza, 1, acceso

Tanto el servicio ubicado en el edificio principal como las EE.AA.MM. disponen de los recursos materiales y funcionales necesarios para la atención a la ciudadanía, entre los que se incluyen:

- mobiliario, imagen corporativa, decoración y acabados adecuados;
- dotación de personal conforme a las necesidades del servicio;
- espacios diferenciados para hall de entrada, zona de espera y atención presencial;
- equipamiento informático y electrónico adecuado;
- zona de atención telefónica y telemática en el Ayuntamiento central;
- sala de atención confidencial a disposición de la ciudadanía en el edificio principal;
- zona para cumplimentación de documentos;
- espacios auxiliares;



cajeros en el Ayuntamiento central;
señalética;

Misión

La misión describe la razón de ser del servicio y responde a las preguntas: **quiénes somos y qué hacemos.**

El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Benidorm tiene como misión **facilitar la relación entre la ciudadanía y la administración municipal**, centralizando gestiones, proporcionando información y acercando los servicios públicos a los distintos barrios mediante la red de Extensiones Administrativas Municipales.

Visión

La visión define el posicionamiento que se desea alcanzar en el futuro.

La visión del servicio es **convertirse en el referente de atención ciudadana en la ciudad**, caracterizado por la excelencia, la innovación y la calidad en la prestación de servicios tanto a residentes como a visitantes.

Valores

Los valores constituyen los principios éticos que guían la actuación del servicio.

Profesionalidad

Desempeñar las funciones con conocimientos técnicos, responsabilidad y transparencia.

Colaboración

Fomentar el trabajo en equipo y la cooperación entre áreas municipales.

Servicio

Situar a la ciudadanía en el centro de la actividad administrativa.



Proactividad

Impulsar la mejora continua y la innovación en la prestación del servicio.

Cercanía

Facilitar una relación próxima y personalizada con la ciudadanía.

Participación

Impulsar la implicación de las distintas áreas municipales en la prestación del servicio.

Trabajo en equipo

Promover la coordinación entre departamentos mediante un equipo de coordinación integrado por responsables políticos, técnicos municipales y responsables de áreas relacionadas.

El Servicio de Atención Ciudadana presta los siguientes servicios:

2.3.1. Servicio de información ciudadana

2.3.2. Servicios de tramitación administrativa (siempre que no requieran intervención técnica especializada)

2.3.3. Servicio de inscripciones

2.3.4. Servicio de participación ciudadana

2.3.5. Servicio de centralita municipal

2.3.6. Servicio de contactos salientes con la ciudadanía

El funcionamiento del servicio se enmarca dentro de la siguiente normativa:

Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Constitución Española (1978).

Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Real Decreto 208/1996 sobre servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

2.5. Alineación con la estrategia local



El Servicio de Atención Ciudadana se encuentra alineado con diversas iniciativas estratégicas municipales, entre las que destacan:

el modelo de **Destino Turístico Inteligente (DTI)**,
el programa **Compromiso con las Personas Mayores (CPM)** certificado por
AENOR.

Estas iniciativas impulsan la medición de resultados, la mejora continua y la implantación de sistemas de evaluación mediante indicadores, memorias de actividad y planes estratégicos sectoriales.

2.6. Alcance

El Plan Estratégico tiene un alcance que abarca **todo el término municipal de Benidorm**, prestando servicio tanto a residentes como a visitantes.

Asimismo, incluye a las organizaciones y asociaciones que desarrollan su actividad en la ciudad.

2.7. Metodología

La elaboración del plan se ha basado en una metodología de planificación estratégica estructurada en cuatro fases:

Fase 1. Diagnóstico

Identificación del entorno y situación actual del servicio.

Fase 2. Definición estratégica

Establecimiento de objetivos y líneas de actuación.

Fase 3. Despliegue

Planificación de acciones, cronograma, responsables e indicadores.

Fase 4. Seguimiento y revisión

Evaluación del cumplimiento del plan y actualización de la estrategia.

2.8. Participantes



En la elaboración del plan han participado:

Concejalía de Atención Ciudadana (responsables políticos y técnicos).

Diversas áreas municipales: alcaldía, presidencia, comercio, cultura, educación, turismo, bienestar social, juventud, seguridad ciudadana, urbanismo, deportes, entre otras.

Otros actores del destino.

2.9. Partes interesadas

Internas

ciudadanía
residentes
departamentos municipales

Externas

administración autonómica
administración estatal
asociaciones empresariales y vecinales

3. DIAGNÓSTICO

3.1. Necesidades detectadas

Del análisis de la situación actual del Servicio de Atención Ciudadana se identifican una serie de necesidades y ámbitos de mejora que condicionan la planificación estratégica del área.

Entre las principales necesidades detectadas se encuentran las siguientes:

Existen ámbitos de población y servicios susceptibles de ser incorporados o ampliados dentro del sistema de atención ciudadana.

Es necesario reforzar la cultura organizativa orientada a la ciudadanía dentro de la administración municipal.

Se debe incrementar la colaboración y la interoperabilidad con otras administraciones públicas y entidades.



Resulta conveniente mejorar el soporte comunicativo mediante la incorporación o apoyo de un especialista municipal en redes sociales (community manager).

Es necesario reforzar el servicio para responder adecuadamente al incremento de la demanda, que actualmente compromete los niveles de calidad en la atención.

Se debe reducir la dependencia exclusiva de los presupuestos públicos, dado que estos pueden experimentar variaciones o limitaciones.

El servicio debe adaptarse a la rápida evolución tecnológica de la sociedad y de la administración electrónica.

Es necesario garantizar el cumplimiento de las exigencias legales a nivel organizativo, tecnológico, idiomático y procedimental.

Se requiere mejorar la adaptación del servicio, de las herramientas de trabajo y del personal al bilingüismo.

Resulta necesario impulsar una adaptación progresiva y continua al cambio tecnológico y a la incorporación de nuevas herramientas digitales.

El servicio no está plenamente identificado como referente interno a nivel municipal, lo que evidencia una limitada coordinación con otras áreas municipales.

Se detecta una insuficiencia de personal para desarrollar adecuadamente las funciones del servicio en un municipio con alta actividad turística.

Existen dificultades de comunicación interna respecto a proyectos municipales que afectan directa o indirectamente al área de Atención Ciudadana.

La coexistencia de personal municipal y personal externo genera ciertas dificultades organizativas en la gestión de equipos.

La curva de aprendizaje de los puestos es elevada, lo que dificulta la sustitución rápida y eficaz del personal en situaciones de ausencia o rotación.

3.2. Objetivos estratégicos

A partir del análisis de las necesidades detectadas, se establecen los siguientes objetivos estratégicos para el Servicio de Atención Ciudadana:

Mejorar la calidad de los servicios prestados y optimizar los plazos de gestión en los procesos de atención ciudadana.

Dotar al área de los recursos humanos y tecnológicos necesarios para impulsar mejoras innovadoras tanto en la gestión interna como en la atención a la ciudadanía.

Consolidar la gestión del Servicio de Atención Ciudadana garantizando el cumplimiento de la normativa vigente y de los principios que protegen los derechos de los usuarios.



Garantizar una comunicación eficaz entre los diferentes servicios municipales y la ciudadanía, reforzando la coordinación interna y mejorando la calidad de la información proporcionada.

3.3. Potencialidades

Entre las fortalezas identificadas en el funcionamiento actual del servicio destaca la externalización de los servicios de información municipal, tanto presencial como telefónica, que ha permitido reforzar la atención ciudadana mediante la prestación del servicio en varios idiomas.

Esta medida ha contribuido a mejorar la interacción entre la administración municipal y la ciudadanía, especialmente en un municipio con un importante flujo de visitantes internacionales.

3.4. Retos

El Plan Estratégico debe permitir impulsar una reorganización continua de los recursos humanos, técnicos y organizativos del servicio, de forma que pueda adaptarse con mayor flexibilidad a las necesidades cambiantes de la ciudadanía.

Para ello, resulta fundamental que el plan sea comprendido, asumido y compartido por el conjunto del personal implicado en la prestación del servicio.

4. PLAN DE ACCIÓN

4.1. Objetivos

Los objetivos que se establecen para el presente Plan Estratégico son los siguientes:

1. Reforzar la capacidad operativa del Servicio de Atención Ciudadana

El incremento progresivo de la demanda de atención por parte de la ciudadanía y de los propios servicios municipales ha generado una mayor carga de trabajo que afecta a los niveles de servicio.

Con el fin de garantizar una atención eficaz y sostenible, resulta necesario reforzar la estructura organizativa del servicio mediante la cobertura y adjudicación de plazas de gestión



que permitan mejorar tanto la atención directa a la ciudadanía (**front office**) como las tareas de gestión interna y tramitación administrativa (**back office**).

2. Impulsar la capacitación y actualización profesional del personal

La mejora continua del servicio requiere que el personal del Área de Atención Ciudadana mantenga actualizados sus conocimientos y competencias profesionales.

Para ello se promoverán acciones formativas y procesos de actualización continua orientados a fortalecer las capacidades técnicas del personal, mejorar la calidad de la atención prestada y adaptar el servicio a las nuevas exigencias administrativas y tecnológicas.

3. Modernizar las herramientas de gestión y los recursos tecnológicos

Con el objetivo de mejorar la eficiencia y la flexibilidad del servicio, es necesario actualizar y reforzar las herramientas tecnológicas de gestión utilizadas en la atención y tramitación administrativa.

La evolución de la administración electrónica y la creciente digitalización de los procedimientos administrativos requieren soluciones tecnológicas avanzadas que faciliten la relación con la ciudadanía y la coordinación entre administraciones, garantizando además el cumplimiento de los requisitos de seguridad, interoperabilidad y normativa vigente.

4. Garantizar los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento normativo

El servicio de Atención Ciudadana debe asegurar el pleno respeto a los derechos de las personas usuarias mediante el cumplimiento de la normativa vigente y la adaptación permanente del servicio a los principios de **igualdad, accesibilidad, transparencia y bilingüismo**.

Para ello será necesario impulsar mejoras organizativas y tecnológicas que permitan adecuar el funcionamiento del servicio a estos principios, reforzando además su carácter de servicio público cercano y accesible para toda la ciudadanía.

5. Mejorar la comunicación con la ciudadanía y entre los servicios municipales

La comunicación constituye un elemento esencial para la prestación de un servicio público eficaz y de calidad.



Una comunicación clara, accesible y coordinada permite reducir errores, optimizar tiempos de gestión y mejorar la experiencia de la ciudadanía en su relación con la administración.

Por ello se promoverán mecanismos y herramientas que faciliten la comunicación con la ciudadanía y refuercen la coordinación interna entre los distintos servicios municipales.

4.2. Objetivo del modelo de gestión

El modelo de gestión del Servicio de Atención Ciudadana se basa en los siguientes principios:

GENERALES	<i>-Ayuntamiento enfocado al ciudadano: cercano y proactivo. Única cara frente al ciudadano Mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía</i>	
PUNTOS/CANALES DE CONTACTO	<i>- Modelo multicanal: integración, coherencia, nuevos canales... - Reducir visitas innecesarias de ciudadano ...</i>	
PRESENCIAL <i>- Reducir tiempos de espera</i>	TELEFÓNICO <i>- Resolver entre el 80% y 90% de solicitudes</i>	WEB <i>Acceso información particular Acceso ágil y efectivo</i>
ORGANIZATIVOS	<i>Implicación de todos los departamentos Formación multidisciplinar y vertical de OAC's y 010 Flexibilidad de la organización.</i>	
PROCESOS	<i>- Homogeneizar las procesos / procedimientos de trabajo.</i>	
TECNOLOGICOS	<i>Mejorar el acceso a la información para el ciudadano/turista Utilizar nuevas tecnologías que reduzcan el coste de la interacción</i>	

- el espacio físico desde el que se presta el servicio y los medios materiales necesarios;
- el sistema de telefonía;
- la sede electrónica municipal;
- el equipo humano responsable de la prestación del servicio;



los servicios administrativos que se ofrecen;
el horario de atención al público.

E1. Estabilizar los servicios y mejorar los niveles de calidad.

E2. Garantía de los derechos de la ciudadanía.

E3. Comunicación.

A partir de los ejes estratégicos definidos se establecen los diferentes programas de actuación que permitirán desarrollar el plan de acción del Servicio de Atención Ciudadana.

Cada programa se desplegará mediante fichas de actuación en las que se detallarán los objetivos específicos, las actuaciones previstas, los responsables de ejecución y los indicadores de seguimiento.

E1. Estabilizar sus servicios y sus líneas de calidad

Código	E1-PA1	
Eje estratégico	E1. Estabilizar sus servicios y sus líneas de calidad	
Programa actuación	PA1. Reorganización del área: control gestión de la calidad de la atención ciudadana.	
Reto	Mejorar la calidad del servicio del área de "Atención Ciudadana".	
Alineación estratégica	Ejes DTI Gobernanza Tecnología Accesibilidad	ODS • ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas
Área responsable	Área de Atención al Ciudadano/Área de EEMMAA	
Descripción	Acometer cambios necesarios en aspectos que se puedan mejorar.	
Objetivo	La evolución del servicio en los últimos años ha provocado un aumento significativo de la demanda tanto de la ciudadanía como de los servicios municipales. Este incremento de demanda ha provocado que los niveles de servicio se hayan visto mermados. Es necesario dotar de recursos humanos y así	



	poder dedicar a este aumento de tareas.
Actuaciones	A.1.1.1 Seguimiento de Carta de Servicios del SAC
	A.1.1.2 Sistema de medición de satisfacción ciudadana (encuestas protocolarizadas)
	A.1.1.3 Digitalización de trámites frecuentes
	A.1.1.4 Mejora de procesos de resolución de incidencias
Indicadores de ejecución	Nº trámites digitalizados Carta aprobada Nº de encuestas realizadas

Código	E1-PA2	
Eje estratégico	E1. Estabilizar sus servicios y sus líneas de calidad	
Programa actuación	PA2. Garantizar los niveles de atención bilingüe en todos los canales	
Reto	Evolucionar conforme a las necesidades de la ciudadanía.	
Alineación estratégica	Ejes DTI Gobernanza Tecnología Accesibilidad	ODS • ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas
Área responsable	Área de Atención al Ciudadano/Área de EEAAMM	
Descripción	Sistema de atención informativa presencial y telefónico con 3 idiomas	
Objetivo	La evolución del servicio en los últimos años ha provocado un aumento significativo de la demanda tanto de la ciudadanía como de los servicios municipales. Este incremento de demanda ha provocado que los niveles de servicio se hayan visto mermados. Es necesario dotar de recursos humanos y así poder dedicar a este aumento de tareas.	



Actuaciones	A.1.2.1 Externalización de los servicios de "información presencial" e "información telefónica", con requerimiento de idioma inglés, además de los oficiales.
Indicadores de ejecución	Renovación contrato a empresa externa del servicio de información Municipal (presencial y telefónica). Nº idiomas accesibles

Código	E1-PA3	
Eje estratégico	E1. Estabilizar sus servicios y sus líneas de calidad	
Programa actuación	PA3. Mantener la satisfacción de los Grupos de interés	
Reto	Mejorar la calidad del servicio.	
Alineación estratégica	Ejes DTI Gobernanza Tecnología Accesibilidad	ODS • ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas
Área responsable	Área de Atención al Ciudadano/Área de EEAAMM	
Descripción	Ajustar las acciones según la información recabada para una mejora continua.	
Acciones	A1.3.1 Difusión de la nueva Carta de Servicios a través de la web municipal.	
	A1.3.2 Elaboración de un vídeo, como plan de comunicación al ciudadano/turista para un mayor conocimiento sobre las Extensiones Administrativas Municipales.	
Indicadores de ejecución	Nº Atenciones en el servicio ofrecido en EE.AA.MM Nº Atenciones en el S.A.C.	

**E2. Garantía de derechos ciudadanos**

Código	E2-PA4	
Eje estratégico	E2. Garantía de derechos ciudadanos/visitantes.	
Programa actuación	PA4. Mejorar los niveles de servicios y derechos hacia los ciudadanos/turistas	
Reto	Garantizar que la ciudadanía y los visitantes puedan ejercer sus derechos en su relación con el Ayuntamiento mediante un servicio accesible, transparente e inclusivo. Adaptar los canales de atención y los procedimientos a los requisitos normativos, tecnológicos y lingüísticos.	
Alineación estratégica	Ejes DTI Gobernanza Accesibilidad Sostenibilidad	ODS ODS 10 • ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas
Área responsable	Área de Atención al Ciudadano/Área de EEMMAA	
Descripción	Medición datos sobre el sistema.	
Objetivo	La garantía de los derechos de nuestros usuarios y el cumplimiento normativo encaminado a garantizarlo, es una prioridad que implica adaptaciones o cambios en el servicio, tecnológicos y organizativos (bilingüismo, accesibilidad, transparencia). Además, la propia cercanía del servicio obliga, aún más, a su cumplimiento en todos los ámbitos del servicio.	
Actuaciones	A.2.4.1 Garantizar la participación universal de cualquier ciudadano que quiera hacer algún tipo de reclamación, sugerencia o queja, así como el funcionamiento correcto del servicio. A.2.4.2. Fomentar la accesibilidad a través de códigos QR. A.2.4.3. Implantación protocolo atención inclusiva. A.2.4.4. Adaptación accesible de oficinas.	



Indicadores de ejecución	Nº de peticiones y atenciones realizadas, en pro de los derechos de los ciudadanos/visitantes. % de disminución de quejas y reclamaciones Nº Canales con varios idiomas Protocolo aprobado
--------------------------	---

E3. Comunicación

Código	E3-PA5	
Eje estratégico	E3. Comunicación	
Programa actuación	PA5. Mejora de la comunicación con la ciudadanía y difusión de los servicios municipales	
Reto	Mejorar la comunicación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía para facilitar el acceso a la información municipal, optimizar los canales de atención y aumentar el conocimiento de los servicios de atención ciudadana.	
Alineación estratégica	Ejes DTI <ul style="list-style-type: none">• Gobernanza• Tecnología• Accesibilidad	ODS <ul style="list-style-type: none">• ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas• ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles
Área responsable	Área de Atención al Ciudadano/Área de EEMMAA	
Descripción	Desarrollo de acciones orientadas a mejorar la comunicación entre la administración municipal y la ciudadanía mediante la optimización de los canales informativos y la difusión de los servicios municipales, garantizando que la información sea clara, accesible y disponible a través de los distintos canales de atención.	
Objetivo	La garantía de los derechos de nuestros usuarios y el cumplimiento normativo encaminado a garantizarlo, es una prioridad que implica adaptaciones o cambios en el servicio, tecnológicos y organizativos (bilingüismo, accesibilidad, transparencia). Además, la propia cercanía del servicio obliga, aún más, a su cumplimiento en todos los ámbitos del servicio.	
Actuaciones	A.3.5.1 Elaboración y difusión de campañas informativas sobre los servicios de Atención Ciudadana y las Extensiones Administrativas Municipales.	



	A.3.5.2 Coordinación con otras áreas municipales para mejorar la comunicación interna y la transmisión de información hacia la ciudadanía. A.3.5.3 Mejora de los contenidos informativos en la web municipal y en los canales digitales para facilitar el acceso a la información y a los trámites.
Indicadores de ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de campañas informativas realizadas al año. • Nº de materiales informativos accesibles y multilingües publicados. • Índice de satisfacción de la ciudadanía respecto a la información recibida.

5.PERIODICIDAD DEL PLAN Y CRONOGRAMA DE ACTUACIÓN

Eje estratégico	Planes de acción	Código	Actuaciones	2026	2027	2028	2029
E1. Estabilizar sus servicios y sus líneas de calidad	PA1. Reorganización del Área de Atención al Ciudadano: control de calidad	E1-PA1	A1.1.1 Seguimiento de Carta de Servicios del SAC	X	X	X	X
			A.1.1.2 Sistema de medición de satisfacción ciudadana (encuestas protocolarizadas)	X	X	X	X
			A.1.1.3 Digitalización de trámites frecuentes	X	X	X	X
			A.1.1.4 Mejora de procesos de resolución de incidencias	X	X	X	X
	PA2. Garantizar los niveles de atención Bilingüe en todos los canales	E1-PA2	A.1.2.1 Externalización de los servicios de "información presencial" e "información telefónica", con requerimiento de idioma inglés, además de los oficiales.	X	X	X	X
	PA3. Mantener la satisfacción de los grupos de interés.	E1-PA3	A1.3.1 Difusión de la Carta de Servicios a través de la web municipal.	X	X	X	X
			A1.3.2 Elaboración de un vídeo, como plan de comunicación al ciudadano/turista	X			



			para un mayor conocimiento sobre las Extensiones Administrativas Municipales.				
E2. Garantía de derechos de los ciudadanos/visitantes	PA4. Mejorar los niveles de servicio	E2-PA4	A.2.4.1 Garantizar la participación universal de cualquier ciudadano que quiera hacer algún tipo de reclamación, sugerencia o queja, así como el funcionamiento correcto del servicio.	X	X	X	X
			A.2.4.2 Fomentar la accesibilidad a través de códigos QR.	X	X	X	X
			A.2.4.3 Implantación protocolo atención inclusiva	X	X	X	X
			A.2.4.4 Adaptación accesible de oficinas	X	X	X	X
E3. Comunicación	PA5. Mejora de la comunicación con la ciudadanía y difusión de los servicios municipales	E3-PA5	A.3.5.1 Elaboración y difusión de campañas informativas sobre los servicios de Atención Ciudadana y las Extensiones Administrativas Municipales.	X	X	X	X
			A.3.5.2 Coordinación con otras áreas municipales para mejorar la comunicación interna y la transmisión de información hacia la ciudadanía.	X	X	X	X
			A.3.5.3 Mejora de los contenidos informativos en la web municipal y en los canales digitales para facilitar el acceso a la información y a los trámites.	X	X	X	X
			A.3.5.4 Desarrollo de materiales informativos accesibles y multilingües dirigidos a residentes y visitantes.	X	X	X	X

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

El seguimiento y evaluación del Plan de Atención Ciudadana se realizará en la Concejalía correspondiente. El cuadro de mando de indicadores está ligado a este plan estratégico.

El área de Atención Ciudadana del ayuntamiento es una de las piezas clave como conducto primordial para posibilitar y facilitar la comunicación con la ciudadanía. Ya que en el plan de



ajuntament



benidorm

comunicación se establece el enlace del ciudadano con el consistorio y la fuente de información de los responsables políticos. Para ello, la predisposición e implicación del personal municipal es fundamental, a pesar de la complejidad que detrae la comunicación interna, la falta de cooperación y de trabajo en equipo, y las contradicciones internas latente en la administración local, como en el caso de cuando se deriva más trabajo a quien más trabaja.

Con el objetivo de conseguir un trabajo más eficiente y eficaz, y una especialización de tareas, se ha de generar un ambiente cordial, de entendimiento, en el que se generen sinergias de trabajo en equipo y en el que cada trabajador se sienta una pieza importante en el engranaje municipal para conseguir mejores resultados.

Los trabajadores públicos necesitan conocer la organización, intercambiar información, participar, y dialogar con sus compañeros, conocer las perspectivas de futuro que se les puede presentar y un reconocimiento del trabajo.

Por esas razones, uno de los elementos vitales de este Plan Estratégico de Atención Ciudadana es la creación y gestión de un plan de comunicación, interna y externa, así como las acciones que implica en relación al plan propio que desarrollamos.

Los medios económicos necesarios para el desarrollo del Plan, serán los previstos anualmente en los presupuestos generales del Ayuntamiento de Benidorm para el desarrollo de las medidas que éste contempla.

|

Para que conste en el expediente de su razón, con la salvedad de lo preceptuado en el art. 206 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF), expido la presente con el visto bueno del Alcalde-Presidente, Antonio Pérez Pérez.

(Benidorm, a la fecha de la firma electrónica)



ajuntament  benidorm