

Experiencias de éxito en e-Administración de las Entidades Locales



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS



Experiencias de éxito en e-Administración de las Entidades Locales



Introducción		03
Ayuntamientos		05
01 Arnedo: Un paso adelante en la transformación digital		07
02 Barcelona: Expedientes Electrónicos Municipales		33
03 Basauri: Implantación de la e-Administración		37
04 Berja: Oficina Virtual		41
05 Eivissa: Carpeta Ciudadana		43
06 Ermua: Abierto 24 horas al día y 365 días al año		47
07 Fuenlabrada: Geoportal -IDE-		53
08 Fuenlabrada: Portal ciudadano		59
09 Fuenlabrada: SIMCE - Sistema de Información para la Mejora de la Convivencia Escolar		63
10 Irun: Del SAC al S@C		65
11 Lleida: Carpeta empresa y Registro electrónico de apoderamientos: gestión de la representación		73
12 Molina de Segura: Carpeta ciudadana		79
13 Molina de Segura: Implantación LocalGis		81
14 Oleiros: Carpeta ciudadana		85
15 Pincaya: Estudio del elemento subjetivo en los procesos de modernización municipal.		87
16 Pozuelo de Alarcón: Oficina virtual		93
17 Sant Just Desvern: Expedientes electrónicos		99
18 Santa Coloma de Gramanet: Adaptación de servicios		103
19 Torrent: Plan de Modernización		109
20 Torrijos: SAC		113
Diputaciones		117
01 Jaén: MOAD		119
02 Badajoz: Apoyo a las Entidades Locales de la provincia		125
03 Ciudad Real: Plataforma e-Administración		129
04 Huesca: Apoyo a las Entidades Locales		133
05 Teruel: Plataforma Multientidad		139
Conclusiones		145

Introducción

Han pasado cerca de 20 años desde que en 1992, gracias a la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, se dieron los primeros pasos hacia la modernización de la Administración Pública en España, incorporando medios y técnicas electrónicas en el tratamiento y procesado de la información. Sin duda, ha sido un largo camino para numerosas entidades locales y supramunicipales en la adopción y desarrollo de su propia personalidad en esta nueva era del conocimiento y de la información.

Sensibles a esta revolución digital, cada entidad local ha tenido que ir evolucionando, en algunos casos acompañadas y guiadas por las experiencias de otras y en otros casos, innovando en solitario.

A pesar de que las tímidas recomendaciones de la citada Ley no fueran de obligado cumplimiento, la mayoría de las entidades locales descubrieron la necesidad y los beneficios que reportaban el uso de las nuevas tecnologías para el desempeño de sus competencias, si bien, no ha sido hasta la entrada en vigor de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico

de los Ciudadanos a los Servicios Públicos cuando, avanzando aún más en este campo, se ha reconocido el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, regulando los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas, garantizando sus derechos y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

Además, haciendo hincapié en la cuestión de la obligatoriedad de poner en marcha la Administración Electrónica, el 4 de marzo de 2011 se publica la Ley 2/2011, de Economía Sostenible, donde en su disposición adicional séptima, realiza una modificación de la Ley 11/2007, por la que toda administración que por problemas presupuestarios no haya podido implantar los servicios a que se hace referencia, “deberán aprobar y hacer públicos los programas y calendarios de trabajo que sean precisos” y según sus previsiones presupuestarias. Esta modificación es el impulso definitivo que contribuirá a movilizar, a muy corto plazo, al conjunto de nues-

tras administraciones locales, para lograr el objetivo de acercar al ciudadano la administración a través de las herramientas electrónicas.

Debemos considerar los grandes esfuerzos llevados a cabo por las entidades locales, orientados a proveer al ciudadano de los mecanismos de autenticación e identificación, sin los cuales, no sería posible el desarrollo de la Administración Electrónica ni la confianza en la misma.

En la actualidad el 27,5% de la población dispone de DNI electrónico, aunque sólo alrededor de un 4,7% lo utiliza como certificado en sus relaciones con las AAPP. Este hecho, nos indica las líneas en las que debemos trabajar, fomentando el uso y aprovechamiento de este instrumento en beneficio de todos, dando luz verde a servicios de fácil asimilación por el ciudadano, fomentando la demanda de Administración Electrónica y haciendo al ciudadano preferir el formato electrónico como medio de elección en sus relaciones con la Administración Pública.

En la mayoría de los casos, para los Ayuntamientos, muchas son las demandas y pocos los recursos financieros y humanos disponibles, no obstante, con una marcha regular y constante, se va aumentando el número de servicios que pasan a engrosar aquellos que componen la **Carta de Servicios Electrónicos** en las entidades, aún a pesar de los momentos actuales de agudizada crisis económica. Lejos de representar un gasto superfluo, como algunos teóricos intentan hacernos creer, se trata sin duda de una apuesta seria por la eficiencia y el nivel de servicio exigido por los estándares que de facto el ciudadano nos ha impuesto.

Es frecuente que haya organizaciones que se quedan a mitad de camino, intentando despegar sus proyectos de modernización, y esto ocurre sobre todo, en aquellos pequeños municipios que representan el grueso de los Ayuntamientos españoles, nos referimos a aquellos que están en la franja de 300 y hasta 1000 habitantes, los cuales representan el 63% del total de los municipios españoles.

Por todo ello, recopilamos en este libro, 26 experiencias reales de éxito en la implantación de la Administración Electrónica en Ayuntamientos y Diputaciones, esperando transmitir el conocimiento y el entusiasmo en ellas recogido para que pueda servir de inspiración y ánimo a todos aquellos embarcados en el mismo proceso de modernización de sus organizaciones.



Un paso adelante en la transformación digital

1. Denominación del proyecto

Hemos seleccionado el siguiente nombre para nuestro proyecto: **Un paso adelante en la transformación digital.**

La motivación de esta denominación es que el Ayuntamiento de Arnedo desarrolló en el año 2005 un Plan Integral de Modernización. Fruto de este trabajo hemos estado trabajando en la mejora de nuestros procesos internos y en poder prestar servicios digitales a nuestros ciudadanos. Hemos por tanto desarrollado unas bases sólidas de lo que podríamos llamar la Modernización en nuestra Corporación.

En el actual documento presentamos un proyecto de evolución tanto en nuestro entorno telemático mediante la incorporación de nuevos servicios como en el entorno de gestión fomentando la consolidación del trabajo ya realizado y permitiendo el uso de técnicas modernas que faciliten el avance digital del Ayuntamiento.

Por tanto, consideramos que el proyecto que presentamos conformará una auténtica Administración digital tanto en la vertiente externa como en la vertiente interna.

2. **Ámbito territorial**

Provincia: La Rioja
Municipio: Arnedo
Código postal: 26580
Población: 14.234 hab.
Superficie en km²: 57,9 km²



Misión y objetivos

En este apartado comentaremos primero los antecedentes a este proyecto, que nos servirán para situar el contexto. Luego pasaremos a describir la motivación que nos ha llevado a presentarlo con objeto de definir las necesidades sobre las que se pretende actuar.

3.1. Definición y análisis de la necesidad

En general, hemos observado que la mayor parte de las Administraciones Públicas Españolas, a cualquier nivel, están acometiendo estos procesos de transformación aplicando una estrategia de *Dentro a Fuera (Inside Out)*. Ello quiere decir que se hace hincapié en la transformación de los procesos internos (backoffices, simplificación administrativa, gestión de expedientes, normalización procedimientos.....) hasta que se considera preparado para “salir”. La realidad es que, como el proceso es muy lento, no se tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos y, las administraciones tienden a considerar que siempre quedan cosas por mejorar, nunca se produce la ansiada apertura al exterior.

Se ha demostrado, ejemplificado en las Administraciones consideradas líderes en esta práctica, y soportado por literatura al respecto, que la estrategia correcta es la inversa, de *Fuera a Dentro (Outside In)*. Esta es la estrategia que le proponemos en este proyecto. La razón es que esta estrategia permite:

- Visualizar resultados desde el primer momento.
- Emplear la presión ciudadana como catalizador del proceso de transformación interna.

- Aprender continuamente, con la posibilidad de rectificar por el camino.
- Favorecer la Gestión del Cambio, en un proceso largo y que requiere la participación y el convencimiento de todos los individuos de la Organización, y mantener su motivación.
- Disponer de activos de rápida capitalización, como elemento diferenciador cara al establecimiento de acuerdos de colaboración con terceros.

El objetivo del proyecto de modernización en el que llevamos trabajando desde hace tiempo va mucho más allá de la dimensión tecnológica ya que persigue un cambio no sólo en la forma de trabajar sino también en la concepción de la organización permitiendo el intercambio de datos y la compartición de información entre las diferentes áreas contribuyendo, así, a la agilización de la gestión. Así, en el último año, hemos puesto en marcha una serie de actuaciones que nos han permitido contar con los siguientes resultados:

- Hemos elaborado un catálogo global de procedimientos y para ello, hemos estado reuniéndonos con nuestras Áreas de gestión identificando los procedimientos que gestionan y toda la información necesaria para que los ciudadanos sepan qué datos, documentos y requisitos necesitan para solicitarlos a la Administración.
- Hemos abordado también el rediseño, simplificación e implementación en nuestro Sistema corporativo de gestión de algunos procedimientos más demandados por los ciudadanos como son los siguientes: autorizaciones y licencias urbanísticas, contratación administrativa,
- Al mismo tiempo y de forma complementaria se ha trabajado para la consolidación y evolución del Sistema integrado de gestión mediante la integración con el resto de Sistemas: Registro, Gestión tributaria, Gestión económica,....
- Contamos también con una Plataforma telemática que hemos nombrado Carpeta Ciudadana donde ya podemos visualizar los primeros resultados

de su puesta en marcha y ya podemos ofrecer a los ciudadanos la consulta de su información privada, la tramitación de las solicitudes y también la obtención de determinados documentos.

No hay duda de que tenemos muchos pasos avanzados pero también de que el recorrido es largo y necesitamos toda la ayuda necesaria para poder consolidar todo el trabajo realizado y seguir construyendo nuestra nueva Administración. Es un proyecto en el que hemos puesto toda nuestra ilusión y esperamos contar con la colaboración para poderlo seguir ampliando. En este sentido, queremos emprender una serie de inversiones con el fin de mejorar la interactividad, el flujo de información tanto con el ciudadano como con el resto de Administraciones Públicas.

Por tanto, el proyecto que presentamos en este documento tiene como objetivo seguir avanzando en la e-Administración permitiendo la modernización los servicios telemáticos a los ciudadanos tanto en lo que se refiere a nuevas funcionalidades telemáticas como en cuanto a la reorganización de la atención para poder atender a las solicitudes que nos vayan entrando por estos nuevos canales. Además queremos avanzar también en nuestra gestión digital teniendo como objetivo final la consecución de la Administración sin papeles optimizando al máximo la progresiva eliminación del papel en la realización de los trámites y gestiones de nuestra actividad procedimental.

3.2. Identificación y descripción del alcance

A continuación pasamos a detallar lo que son los objetivos principales del proyecto:

3.2.1. Nuevos Servicios digitales en nuestra Carpeta Ciudadana

En el año 2006 pusimos en marcha la Carpeta ciudadana que facilita las consultas telemáticas de los ciudadanos sobre los datos de gestión: datos de población, tributos, anotaciones de registro, expedientes,.. Además se ha favorecido la obtención de documentos de forma telemática (los ciudadanos de Arnedo pueden no sólo consultar sus datos personales sino también obtener documentos acreditativos con plena validez jurídica, como la obtención de volantes de padrón,) y se está trabajando en facilitar la realización de trámites telemáticos con el Ayuntamiento, potenciando en todos los casos, la utilización por parte de los ciudadanos de certificados digitales ya que se pretende dotar a las transacciones de la máxima seguridad y garantías.

Queremos ampliar los servicios digitales que ofrecemos a los ciudadanos desde este entorno telemático y, hemos seleccionado los siguientes:

- Realización de simulaciones y tramitación de autoliquidaciones
- Pasarela de pagos
- Servicios de valor añadido para gestorías
- Notificación telemática
- Incorporación de la Plataforma de validación de firma@firma
- El Portal del proveedor

3.2.2. Consolidación de la gestión y su evolución digital mediante la incorporación de una Solución Documental y de Firma (Administración sin papeles)

Sabemos que la gestión de los procesos es una de las asignaturas pendientes que tenemos las Administraciones y, por ello, en el momento en que empezamos nuestro proyecto de Modernización quisimos empezar por introducir un cambio en la forma en que gestionábamos. Por ello, y tal y como

hemos comentado en la introducción disponemos en la actualidad con una Solución de gestión de expedientes y hemos trabajado en el último año en la implementación de una serie de procedimientos en la misma. Los procedimientos que rediseñamos e implementamos han sido los de licencias y autorizaciones en materia de urbanismo y los de contratación.

Sin embargo, creemos que es necesario continuar y avanzar en este camino puesto que queda mucho recorrido aún y necesitamos el máximo apoyo para poder culminar este proceso. Por ello, queremos ampliar la cobertura de nuestra solución de gestión y necesitamos ayuda que nos permita ser más ágiles y nos dé soporte necesario para afianzar este proceso. Hemos pensado en la incorporación de los siguientes ámbitos que comparten entre ellos una característica común que es la de transversalidad (su mejora no repercutirá a un solo Área sino que afectará a la totalidad de las mismas puesto que dará una solución homogénea a una problemática común):

- Por un lado, queremos contar con una solución que nos gestione las quejas y sugerencias y que nos permita su gestión considerando tanto el acceso (medios y canales) como el proceso (su gestión en las diferentes Áreas municipales). Esto implica tanto la interacción con la Carpeta ciudadana como con el Sistema de gestión facilitando una gestión integrada de las mismas.
- Por otro lado, queremos implementar una Solución para la gestión de las subvenciones. La actividad subvencionadora de la Administración pública está regulada por Ley y las Administraciones públicas debemos establecer y garantizar el principio de equidad a la hora de establecer las prioridades en la gestión de nuestras subvenciones. Esto implica contar con soluciones que identifiquen y clasifiquen los criterios y nos faciliten este cálculo para poder hacer una gestión más eficaz y eficiente.

- También queremos contar con una mejora en la toma de decisiones actuando en la fase final de la gestión que es la elaboración de los Acuerdos y la formalización de los Decretos de resolución.

De forma complementaria, queremos construir un Modelo interno digital, basado en un Sistema de Gestión documental y firma electrónica sobre nuestro modelo actual de gestión interno que facilite el avance hacia la Administración sin papeles. Parece claro que, la misma sociedad hará que en el ámbito del archivo/ gestión de los documentos, se evolucione rápidamente hacia un entorno mixto en el que convivan documentos en formato papel, con documentos en formato electrónico, sin que tenga demasiado sentido tratarlos de manera distinta solo por su diferente soporte físico o formato.

La duración de este proceso en el que convivirán documentos en papel y documentos electrónicos ha de ser necesariamente largo, con lo que se constata que analizando este escenario se demuestra absolutamente necesario para las administraciones públicas contar con un sistema de información especializado en la gestión integral de la documentación. Especializado ya que es necesario solventar problemas específicos de la documentación e integral por que debe tratar de una forma uniforme cualquier tipo de documento, en cualquier formato y relacionarlo con el resto de la información disponible. También integral ya que este sistema deberá gestionar la totalidad de la documentación disponible e interactuar con las personas o sistemas informáticos que proporcionen o requieran estos documentos.

Para concretar el alcance en este ámbito y habiendo estudiado las necesidades básicas que se tendrían, partiríamos de las siguientes premisas:

- Se implantará un Sistema de Gestión documental bajo el concepto de repositorio único y seguro de documentos que de servicio a los aplicativos de Registro de E/S, gestión de expedientes y firma

- Se migrarán a este repositorio todos los documentos preexistentes en los aplicativos de registro y gestión de expedientes.
- Se establecerán los procedimientos para la digitalización de la documentación entrada en el Ayuntamiento.
- Otra de las acciones es implantar la **firma electrónica** en procesos internos del Ayuntamiento. Se quiere dotar al Ayuntamiento de, una serie de servicios que permitan la firma electrónica de documentos en entornos heterogéneos.
- La firma se realizará exclusivamente sobre documentos en formato pdf. A este formato es posible convertir la totalidad de formatos de origen de una forma sencilla.
- Se definirán 2 circuitos básicos de firma que puedan ser aplicables a la mayoría de gestiones municipales que estamos realizando con el gestor de expedientes.
- Se dará formación al personal municipal para garantizar la necesaria transformación digital del empleado público.

3.2.3. Servicio Integral de Atención al Ciudadano

Esta actuación estratégica para el Ayuntamiento permitirá sentar las bases del nuevo modelo de relación con los ciudadanos identificado en una Oficina que sea el eje neurálgico de las relaciones del ciudadano con la Corporación y que represente el mensaje de acercamiento a los ciudadanos. La idea es descargar las áreas de gestión de muchas de las tareas que, ante los ciudadanos, realizan cada día.

Cuando un ciudadano se dirige a la Administración para informarse o realizar gestiones, la imagen de la entidad está en juego. Es clave poder atenderle de forma rápida, eficaz y precisa, y para ello es necesario que el personal de la Oficina de Aten-

ción Ciudadana cuente con toda la información necesaria en su ordenador, actualizada y clasificada de forma que pueda resolver cualquier petición al momento.

En el marco del presente proyecto se realizarán las siguientes actuaciones:

- Clarificar la forma de funcionamiento de la Oficina de Atención identificando los servicios a realizar y la forma y dinámica para realizarlos.
- Determinar la mejor estructura para la prestación de los servicios de la Oficina identificando los requisitos organizativos y de formación necesarias para gestionar los servicios de la misma.
- Implementar las herramientas o sistemas necesarios para que el personal de las Oficinas puedan desempeñar sus funciones de la mejor forma posible.



Objetivos generales

A continuación pasamos a definir los objetivos que nos han llevado a solicitar este proyecto.

4.1. Nuevos Servicios digitales en nuestra Carpeta Ciudadana

Como hemos avanzado pasamos a describir los objetivos de los nuevos servicios digitales que incorporamos en nuestra propuesta:

4.1.1. Realización de simulaciones y tramitación de autoliquidaciones

Se plantea poder ofrecer a nuestros ciudadanos que puedan tramitar las autoliquidaciones por Internet lo que implica realizar tanto las simulaciones del cálculo (pudiendo visualizar cuánto tienen que pagar) como las tramitaciones directas de estos servicios incluyendo su pago (interaccionando con la pasarela que comentamos a continuación). Consideramos que la autoliquidación telemática representará una indudable ventaja a los ciudadanos y ayudará a que se familiaricen con la realización de gestiones telemáticas. En el marco del proyecto nos planteamos identificar al menos dos o tres autoliquidaciones de impacto ciudadano que ayuden a la puesta en marcha del módulo.

4.1.2. Pasarela de pago

Otro de los servicios que se quieren ofrecer a los ciudadanos es la posibilidad de realizar pagos directamente desde la carpeta ciudadana, tanto de tasas e impuestos como autoliquidaciones.

Esta pasarela se plantea mediante la integración con el servicio que ofrece el organismo red.es.

Dicha integración posibilitará que si el ciudadano dispone de una Cuenta Corriente en alguna de las entidades con convenio con red.es, podrá realizar el pago directamente a su cuenta de forma telemática. La comunicación con el protocolo que tenga establecido cada banco se deja en manos de red.es, lo que se plantea en el proyecto es realizar la integración con la plataforma que ofrece red.es. Así, esta plataforma actuará de capa de abstracción ante todas las entidades bancarias.

A parte de la ventaja de simplificar los sistemas del Ayuntamiento, conseguiremos que a medida que red.es amplie el soporte a entidades bancarias, ofrecer esta ampliación de posibilidades a los ciudadanos (sin coste añadido).

A continuación mostramos un esquema funcional de la forma en que está pensado el módulo de integración con red.es



4.1.3. Servicios adicionales para gestorías

La puesta en marcha de estas soluciones (autoliquidaciones y pago) ampliará notablemente la calidad de nuestros servicios telemáticos. Sin embargo, tenemos presente que la mayoría de estas gestiones no las realiza el ciudadano directamente sino a través de sus respectivas gestorías. Por ello, queremos facilitar el trabajo de estas entidades para poder garantizar un completo servicio y tener la mayor cobertura posible del mismo.

Para poder garantizar la realización de las autoliquidaciones y de los pagos por las gestorías necesitamos tener dos funcionalidades complementarias.

- Poder identificar a un gestor y a sus representantes en el entorno telemático. Esto quiere decir que un gestor tendrá que tener una forma de identificarse en el web que permita conocer a qué ciudadanos presta sus servicios y la autorización concreta que dispone para ello.
- Además, es importante que una vez cubierta esta funcionalidad se permita en el entorno telemático poder realizar los trámites de forma masiva. Este aspecto es fundamental porque si queremos que las gestorías puedan acceder a los servicios telemáticos, debemos facilitar que la tramitación por los mismos sea más sencilla que presencialmente. La tramitación masiva con plenas garantías es un beneficio claro y permitirá un ahorro de tiempo a este colectivo indudable.

4.1.4. Notificación telemática

Creemos importante profundizar en aquellas actuaciones de “máximo contacto con los ciudadanos” y no hay duda de que las notificaciones telemáticas son representativas de esto. Para ello, nos integraremos con la Plataforma telemática que dispone Correos para la realización de este tipo de comunicaciones.

4.1.5. Plataforma de validación @firma

Nuestra plataforma no interactúa en la actualidad con la Plataforma de validación @firma y consideramos de vital importancia poder tener resuelta esta integración con lo que, consideramos, se está convirtiendo en un estándar de facto en la Administración Telemática.

4.1.6. El portal del proveedor

Pensamos en una Carpeta del Proveedor que proporcione servicios de acceso a la información y servicios propios que de cada proveedor se disponga en los sistemas de gestión económica de la institución, ya sean solicitudes de avales, datos particulares, cuentas bancarias o bien el estado u operaciones realizadas sobre las facturas. El acceso de cada proveedor al servicio de consultas se realizará mediante una identificación previa del mismo, la cual se basará en Certificados digitales de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre o mediante un Código + PIN de acceso.

Los requerimientos de base son los siguientes:

- La Carpeta privada del proveedor será una extrapolación de nuestro concepto carpeta ciudadana a este colectivo, para facilitar información de carácter privado relacionada con las actuaciones de los proveedores abiertas y pendientes con la Administración.
- Enlazará con la Plataforma de tramitación telemática, para permitir a los proveedores tramitar sus solicitudes on line.
- Enlazará con la pasarela de pago on-line, para permitir el pago que corresponda.

El Portal del proveedor permitirá:

- Disponer de una conexión segura que permita el acceso privado a los datos personales de un

proveedor (información, cuentas bancarias, direcciones..)

- Consultar todas las facturas registradas, su estado y sus operaciones
- Iniciar un trámite para solicitar una modificación de alguno de los datos o bien la creación o supresión de una cuenta.
- Solicitar documentos de contenido contable: certificado de retenciones, Importe a declarar en el modelo 347,...

4.2. Consolidación de la gestión y su evolución digital mediante la incorporación de una Solución Documental y de Firma (Administración sin papeles)

Como indicamos, los objetivos del proyecto a realizar se centran en poder extender la gestión hacia ámbitos que permitan obtener una mejora en la mayoría de las áreas municipales (quejas y sugerencias y subvenciones) y en favorecer una gestión totalmente digital con la incorporación de una solución de gestión documental y firma.

4.2.1. Mejora de la gestión e incorporación de nuevas soluciones transversales

Hemos seleccionado dos ámbitos de gestión cuya mejora repercutirá a la gran mayoría de Unidades municipales. Esta selección se ha hecho por intentar que el proceso de mejora en la gestión sea lo más rápidamente extensible facilitando al mismo tiempo el entronque con las iniciativas de e-Administración. Creemos que no se puede acometer una carrera de dos velocidades: por un lado la e-administración y, por otro la mejora interna sino que ambas deben ir en paralelo interrelacionando

de forma que el ciudadano pueda ir visualizando y participando de los beneficios que comporta su puesta en marcha conjunta.

Gestión integral de quejas y sugerencias

Las quejas y las sugerencias representan uno de los derechos más reconocidos hacia los ciudadanos por parte de las Administraciones Públicas. Sin embargo y, aunque pueda resultar una paradoja, son uno de los ámbitos de gestión más desatendidos. Frecuentemente hablando con otras Administraciones Públicas observamos que la única gestión que estamos realizando es la de poder ofrecer a los ciudadanos que presente sus quejas y reclamaciones pero sin ofrecerles garantía ninguna de resolución de las mismas. La legislación reciente ha venido a cambiar esta situación y obliga a las entidades públicas a disponer de una correcta gestión de las quejas y sugerencias. Esto lleva implícito su presentación por cuantos canales se dispongan, su tramitación completa, su resolución y su comunicación al ciudadano en el menor tiempo posible haciéndole llegar la decisión motivada de la Administración.

En nuestro proyecto queremos definir, desarrollar e implementar tomando como base los sistemas que conforman nuestro modelo integral, una Solución integral para la gestión de las quejas y sugerencias.

Gestión de subvenciones

Consideramos importante lograr una mejora en la gestión de dichas subvenciones, eliminando las posibles casuísticas de error que debido a la dispersión de información, se pueden producir con mayor facilidad. Así mismo, una vez clarificada la mejor forma de optimizarlas el objetivo es implementarlas en la solución de gestión de expedientes lo que

permitirá un mayor apoyo en la toma de decisiones y proporcionará más retroalimentación, en lo relativo a la concesión de subvenciones. Esto implica clarificar:

- Cómo se gestiona la financiación de las convocatorias: partidas presupuestarias, fondos europeos, etc.
- Cómo se gestionan las resoluciones de concesión, reintegro y sanción de subvenciones a los beneficiarios. En este sentido, se prestará especial atención a cómo se contemplan las resoluciones mixtas (positivas y negativas) dentro de un expediente y cómo se gestionan las revocaciones de cada una.
- Cómo se contemplan las justificaciones por la recepción de las subvenciones, por parte de los beneficiarios.
- Cómo se gestionan los pagos a beneficiarios, contemplando en cada caso la vinculación a cada una de las fases y a cada una de las resoluciones (y justificaciones).
- Cómo se gestionan los procesos de recaudación de reintegros y sanciones. Esto va enlazado con la gestión de las posibles revocaciones (totales o parciales) y su tratamiento enlazado con el sistema de gestión.
- Cómo se gestionan los recursos y las Sentencias judiciales. En este sentido se tiene que analizar el grado de vinculación del recurso (y su posterior resolución judicial) con la resolución correspondiente a efectos de poder establecer una correcta consolidación y, en su caso, actualización del dato.
- Además, se atenderá a analizar y diseñar los interfaces necesarios con los diferentes Sistemas de Información y gestión corporativos a efectos de facilitar la gestión unificada, evitar la duplicación de información y esfuerzos y garantizar la interacción telemática proporcionando un único entorno telemático de información y servicios a todos los

agentes que intervienen en la tramitación de las subvenciones. No hay duda de que las subvenciones son uno de los trámites que los ciudadanos más demandan a las Administraciones y poder iniciarlas vía el entorno telemático representará una indudable ventaja a nuestra corporación.

La Gestión de los Acuerdos y Decretos

Finalmente otro ámbito a considerar será el de elaboración de los Acuerdos y Decretos. La toma de decisiones es uno de los actos más relevantes que se llevan a cabo en las Administraciones Públicas. Sin embargo, la gestión de los procesos implicados, es decir, el circuito de elaboración de las propuestas por los órganos gestores y el de su aprobación por los órganos de resolución correspondientes, muchas veces se encuentran aún sin informatizar.

En esta situación, el área de Secretaria, responsable de este ámbito de la gestión, necesita dedicar grandes esfuerzos para normalizar las propuestas, elaborar los documentos (convocatorias, actas, notificaciones) a la vez que se halla desamparada de mecanismos que le ayuden a realizar un correcto control y seguimiento de los procesos.

Además, nos adheriremos a los servicios de la Red 060 y, para ello, gestionaremos que nuestros ciudadanos puedan presentar documentación al MAP desde nuestros puntos de atención.

4.2.2. La incorporación de un gestor documental y de una solución de firma a la gestión

La gestión de los documentos es uno de los elementos que más tiempo conlleva en cualquier Administración Pública. El camino que recorre un documento desde que entra por el registro de en-

trada o se genera en cualquier Unidad municipal hasta que se archiva o retira, es largo. En nuestro proyecto consideramos que podemos ya abordar la transformación digital de nuestra gestión de documentos y la aplicación a la misma de mecanismos que permitan la firma. Esto eliminará el trasiego de documentos de unidades a otras, la pérdida de tiempo que ello comporta y garantizará que:

- Los documentos llegan a todos los que lo necesitan
- Toda la información necesaria para la realización de los trámites está disponible.
- Queda cubierto todo el ciclo de vida del documento.
- Especialmente para los documentos originales electrónicos, se garantiza:
 - Autenticidad
 - Integridad
 - No repudio
 - Reproducción futura
 - Conservación

Por ello las tecnologías de gestión documental son una pieza clave dentro del concepto de dato único y gestión integral. Estas tecnologías nos conducen hacia un concepto fundamental en los modernos sistemas de gestión: EL REPOSITORIO UNICO o ARCHIVO ELECTRÓNICO SEGURO DE DOCUMENTOS. De este modo así como se dispone de toda la información estructurada en las bases de datos corporativas, se permitirá que cada Ayuntamiento disponga de toda la información documental (o no estructurada) en un repositorio universal accesible tanto desde los sistemas de gestión, como de los sistemas de archivo.

Las tecnologías de gestión documental ayudarán a:

- Capturar toda la información documental
- Clasificar, organizar y definir la información en el repositorio
- Gestionar la información

- Ponerla a disposición de las diferentes Unidades del Ayuntamiento
- Garantizar la integridad y la conservación a largo plazo de los documentos

De forma complementaria, se quiere dotar al Ayuntamiento, de una serie de servicios que permitan la firma electrónica de documentos en entornos heterogéneos. Para concretar el alcance del proyecto y habiendo estudiado las necesidades básicas que se tendrían, partiríamos de las siguientes premisas:

- La firma se realizará exclusivamente sobre documentos en formato pdf. A este formato es posible convertir la totalidad de formatos de origen de una forma sencilla.
- Los enlaces principales a implantar serán con el Registro de E/S, con la Gestión Documental y con la Gestión de Expedientes del Ayuntamiento, en su caso.
- Se dispondrá de una aplicación portafirmas básica que permita desde un sencillo acceso Web, firmar documentos internos.
- La Plataforma será abierta para posteriores enlaces con otras aplicaciones de gestión interna.

Este módulo de firma proporciona las siguientes funcionalidades:

- Administración (usuarios, roles, delegación, etc)
- Circuitos de firma a aplicar por defecto a cada tipo de documento
- Diseño de los circuitos de firma
- Control de las tareas de firma
- Conversión de los formatos originales a PDF
- Portafirmas electrónico

4.3 Servicio Integral de Atención al Ciudadano

4.3.1. Definición del Nuevo Modelo de Atención

Consideramos de vital importancia sentar ya los principios de funcionamiento del Servicio de Atención al ciudadano de forma que se constituya en el eje neurálgico de las relaciones del ciudadano con la Corporación municipal. En este sentido, el planteamiento que hacemos en la siguiente oferta permitirá la configuración del nuevo Servicio de Atención al ciudadano en el **Ayuntamiento de Arnedo** que represente el mensaje de acercamiento a los ciudadanos y que no se limite únicamente a la resolución de las demandas de los ciudadanos sino que aproveche su presencia o su contacto para prestarle todas las atenciones posibles y anticiparse a sus necesidades.

El nuevo Servicio de Atención al ciudadano aportará grandes ventajas tanto para el propio Ayuntamiento como a los ciudadanos.

Ventajas para los ciudadanos

- Favorecerá el trato personal e individualizado con el público.
- Resolverá todas aquellas cuestiones generales que puedan ser normalizadas y facilitará toda la información en cuanto a los datos privativos en poder de la Administración.
- Se obtendrá una mayor rapidez y agilidad en la atención de las demandas.
- Garantizará múltiples canales de acceso a la información ofreciendo un trato personalizado y amable.
- Filtrará las consultas que el ciudadano plantea y remitirá a las Áreas competentes, de forma coordinada mediante cita previa, sólo aquellas cuestiones que, por su especificidad, no puedan ser resueltas en la Oficina de Atención.

- Mejorará sensiblemente la imagen del Ayuntamiento ante los ciudadanos.
- Ofrecerá coherencia en el discurso y homogeneidad en la atención independientemente del punto desde el que se preste

Ventajas para el Ayuntamiento

- Racionalizará los recursos humanos y materiales destinados a la atención gracias al establecimiento de una estructura y una organización horizontal y transversal a todas las áreas municipales.
- Aportará una imagen de Ayuntamiento volcado en la solución de las demandas de los ciudadanos.
- Permitirá un contacto directo y responsable con el ciudadano bajo un concepto de servicio público que posibilitará una disposición de mejora permanente.
- Proporcionará una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales.

En el marco del presente proyecto, por tanto planteamos:

- Establecer los criterios necesarios que permitan la evolución del Servicio de Atención al ciudadano al ciudadano de forma paralela a la Modernización de la propia Corporación. Ello implica:
 - La definición del funcionamiento de la atención al ciudadano en su vertiente organizativa puesto que entendemos la gran importancia del personal de atención al ciudadano que no sólo tendrá que contar con todos los medios que le ayude al buen cumplimiento de sus funciones sino que también deberá estar suficientemente preparado y formado para ello.
 - También atenderá a la vertiente funcional y, para ello, se clarificará el funcionamiento futuro y se identificarán propuestas para la mejora de la gestión de la atención. Además, de forma

complementaria, se definirán en el marco de este proyecto los mecanismos que ayuden a la mejora del proceso de atención y la identificación de los instrumentos necesarios para que la oficina pueda realizar sus tareas de manera acorde con el nuevo funcionamiento.

- Se definirán también los indicadores de calidad que permitan evaluar la idoneidad y efectividad del Modelo definido y su adecuación a los objetivos previamente establecidos.

4.3.2. Sistema de información para la Oficina de Atención al Ciudadano

Es necesario disponer de un sistema de información que permita acceder de forma ágil a toda la información consolidada de cada ciudadano en orden a poder prestarle la mejor atención. Se trata de un sistema que deberá estar optimizado para el trabajo diario de las personas que atienden al público y resolver la problemática habitual de forma eficiente. Lógicamente este sistema para la Atención al Ciudadano tendrá que interactuar con el sistema transaccional del Ayuntamiento.

Se necesita desde el Ayuntamiento un módulo que muestre en pocas pantallas toda la información general y los datos del ciudadano en poder de la entidad. Con ello se podría atender al ciudadano sea cual sea la vía de acceso de éste a la Administración: presencial, telefónica o por correo electrónico. En las tres modalidades, se debería de mantener un registro de los contactos con el ciudadano, de forma que es posible conservar un histórico de las relaciones del ciudadano con la Administración.

El personal de atención ciudadana debería poder atender cualquier tipo de consulta, como por ejemplo:

- Consulta de Información pública gestionada por los sistemas de información del Ayuntamiento

- Consulta del perfil del ciudadano. Actuaciones solicitadas, en curso o gestionadas independientemente del canal
- Realización de gestiones ante solicitudes ciudadanas, dando curso a las mismas e interaccionando con los sistemas de gestión: registro, inicio de expedientes
- Incidencias en recibos: pagos, modificaciones en domiciliación y titulares,...
- Consulta del estado de expedientes en curso, aportación de documentos, solicitudes diversas, licencias...
- Petición de duplicados de recibos, certificaciones....
- Quejas y sugerencias presentados

4.4. Adecuación del Proyecto a los criterios de Valoración definidos en la OM

4.4.1. Mejora de la interoperabilidad de los Sistemas de Información de las AA.PP

Tras este proyecto, el Ayuntamiento de Arnedo estará trabajando con documentos electrónicos en sus procesos administrativos. Estos documentos estarán firmados digitalmente y con la firma autotentada en formato pdf. De este modo el Ayuntamiento estará capacitado para proporcionar estos documentos electrónicos a sus ciudadanos así como a otros organismos públicos, preservando la integridad y autenticidad de los mismos.

Por otro lado la integración de su pasarela de pagos con lo establecido por Red.es posibilitará que el ciudadano y el mismo ayuntamiento puedan disponer de una pasarela de pagos estandarizada y que

pueda ser utilizada con cualquier administración pública acogida al mismo programa.

Además planteamos contar con la Plataforma de validación @firma que garantizará la validación de las transacciones telemáticos. La validación de documentos que proponemos como parte de la Plataforma telemática garantizará que un documento digital expedido por el Ayuntamiento pueda ser validado por otra Administración en el curso de la realización de gestiones por los ciudadanos.

Nos adheriremos a la Red 060 permitiendo la realización de anotaciones registrales con destino al Ministerio desde nuestras oficinas de atención al ciudadano.

4.4.2. Posibilidad de reutilización por otras AA.PP de los productos resultantes

Todo el planteamiento y los entregables de nuestro proyecto serán de utilidad para otras Administraciones públicas para conocer cómo aplicar nuestro proyecto en otras Administraciones interesadas. Así, por ejemplo, consideramos que no hay muchas Administraciones de nuestra dimensión que estén pensando en firmar digitalmente sus documentos internos por lo que nuestra experiencia puede servir de referente y de contraste a otras Administraciones interesadas.

También consideramos que podremos traspasar toda nuestra concepción de cómo acometer los servicios telemáticos, de cuál ha sido nuestra selección de servicios a incorporar, de qué hemos priorizado, de cómo hemos acometido el proyecto, etc. En definitiva, nuestra experiencia podrá ser utilizada/reaprovechada por otras Administraciones interesadas.

4.4.3. Utilización de estándares libres y software de fuentes abiertas

Se adoptarán aquellos estándares aplicables que se consideren de aplicación en el alcance. Por ejemplo, en todo el sistema de acceso a datos corporativos se pensará en una arquitectura tres capas con el uso de WebServices como punto de entrada a la funcionalidad crítica. En el caso de firma electrónica, se adoptará el estándar de hecho como contenedor de información (PDF) buscando la posibilidad de usar la propuesta que está actualmente en estudio para el almacenaje a largo plazo (PDF-A).

Se potenciará el uso de software libre en aquellos sistemas o subsistemas en los que se vea posible, teniendo en cuenta las restricciones impuestas por la integración con los sistemas actuales.

Respecto a los servicios de la Red 060, gestionaremos la posibilidad de ofrecer a los ciudadanos que presenten documentación al MAP desde nuestros puntos de atención de registro.

4.4.4. Utilización de Sistemas Comunes de Información promovidos por el M.A.P

Se soportará el futuro DNI electrónico en los procesos que tengan como opción el uso de un certificado digital.

Además para la realización de pagos telemáticos a través de nuestra plataforma telemática proponemos la utilización de la plataforma de pagos de Red.es

Para la validación de la firma electrónica se utilizará la plataforma @firma.

También se adecuarán los procedimientos administrativos principales para la aceptación de la documentación firmada digitalmente por parte de los ciudadanos.

4.4.5. Adecuación del Proyecto a los Objetivos del Plan de Acción Europea

Este proyecto se enmarca en un plan de modernización del Ayuntamiento de Arnedo que tiene como objeto aumentar los servicios de administración electrónica, ofreciendo servicios públicos interactivos. Por tanto creemos que se encuentra perfectamente encuadrado en el plan de Acción Europea 2005.

Todos los servicios públicos que se implanten, serán puestos a disposición de los ciudadanos de Arnedo. Su acceso será posible mediante los principales navegadores del mercado.

5. Resultados a Obtener

Nuevos servicios digitales hacia los ciudadanos, para lo cual se plantearía la posibilidad de que los ciudadanos puedan, haciendo uso de Internet:

- Iniciar un conjunto de trámites
- Realizar pagos
- Realizar simulaciones y autoliquidaciones por Internet
- Firmar digitalmente los formularios y documentos anexos.
- Validar documentos obtenidos digitalmente de forma telemática

La mejora transversal **en la gestión de las quejas y sugerencias y en la gestión de las subvenciones públicas** es otro de los grandes resultados que esperamos obtener del presente proyecto.

El avance hacia la **Administración sin papeles** y el expediente digital. Uno de los aspectos más relevantes a tener en cuenta en el momento de diseñar un proyecto de oficina sin papeles, es que no se debe pensar que simplemente se está implantando una tecnología, sino que en realidad lo que se está implantando es un modelo organizativo y funcional. Es desde este punto de vista y no desde otros que se debe enfocar el proyecto para garantizar su viabilidad y éxito.

El último resultado es el de organizar el **servicio de atención al ciudadano** de forma que éste permita atender a nuestra ciudadanía correctamente. Estamos planteando muchos nuevos servicios y es necesario que la organización esté correctamente preparada para garantizar la atención de las peticiones de los ciudadanos que nos lleguen desde los canales que les ponemos a su disposición.

6. Tecnología aplicable

En los siguientes apartados daremos unos comentarios generales a lo que consideramos más significativo.

6.1. Arquitectura tres capas en nuevos desarrollos

En los desarrollos nuevos que no requieran integración directa con aplicaciones C/S existentes se utilizará una arquitectura tres capas con presentación basada en navegador.

El uso de navegador como punto de entrada de las aplicaciones permitirá un más fácil despliegue en los puestos del Ayuntamiento. Además se puede conseguir un interface más intuitivo.

Esto implica disponer de un servidor Web y de Aplicaciones, que permita a los usuarios internos y externos conectarse al mismo mediante alguno de los navegadores HTML más populares.

El sistema debe pensarse de forma que sea escalable al total de actores afectados al final del mismo, que puede estimarse como la gran mayoría de empleados públicos del Ayuntamiento (usuarios internos) y todos los ciudadanos del mismo (como usuarios externos)

6.2. Base de datos

Los datos de las diferentes aplicaciones residirán en la base de datos corporativa del Ayuntamiento, que deberá revisar su dimensionamiento (fuera del objeto de este proyecto). Esto se decide por diferentes motivos: por centralización de las copias de seguridad, para compartir los datos entre aplicaciones y por optimizar el uso de las infraestructuras (software y hardware)

6.3. Despliegue

Las aplicaciones se desplegarán físicamente en la Intranet del Ayuntamiento o bien en la zona pública de acceso a los ciudadanos. Esta última zona está en la actualidad configurada como una DMZ y es donde reside la "Carpeta Ciudadana" y donde residirán las nuevas funcionalidades que queremos desarrollar en el presente proyecto. A ella, el ciudadano accederá desde el portal del Ayuntamiento, aunque tendrá que identificarse para su acceso.

Se pensará también la autenticación para que sea compatible con certificados digitales y el futuro DNI digital además de la identificación vía DNI pin que tenemos actualmente.



Metodologías utilizadas

Para las fases de desarrollo e implementación se utilizará la metodología Métrica 3. En los pliegos de contratación se indicará la preferencia por esta metodología aunque se valorarán también otras alternativas presentadas por las empresas ofertantes.

Consideramos importante disponer también de una metodología que facilite la gestión del cambio y la correcta adaptación de nuestro personal a los cambios y servicios que les pondremos a su disposición. La organización debe no sólo aceptar los cambios sino también ser parte de los mismos participando e involucrándose directamente en ellos.



Plazos y cronograma

8.1. Plazo de realización

Estimamos que el plazo para la realización del proyecto será de 8 meses desde su inicio.

8.2. Cronograma detallado

HITO	INICIO	FIN
Implantar en la Carpeta ciudadana nuevos servicios digitales. <ul style="list-style-type: none"> - Autoliquidaciones - Pagos telemáticos - Servicios a gestorías - Notificación telemática - Plataforma de validación 	Septiembre de 2007	Febrero de 2008
Definición e implementación de soluciones transversales de gestión en el Sistema troncal <ul style="list-style-type: none"> - Quejas y sugerencias - Subvenciones 	Octubre de 2007	Febrero de 2008
Implantar en el Ayuntamiento una Solución de gestión documental que permita conformar el repositorio documental único del Ayuntamiento. Este repositorio accederá inicialmente a las soluciones de registro y expedientes pero debe estar conceptualizado e implantado con una clara visión de transversalidad Incorpora una Solución de firma interna que interaccionando con el gestor documental y los sistemas de registro y expedientes permita avanzar al Ayuntamiento en el camino hacia el expediente totalmente digital. Se parametrizarán 2 circuitos de firma con sus procedimientos asociados.	Enero de 2008	Abril de 2008



Costes estimados

Importe total

El importe total asciende a **417.003,76 €**

9.2. Importe solicitado

Se solicita la subvención por la mitad del importe del proyecto, es decir por un total de **208.501,88€**

El resto del importe será sufragado por el Ayuntamiento de Arnedo.

Desglose del presupuesto total:

CONCEPTO	IMPORTE
Dirección de Proyectos	
Dirección del proyecto	26.880,00 E
Modelo de Gestión	
Parametrización de nuevos procedimientos	57.600,00 E
ADN	15.600,00 E
Plataforma Telemática	
Autoliquidaciones gestorías	31.200,00 E
Autoliquidaciones	20.000,00 E
Pasarela	6.400,00 E
Conector Plataforma telemática @firma	10.200,00 E
Integración Red 060	11.400,00 E
Módulo de notificación	9.600,00 E
Portal del proveedor	25.200,00 E
Gestión Documental	
Implantación Conector	35.960,00 E
Escaneo masivo	9.806,00 E
Firma electrónica	34.840,00 E
Oficina de Atención	
Modelo de Oficina	19.200,00 E
ATC	45.600,00 E
Totales	359.486,00 E
Total con IVA	417.003,76 E



Indicadores de avance

10.1. Indicadores de avance en el desarrollo por fases

- Autoliquidaciones definidas, rediseñados e implementados en la Plataforma (por tipología de servicio y estado de avance del servicio telemático).
- Gestorías adheridas para la tramitación
- Circuitos de firma definidos y procedimientos afectados.
- Volumen de documentación gestionada en el repositorio
- Volumen de expedientes con la totalidad de la documentación en soporte digital

10.2. Indicadores de éxito del proyecto

Los indicadores de éxito deberán compararse con unos niveles objetivos que se marquen en el transcurso del mismo. Nuestra propuesta es:

- Aumento del tráfico en el portal corporativo. El indicador sería la comparación con el tráfico actual, tanto de usuarios únicos como de páginas servidas. A medida que vayan avanzando las fases, el tráfico debe ir creciendo.
- Transacciones realizadas mediante Certificados digitales.
- Número de solicitudes desplegadas en el portal respecto al total que puedan realizarse presencialmente.
- Número total de expedientes iniciados mediante solicitudes telemáticas.

- % de solicitudes que una vez publicitado el portal, entran por Internet respecto al total. Este % se debería ir calculando y será muestra de éxito el hecho de que vaya creciendo progresivamente.
- Número de documentos obtenidos telemáticamente por el ciudadano.
- Volumen de pagos telemáticos realizados.
- Autoliquidaciones tramitadas.
- Servicios telemáticos realizados por los gestores.
- Tiempo medio de atención por el personal.



Un paso adelante en la transformación digital

El proyecto “Un paso adelante en la transformación digital” tiene como objetivo seguir avanzando en la e-Administración permitiendo la modernización de los servicios telemáticos a los ciudadanos tanto en lo que se refiere a nuevas funcionalidades telemáticas como en cuanto a la reorganización de la atención para poder atender a las solicitudes que nos vayan entrando por estos nuevos canales. Además se ha avanzado en nuestra gestión digital teniendo como objetivo final la consecución de la Administración sin papeles optimizando al máximo la progresiva eliminación del papel en la realización de los trámites y gestiones de nuestra actividad procedimental.

Los módulos del proyecto que se han implementado se dividen en 4 apartados:

Modelo de gestión

- Parametrización de nuevos procedimientos (15)
- Acuerdos y decretos (ADN)

Plataforma telemática

- Autoliquidaciones para gestorías
- Autoliquidaciones
- Pasarela de pagos-Convenio con Red.es
- Conector plataforma telemática @firma
- Módulo de notificación
- Portal del Proveedor

Gestión documental

- Documentum
- Firma electrónica
- Escaneo masivo

Oficina de Atención Ciudadana

- Modelo de oficina
- Módulo de atención ciudadana (ATC)

11.1. Claves del proyecto

La selección del nombre del proyecto, no fue una casualidad, la motivación de esta denominación es que el Ayuntamiento de Arnedo desarrolló en el año 2005 una auditoría operativa que diseñó un plan integral de modernización. Fruto de este plan hemos estado trabajando en la mejora de nuestros procesos internos y en poder prestar servicios digitales a nuestros ciudadanos. Hemos por tanto desarrollado unas bases sólidas de lo que podríamos llamar la modernización de nuestra Corporación

La gestión del cambio y de las expectativas. El proyecto supone un importante cambio en la organización que tiene que adaptar sus métodos de trabajo teniendo en cuenta la necesaria orientación al ciudadano y tiene que adecuarse al nuevo funcionamiento. La implantación de nuevas iniciativas no debe ser nunca traumática para la organización sino que tendrá que ser evolutiva, gradual e integral. Sin duda la comunicación juega un papel importante en este sentido, la falta de difusión y comunicación de los nuevos servicios es uno de los principales problemas que se encuentra en el mundo de la Administración pública. Y es que a veces los sueños hay que proyectarlos hacia objetivos, y apostar por ellos, pues el único límite eres tú mismo, otras veces los sueños se hacen realidad y hay que estar preparado para ello. Otorgar un papel clave a los empleados públicos del Ayuntamiento de Arnedo para que asuman roles de liderazgo y dirección del proyecto.

Lo conseguido con el proyecto *Un paso adelante ...* tiene un factor importante como el respaldo proactivo de la dirección política de la Corporación para la marcha satisfactoria del proyecto. Una primera experiencia tuvo lugar en el año 2006 con un proyecto que culmina con la parametrización de los expedientes de urbanismo, contratación y algunos significativos de la gestión económica, la apertura por primera vez en la historia del Ayuntamiento de la e-administración, mediante la creación de la carpeta ciudadana denominada -24 horas conTlgo-, ello supuso un cambio de mentalidad en la forma de trabajar. Los datos de cada ciudadano se ponían al servicio de este, se podía consultar y hacer algunos trámites on-line con el Ayuntamiento de Arnedo (volante de empadronamiento, certificado de estar al corriente de pagos, incidencias en la vía pública, domiciliaciones....).

Uno de los hitos del proyecto *Un paso adelante ...* ha sido la consolidación y evolución en la gestión de expedientes con la implementación de 15 nuevos procedimientos administrativos que a los ya existentes hacen un total de 80 expedientes parametrizados y en pleno funcionamiento. A este sistema de gestión de expedientes se ha incorporado el módulo de gestión de acuerdos y decretos (ADN), que incluye los circuitos de aprobación de propuestas de resolución de expedientes gestionados en PAC (denominación del software de expedientes).

La creación de un repositorio documental de los documentos administrativos y la incorporación de la firma electrónica de los documentos generados en PAC han posibilitado la implantación del procedimiento electrónico en el Ayuntamiento de Arnedo.

La integración en la Red Sara a través de la Comunidad Autónoma de la Rioja, nos ha permitido el acceso a la plataforma @firma para la validación y sellado de tiempo de la firma electrónica.

Esto ha permitido el afianzamiento del modelo de gestión y de una nueva forma de trabajar, más eficiente, que redundará en una serie de beneficios como:

- La mejora operativa mediante la integración de la información de las diferentes áreas administrativas por medio de un sistema que elimine duplicidades en datos básicos y/o procedimientos.
- La incorporación de métodos de planificación y seguimiento de objetivos y actividades.
- La mejora en la relación con los ciudadanos, las empresas y otras Administraciones Públicas con el objetivo de aumentar la transparencia y la facilidad en los servicios prestados a los terceros.
- El diseño de los servicios en función de las demandas de los ciudadanos.
- La normalización y homogeneización de toda la información disponible en el Ayuntamiento.

11.2. Gestión de expedientes

- La apuesta por introducir en la gestión diaria los principios básicos de los modelos de calidad adaptados a las Administraciones Públicas.
- El fomento de la coordinación y comunicación entre áreas y servicios del Ayuntamiento.
- El aprovechamiento del potencial de los empleados públicos mediante la mejora de sus capacidades y habilidades en el ámbito de la gestión pública.

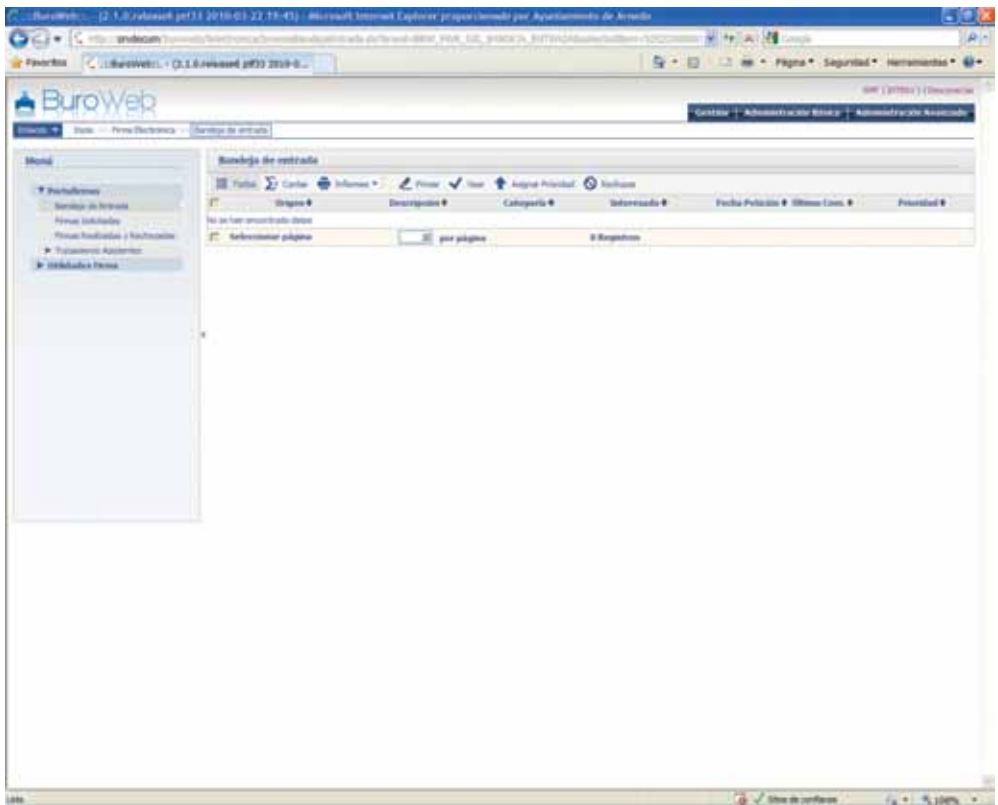


Imagen del portafirmas electrónico

11.3. Acuerdos y decretos (ADN)

Este módulo nos permite una gestión fácil, integrada y automatizada de los procesos de secretaría y:

- Estructura y normaliza la información relativa a resoluciones: órganos proponentes y resolutorios, responsables técnicos y políticos, personas convocadas.....
- Normaliza las propuestas de resolución de los diferentes procedimientos definidos en PAC.

- Normalización de documentos oficiales –oficios, instancias-
- Automatiza y centraliza la recepción de propuestas.
- Simplifica el proceso de generación de documentos, convocatorias, órdenes del día, actas, notificaciones.
- Permite conjuntamente las notificaciones de asuntos/propuestas resueltos por la organización.
- Genera automáticamente los libros oficiales de los órganos de resolución.

11.4. Plataforma telemática

Los servicios incorporados en la Carpeta Ciudadana –24 horas conTigo- son los siguientes:

- Servicios de autenticación e identificación basado en el uso de certificado digital y DNI electrónico.
- Módulo específico de simulaciones y autoliquidaciones por Internet (Vehículos y Plus Valías)
- Integración con la pasarela de pago Red.es para efectuar el pago de impuestos, tasas y autoliquidaciones desde Carpeta Ciudadana.



Imagen de la carpeta ciudadana

Se incorpora a la plataforma telemática dos nuevos portales: la carpeta de gestorías y el Portal del Proveedor.

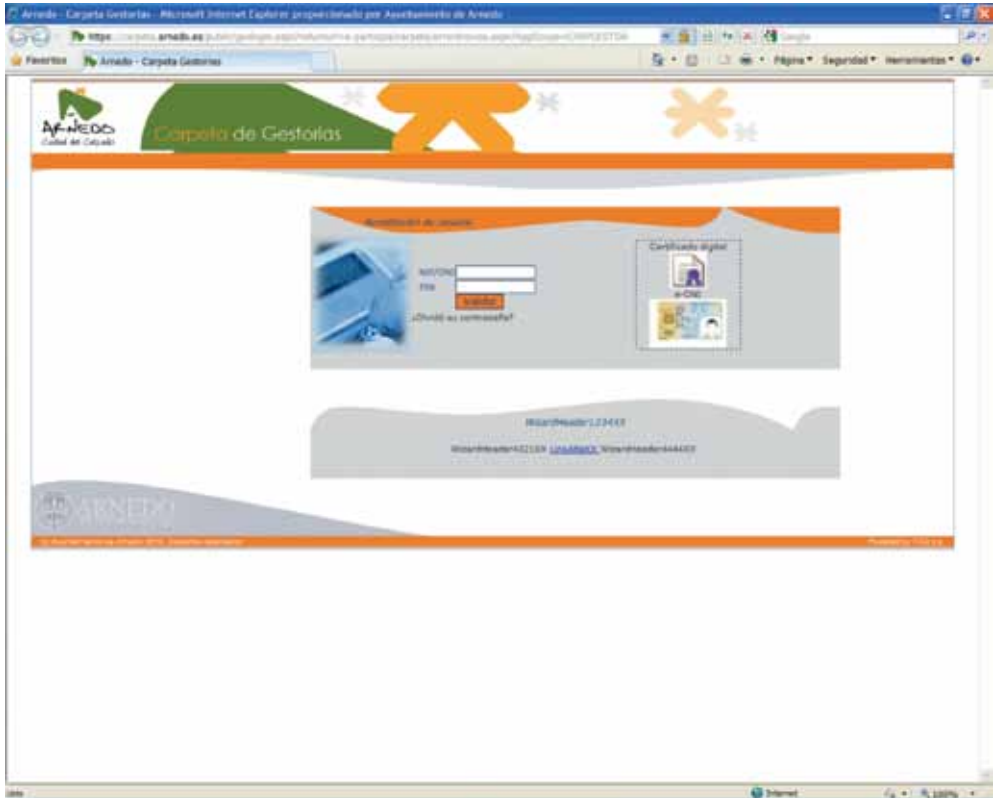


Imagen de la carpeta de gestorías

La carpeta del Proveedor constituye el espacio virtual para que los proveedores del Ayuntamiento de Arnedo, previa autenticación e identificación, puedan acceder a diferentes servicios directamente relacionados con sus datos personales:

- Consulta de datos (facturas, avales)
- Modificación datos del proveedor
- Comunicación nueva cuenta bancaria
- Modificación de cuenta preferida de transferencias
- Supresión de cuenta bancaria
- Solicitud de endoso de facturas
- Solicitud de devolución de avales y fianzas depositadas
- Declaraciones de operaciones MOD. 347



Imagen del portal del proveedor

La puesta en marcha de las autoliquidaciones y el pago telemático ha tenido presente que la mayoría de estas gestiones, no las realiza el ciudadano directamente, sino a través de sus respectivas gestorías. Por ello, hemos facilitado el trabajo de estas entidades para poder garantizar un completo servicio y tener la mayor cobertura posible del mismo.

Para poder garantizar la realización de las autoliquidaciones y de los pagos por las gestorías se han tenido en cuenta dos funcionalidades complementarias.

- Poder identificar a un gestor y a sus representados en el entorno telemático. Esto quiere decir que un gestor tendrá que tener una forma de identificarse en la Web, que permita conocer a

qué ciudadanos presta sus servicios y la autorización concreta que dispone para ello.

- Además, es importante que una vez cubierta esta funcionalidad se permita en el entorno telemático poder realizar los trámites de forma masiva. Este aspecto es fundamental porque si queremos que las gestorías puedan acceder a los servicios telemáticos, debemos facilitar que la tramitación por los mismos sea más sencilla que presencialmente. La tramitación masiva con plenas garantías es un beneficio claro y permite un ahorro de tiempo a este colectivo.

Para más información sobre la plataforma telemática:

www.arnedo.com en el apartado de **e-administración**

11.4. Gestión documental

Los ejes estratégicos de la gestión electrónica de documentos pueden resumirse en dos:

- Implantación de un repositorio unificado documental que actúe como archivo seguro de documentos garantizando la autenticidad, integridad y conservación a largo término y la legibilidad de los documentos.
- La articulación sobre este repositorio de un sistema de gestión que sea integral e integrado gestionando los documentos a lo largo de todo su ciclo de vida completo, tanto si se trata de documentos papel como electrónicos y relacionándolos con el contexto en el que se producen, es decir integrado con los aplicativos de gestión que los crean o utilizan.

El programa elegido para el gestor documental es documentum. En la organización del repositorio el Content Server permite organizar los documentos de la siguiente manera:

- Descripción documental.- Los documentos en el repositorio pertenecen a un determinado tipo documental. Los tipos documentales, agrupan a todos aquellos documentos con unas mismas características o con bastantes características comunes. Cada tipo documental dispone de un modelo de ficha documental. Esta ficha documental es anexada al documento en el momento de su entrada en el repositorio.
- Clasificación. Adicionalmente los documentos son clasificados mediante su ubicación en una estructura jerárquica tipo cuadro de clasificación que se visualiza en una estructura de archivadores y carpetas que finalmente contienen documentos.
- Indexación por aquellos documentos en formato de texto o que previamente hayan pasado un proceso de OCR (Optical Character Recognition) es posible indexarlos por su contenido, lo que permite posteriormente hacer búsquedas genéri-

cas de documentos que contengan determinadas palabras.

El modelo de seguridad de documentum se basa en las tres A's :Autenticación, autorización y auditoría. El primer nivel de seguridad es el de identificar a cualquier persona o servicio que acceda al repositorio, una vez identificada la persona que quiere acceder a un determinado documento el segundo nivel de seguridad reside en si ese determinado usuario tiene o no permiso para hacerlo y el tercer nivel de seguridad es la auditoría que incorpora un módulo que permite establecer que acciones o eventos sobre documentos se desea controlar.

Se dispone de diferentes soluciones para digitaliza toda la documentación disponible en formato papel, tanto la que va llegando en el día a día como la documentación histórica, de ahí que podamos optar por la digitalización simultanea que se efectúa en el mismo momento como por la digitalización "off line" es decir con posterioridad a su Registro de Entrada. Para ello la plataforma de software Ascent Capture realiza todas las funciones de captura, digitalización, reconocimiento automático de la información, indexación, validación y transferencia de esta información a cualquier sistema de gestión documental

11.5. Oficina de atención ciudadana

El diseño del modelo que regula el servicio de atención e información al ciudadano teniendo en cuenta su concepción como un instrumento que permite garantizar tanto la prestación de servicios como la colaboración entre las diferentes unidades en que se descompone la organización así como que los objetivos deben variarse para ir adaptándolos a la evolución constante de la demanda y para cubrir la necesidad de mejorar los productos y servicios continuamente, queda reflejada en estos gráficos:

**RELACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CON LOS CIUDADANOS**

**ENTENDER SUS
NECESIDADES**

- ¿Cuáles son los deseos y necesidades de los ciudadanos?
- ¿Qué segmentos he de satisfacer prioritariamente?
- ¿Qué Servicios son los estratégicos?
- ¿Cuáles son los principales elementos de satisfacción?

**PROPORCIONAR
EL SERVICIO**

- ¿Cómo proporcionar los Servicios solicitados por los ciudadanos?
- ¿Qué capacidades son necesarias?
- ¿Qué facultades se deben fortalecer?
- ¿Cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías?

**MEJORA
CONTÍNUA**

- ¿Cómo medir y mejorar la calidad del servicio porporcionado?
- ¿Cómo medir y aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado?

**INPUTS
/ENTRADAS**

**PROVEEDORES
DE INFORMACIÓN**



DESARROLLO RELACIÓN

**AYUNTAMIENTO
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**OUTPUTS
/ SALIDAS**

**CLIENTES /
CIUDADANOS**

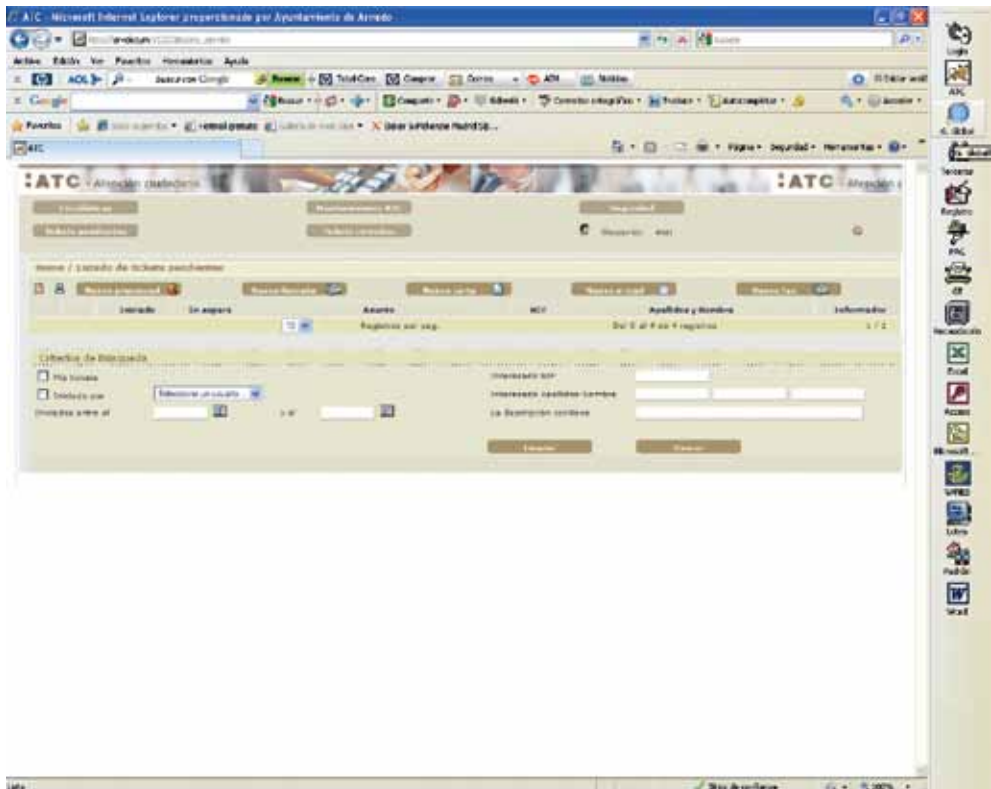
Cuando un ciudadano se dirige a la Administración para informarse o realizar gestiones, es clave poder atenderle de forma rápida, eficaz y precisa, y para ello es necesario que el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano cuente con toda la información necesaria en su ordenador, actualizada y clasificada de forma que pueda resolver cualquier petición al momento.

El módulo ATC está diseñado para facilitar el trabajo de atención al público. ATC muestra en pocas pantallas toda la información general y los datos del ciudadano en poder de la entidad. Con ello se podrá atender al ciudadano sea cual sea la vía de acceso de éste a la Administración: presencial, telefónica o por correo electrónico. ATC mantiene un registro de los contactos con el ciudadano, de

forma que es posible conservar un histórico de las relaciones del ciudadano con la Administración.

La asistencia asegura la cobertura de los objetivos y actividades siguientes:

- Sistema de información intuitivo y de fácil uso, para permitir una ágil respuesta al ciudadano.
- Muestra de modo rápido e intuitivo toda la información general y los datos del ciudadano.
- Facilitar la atención sea cual sea la vía de acceso: presencial, telefónica o por correo electrónico.
- Registro de contactos que permite un histórico de las relaciones con el ciudadano
- A través de la empresa de cable que existe en Arnedo se ha instalado el servicio 010.





Expedientes Electrónicos Municipales 02

Datos de la iniciativa:

- Entidad: **Ayuntamiento de Barcelona**
- Departamento: **Dirección de eAdministración**
- Más información: www.bcn.cat/egovernment
concretamente: http://w3.bcn.es/V01/Serveis/Noticies/V01NoticiesLlistatNoticiesC138,1013028362_1118177750_2_1386576037,00.html?accio=detall&amp;home=

proyecto global de transformación. Un cambio que afectaría a la ciudad y también a la organización interna para conseguir una ciudad y un Ayuntamiento al nivel de las demandas de esta sociedad cambiante. Por tanto, se planteó un cambio radical en el Ayuntamiento, una transformación que utilizaría la tecnología como palanca de cambio; con el objetivo de conseguir, realmente, una administración más ágil, más cercana, innovadora y conectada.

Introducción

El Sector Público en general y, particularmente, el Ayuntamiento de Barcelona, afronta un reto de transformación fruto de los múltiples cambios que se han producido en su entorno. Una sociedad especialmente creativa, con un modelo de crecimiento basado en el talento, la penetración de las nuevas tecnologías y, los cambios sociales en general, así como las tendencias de transformación en el Sector Público hicieron al consistorio plantearse un

Ayuntamiento 2.0. Administración electrónica

Este planteamiento general ha determinado la puesta en marcha de una serie de proyectos en clave tecnológica que se orientan tanto al cambio en el interior de la organización, como a las actuaciones en el Sector TIC. En el ámbito interno, Barcelona

ha puesto en marcha una serie de iniciativas para construir lo que se ha denominado un **Ayuntamiento 2.0** donde la **Administración Electrónica** es pieza clave. Así, el Plan Barcelona 2.0, define los proyectos motores que deberán contribuir a la transformación del modelo de gestión municipal y, precisamente el Plan de eAdministración es uno de ellos.

Así, el Plan de eAdministración ha supuesto la puesta en marcha de iniciativas para mejorar la interacción con ciudadanía y empresas, iniciativas para hacer la administración más cercana, una administración accesible 24 x 7, multicanal y multidispositivo. En estos años se ha potenciado la tramitación íntegramente a través de internet y cada día ofrecemos más servicios a través del móvil – entre enero y octubre de 2010 se habían ofrecido más de 80.000 servicios a través del móvil -. Pero toda esta estrategia de interacción con el público no sería posible sin impactar sobre los procesos de gestión interna, sobre los expedientes municipales.

El Ayuntamiento plantea una estrategia de Administración Electrónica donde la transformación de los **procesos internos de gestión** y las tecnologías que les dan cobertura son fundamentales para poder ofrecer un servicio mejor, más rápido, más ágil, ... al público y, además, ser más eficientes en la prestación de los mismos. Por ello, una de las experiencias clave puestas en marcha en estos años ha sido los **expedientes electrónicos municipales**.

Esta iniciativa, y la forma en que se ha planteado, permiten además contribuir al cumplimiento, por parte de la Administración Municipal, de la Ley 11/2007 y a toda la normativa de desarrollo, incluida la nueva ordenanza municipal de Administración electrónica.

Expedientes electrónicos

La iniciativa de expedientes electrónicos municipales tiene como objetivo transformar la gestión de las principales áreas de actividad municipal: las licencias de obras, la contratación administrativa, los recursos humanos, las subvenciones, las inspecciones, ... a través de:

- Una revisión de los procesos para hacerlos más eficaces y eficientes.
- La implantación de herramientas de gestión de workflow que asignan tareas a diferentes perfiles de usuario y permiten que los expedientes “viajen” de forma electrónica.
- El uso de servicios comunes de administración electrónica:
 - Documento electrónico.
 - Firma electrónica y portafirmas para altos cargos.
 - Copia auténtica e impresión segura.
 - Registro electrónico.
 - Archivo electrónico.
 - ePago.
 - ...
- El uso de servicios de interoperabilidad con diferentes Administraciones y entidades.

Se está implantando un modelo de expediente electrónico municipal que se basa en la **tramitación electrónica extremo a extremo**, reduciendo, si no eliminando completamente el uso del soporte papel, e introduciendo el uso de la firma electrónica como características principales; además, en todos los proyectos se ha realizado una profunda revisión del proceso de trabajo, eliminando tareas y firmas innecesarias, así como revisando, racionalizando y homogeneizando la documentación que se pide a la persona interesada, si se trata de procesos con impacto ciudadano o en empresas. En este sentido, en todos los expedientes municipales se ha realiza-

do un gran esfuerzo por interoperar con otras administraciones o entidades, no solicitando a la persona interesada información o documentación que ya está en poder de otras administraciones.

Así, durante 2009 se han realizado 295.000 intercambios electrónicos con otras entidades y administraciones. Además, este planteamiento permitirá hablar de una reducción de hasta el 30% en los plazos de tramitación de expedientes, y, para las licencias de obras municipales, se estima un ahorro de hasta 20 toneladas de papel anuales.

De los expedientes electrónicos implantados o en proceso de implantación destacamos tres de especial impacto: eLicencias (obras y ocupación del espacio público), eContrato y las inspecciones, Autoritas.

Desde inicios de 2010, está en funcionamiento el sistema de tramitación electrónica para la contratación administrativa, primero con el despliegue del contrato menor en prácticamente todo el Ayuntamiento y, a partir de 2011 con la implantación de los procedimientos abierto y negociado.

Los expedientes electrónicos de licencias afectan a las licencias de filmaciones, en funcionamiento desde finales de 2009 y, al resto de licencias de ocupación del espacio público gestionadas por la policía local (grúas, mudanzas, andamios y reservas de estacionamiento puntual), a punto de ser puestas en marcha; y las licencias de obras municipales, que están en funcionamiento desde septiembre de este año.



eContrato. Agilizando la contratación administrativa

La puesta en marcha del nuevo sistema de tramitación electrónica para la contratación del Ayuntamiento supone un cambio importante en la forma en que se gestionan los contratos administrativos. El nuevo sistema (eContrato) dota al Ayuntamiento de las herramientas necesarias para poder efectuar la contratación pública, cumpliendo la nueva Ley 30/2007 de contratos del Sector Público. El uso de tecnologías como el documento y firma electrónicos o la posibilidad de establecer la relación con terceros a través de medios electrónicos de forma segura, hacen posible llevar a cabo todas las tareas asociadas a los diferentes procedimientos de contratación en soporte electrónico.

Más allá de las mejoras asociadas al expediente electrónico de contratación, se han revisado y simplificado una serie de elementos de gestión con el objeto de hacer más eficiente el procedimiento. Este servicio se fijaba los siguientes objetivos:

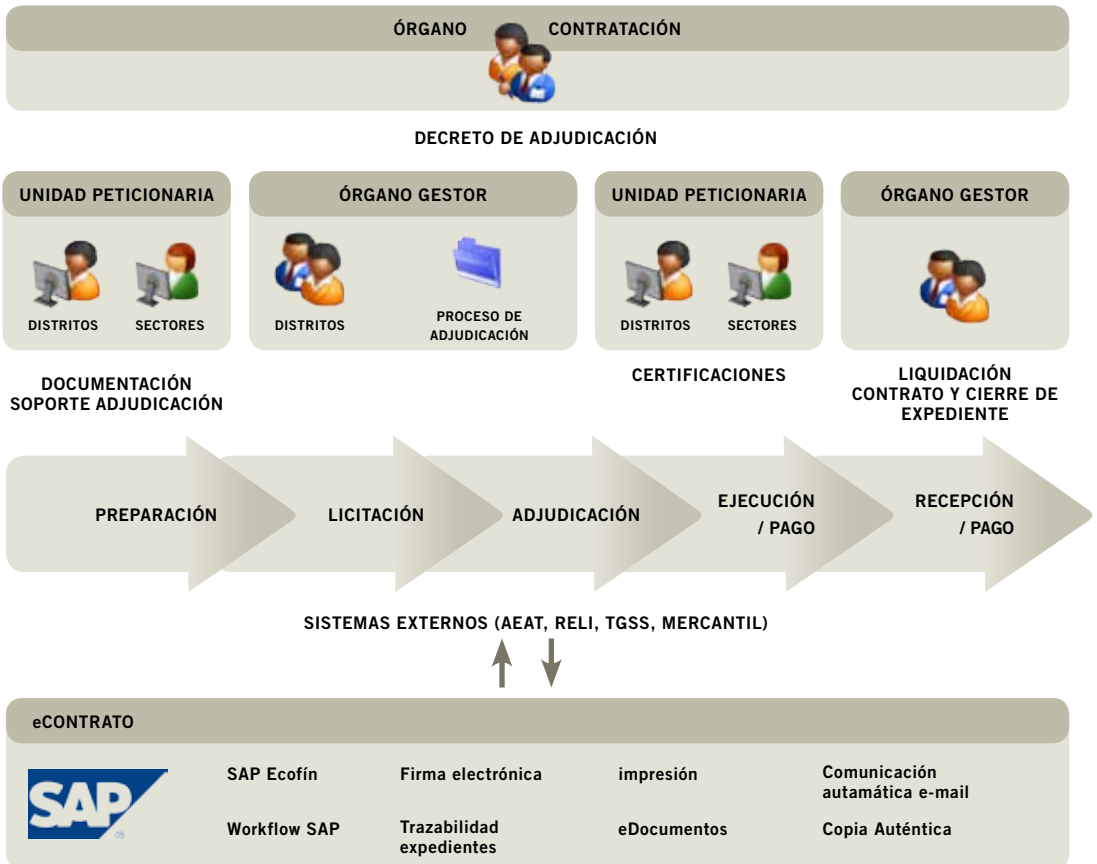
- Homogeneizar los criterios y procedimientos de contratación en la organización.
- Mejorar los procesos de trabajo eliminando tareas innecesarias, definiendo un proceso más eficiente y adaptándolo a la nueva Ley de Contratos del Sector Público.
- Ofrecer al personal municipal un sistema de información que diese cobertura a las necesidades en esta materia.
- Reducir papel e implantar sistemas electrónicos gestión.

El sistema se integra con el sistema de gestión económico - financiera municipal y, además usa

diferentes servicios de administración electrónica (eDocumento, firma electrónica, copia auténtica, ...) a la vez que establece la comunicación con empresas a través del correo electrónico para determinados procedimientos. La integración con el sistema económico-financiero permite la generación de códigos unívocos de identificación de los expedientes, evitando duplicidades en la información.

eContrato hace uso de servicios de interoperabilidad con Agencia Tributaria, Registro Mercantil, Tesorería General de la Seguridad Social y Registro de Licitadores de la Generalitat.

En cifras de 2009, eContrato permitirá el tratamiento electrónico de 5.000 expedientes anuales y hace posible la tramitación de un contrato menor en tan sólo cuatro días.



Implantación de la e-Administración 03

Introducción

En el presente documento se hace un resumen de la experiencia de éxito en la implantación de la e-Administración en el ayuntamiento de Basauri. El proyecto se enmarca en el ámbito del proceso de innovación y modernización continua que se está llevando a cabo en el Ayuntamiento de Basauri.

La Sociedad de la Información está evolucionando de forma continua. Estas evoluciones llevan a los ciudadanos y a las empresas a demandar mayor accesibilidad y mayor calidad a los servicios que utilizan.

El proyecto de Modernización que se presenta como experiencia de éxito en materia de e-Administración desde el Ayuntamiento de Basauri comprende varios ámbitos de actuación:

Por un lado, se atiende a la definición y prestación de **servicios telemáticos hacia los Ciudadanos,**

constituyendo una Administración más cercana y accesible en cualquier lugar y momento, y por otro lado, se consolidan los sistemas de gestión mediante la implantación de un sistema de **Gestión de Expedientes**, que permite, previa definición y reenfocaje de los procesos, orientarlos al Ciudadano y las empresas de Basauri.

Tan importante es ofrecer a los ciudadanos servicios telemáticos que les permitan interactuar con la Administración haciéndola más cercana a los ciudadanos y a la vez más accesible, como fomentar en los empleados públicos el uso de técnicas modernas que faciliten el avance digital del Ayuntamiento. Por tanto, este proyecto conforma una auténtica Administración digital tanto en la vertiente externa como en la vertiente interna.

2

Objetivos del proyecto

Los objetivos generales perseguidos en este proyecto tienen repercusión tanto en los ciudadanos como en el propio Ayuntamiento.

- Proporcionar el mayor número de servicios en la red.
- Garantizar que dichos servicios sean interadministrativos.
- Garantizar que se realice a través de un método de identificación, como la tarjeta sanitaria con usos ciudadanos ONA o el DNI electrónico.
- Generar confianza.
- Acceso a los servicios multicanal: por internet, quioscos de tramitación, teléfono 010, presencial.
- Facilitar la formación adaptada a la ciudadanía.
- Habilitar la dinámica de mejora continua de estos servicios.
- Eliminar colas mejorando la atención.
- Obtener más canales para interactuar con la Administración potenciando los servicios telemáticos hacia los ciudadanos.

3

Contenido y alcance del proyecto

El proyecto se encuentra dividido en las siguientes fases.

3.1. Inventario de servicios

El Inventario permite conocer la realidad de la actuación de la Administración y da respuesta a inquietudes ciudadanas ante posibles servicios prestados por la Administración.

Mediante el Inventario de servicios, se realiza la identificación de los procedimientos administrativos que se gestionan en el Ayuntamiento de Basauri con el objetivo fundamental de contar con una base que permite definir la mejor estrategia para abordar tanto la simplificación, racionalización y normalización de las actuaciones administrativas (reingeniería de procedimientos), como para su implantación en el sistema de información para la gestión de expedientes (mecanización de procedimientos). Se trata de una acción totalmente focalizada al ciudadano y a las empresas.

Los avances en la Modernización y en la Administración telemática pasan inexorablemente por el inventariado de los servicios internos en un primer momento. Son pasos necesarios a abordar con carácter previo sin los que la e-Administración no sería posible.

Los servicios se enfocan hacia los Ciudadanos teniendo presente la existencia de múltiples canales de relación contemplando un sistema global que tiene diferentes formas de relacionarse con él, lo que redundará en la transparencia, eficiencia y eficacia de la Administración.

Los sistemas de información funcionan como sistemas en red, dialogando entre ellos, permitiendo el intercambio de información y la realización compartida de gestiones y contribuyendo sin duda en la tarea de facilitar una información completa al ciudadano.

A través de la página web **www.basauri.net**, actualmente, el ayuntamiento de Basauri ofrece hasta 86 servicios a la ciudadanía que pueden gestionarse de forma segura y cómoda mediante la tarjeta sanitaria con usos ciudadanos (tarjeta ONA) ó DNI electrónico.

3.2. Oficina de atención al ciudadano

El Centro de Atención resuelve todas aquellas cuestiones generales sobre el Ayuntamiento y facilita toda la información en cuanto a los datos privativos en poder de la Administración independientemente del canal que decida utilizar el ciudadano.

El Servicio multicanal de Atención al Ciudadano es el eje neurálgico de las relaciones del ciudadano con la Corporación y representa el mensaje de acercamiento a los ciudadanos.

No importa el medio que el ciudadano utiliza para relacionarse ya que, en cualquiera de ellos, es clave poder atenderle de forma rápida, eficaz, y para ello, el personal de la Oficina de Atención al Público está preparado para los nuevos servicios y funciones, está correctamente organizado y cuenta con toda la información necesaria en su ordenador, actualizada y clasificada de forma que pueda resolver cualquier petición al momento, lo que implica una nueva forma de gestionar la Atención al ciudadano.

Un módulo muestra en pocas pantallas toda la información general y los datos del ciudadano en

poder de la entidad. Con ello se atiende al ciudadano sea cual sea la vía de acceso de éste a la Administración: presencial, telefónica o por correo electrónico. Además, se mantiene un registro de los contactos con el ciudadano, de forma que es posible conservar un histórico de las relaciones del ciudadano con la Administración.

El personal de atención ciudadana puede atender cualquier tipo de consulta, como por ejemplo:

- Registro de actuaciones
- Consulta de Información pública
- Incidencias en recibos: pagos, modificaciones en domiciliación y titulares,...
- Consulta del estado de expedientes en curso, aportación de documentos, solicitudes diversas, licencias...
- Petición de duplicados de recibos, certificaciones...
- Inicio de expedientes

3.3. Implantación de un sistema de gestión de expedientes

Las organizaciones públicas o privadas son eficaces y eficientes en la medida que lo son sus procesos de negocio (en la Administración Pública procesos de prestación de servicios a los Ciudadanos).

Es importante ofrecer a los ciudadanos servicios telemáticos que les permitan interactuar con la Administración, así como fomentar en los empleados públicos el uso de técnicas modernas que faciliten el avance digital del Ayuntamiento.

Es por ello que, actualmente se está implantando el denominado SIGEM (Sistema Integral de Gestión de expedientes municipales) de forma exitosa, lo que permite la homogeneización en la gestión en todas las áreas municipales facilitando la colaboración entre las mismas y la compartición de información y trámites entre todas las unidades.

La digitalización de los trámites y servicios públicos está alineada con el trabajo previo de inventario y sigue el orden que éste determina teniendo en cuenta los criterios establecidos y en cualquier caso considerando, en primer lugar, los más sencillos y los de mayor impacto en los ciudadanos, y después los más complejos y de menor impacto. La diferenciación de los procedimientos viene condicionada por los parámetros establecidos en su definición y no por el tipo de herramientas que se utilizan para su gestión.

Conclusiones

Actualmente en el Ayuntamiento de Basauri, se está realizando un gran esfuerzo desde el área de modernización con el objetivo de lograr una administración más accesible, cercana y transparente hacia los ciudadanos mediante la aplicación de nuevas tecnologías, mejorando así la calidad de los servicios que desde la Administración se ofrecen a los ciudadanos, y aumentando la confianza de éstos hacia la administración pública.

Actualmente se ofrecen numerosos servicios por múltiples canales de comunicación, consiguiendo así los objetivos planteados.

Cabe destacar el catálogo de servicios que actualmente el Ayuntamiento de Basauri ofrece a la ciudadanía, que pueden gestionarse de forma segura y cómoda mediante la tarjeta sanitaria con usos ciudadanos (tarjeta ONA) ó DNI electrónico.

Este esfuerzo que el Ayuntamiento de Basauri realiza de forma continua en cuanto a nuevas tecnologías, ha sido reconocido mediante el premio obtenido como mejor web institucional entre más de 600 páginas web presentadas a los premios 2010 de elcorreo.com.

Este tipo de reconocimientos y sobre todo el reconocimiento de la ciudadanía mediante el uso de los servicios que se van ofreciendo y mejorando desde el Ayuntamiento de Basauri, son los que hacen que este proyecto sea considerado experiencia de éxito en materia de Administración electrónica, e impulsan al Ayuntamiento a no cesar en este tipo de iniciativas con el objetivo siempre de mejorar la calidad del servicio hacia los ciudadanos.



Oficina Virtual 04

Descripción de la iniciativa

- Administración electrónica:
 - Convocatoria de Órganos Colegiados.
 - Certificados de Empadronamiento.
 - Solicitud General.

A través de la Oficina Virtual el Ayuntamiento de Berja pone a disposición del ciudadano un portal 24 (horas) x 7(días) x 12(meses) con el que se tiene la posibilidad de solicitar el inicio de cualquier trámite con la Administración gracias a la Solicitud General o incluso generar un certificado de empadronamiento sin coste alguno por parte del ciudadano, con la rapidez, comodidad, libertad y disponibilidad que ofrece la Administración Electrónica. De esta forma un ciudadano que desee iniciar un expediente con el Ayuntamiento de Berja, lo único que tendrá que hacer es acceder a nuestra Oficina Virtual desde un equipo con conexión a internet y rellenando un pequeño formulario, obtendrá de forma inmediata, un expediente registrado de su petición en las oficinas municipales, exactamente igual y con la misma validez jurídica que si lo hubiera realizado físicamente.

De igual manera, cuando un ciudadano necesite un certificado de empadronamiento, esté en la ubicación geográfica que esté, de forma inmediata y totalmente gratuita podrá generar un documento con su información padronal, con su registro municipal y con las firmas digitales pertinentes pudiendo utilizarlo con total validez en el organismo que sea necesario, eliminando como decimos, los plazos de entrega que existían anteriormente y la necesidad de acudir a las oficinas municipales para realizarlo.

Por otro lado, y pensando entre otras cosas, esta vez, en la comodidad de los ciudadanos miembros de los órganos colegiados e incluso en los propios trabajadores del Ayuntamiento de Berja, se ha creado un procedimiento electrónico que agiliza la convocatoria de los asistentes a los diferentes órganos que tiene nuestro Ayuntamiento, como puede ser Pleno, Junta de Gobierno o incluso cualquiera de las siete comisiones informativas que se celebran en nuestro Ayuntamiento. Así pues, cuando llega el momento de notificar uno de estos actos, el administrativo encargado de realizarlo inicia el trámite de forma electrónica, anexa la documentación pertinente y la pasa a la secretaria municipal donde

se firmará por la persona responsable del trámite siendo posteriormente enviada inmediatamente a cada uno de los miembros pertenecientes al órgano a celebrar. Con esto conseguimos:

- El pasar de las varias horas que trascurrían desde que el administrativo iniciaba el expediente, generaba la documentación, se firmaba manualmente y era enviada vía notificador o correo certificado a cada miembro, reduciendo este tiempo a unos pocos minutos que es el tiempo total que se necesita para finalizar una convocatoria de forma electrónica.
- El ahorro físico de papel, reduciendo desde más de cincuenta folios que se necesitaban inicialmente, a no ser necesario ninguno en la actualidad.
- La accesibilidad a la información por parte de los miembros que reciben la convocatoria, ya que estén donde estén y a la hora que lo deseen tendrá de forma rápida y accesible la documentación de todos sus los expedientes.

Dirección web

<https://dipalmeria.dipalme.org/TiProceding/4029/ciudadano>

Persona de Contacto

Antonio Torres López
950 49 21 10
alcaldía@berja.es

Carpeta Ciudadana 05

Descripción de la experiencia

El Ayuntamiento de Eivissa viene realizando acciones dirigidas al desarrollo de la administración electrónica desde 2005 con la aprobación de un Plan de Modernización para la institución. En el 2008 se crea el departamento de Modernización y Mejora Continua con la incorporación de dos técnicos de gestión para el desarrollo y control de las actividades relacionadas con el proyecto y se crea un equipo de trabajo en el que intervienen, además del de Modernización, el departamento de Informática, la webmaster y una letrada, bajo la dirección de la Gerente municipal. En febrero de 2010 se aprueba la Ordenanza Municipal de Administración Electrónica y en mayo se presenta la Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento de Eivissa. A esta presentación le acompañó una campaña de distribución de lectores de e-DNI y la organización de cursos gratuitos sobre administración electrónica para las personas usuarias.



La **Oficina Virtual** es la sede electrónica del Ayuntamiento de Eivissa. En ella se distinguen dos tipos de servicios que hemos llamado **zona pública**, accesible a toda la ciudadanía, y una **zona privada**, para la que es necesario identificarse con uno de los certificados digitales aceptados.

La **zona privada** incluye la Carpeta Ciudadana, un servicio en el que las personas usuarias pueden encontrar toda la información sobre **sus relaciones** con la institución:

Mis expedientes	En representación	Mis Registros	Mis Avisos	Ver padrón	Configuración	Notificaciones electrónicas
-----------------	-------------------	---------------	------------	------------	---------------	-----------------------------

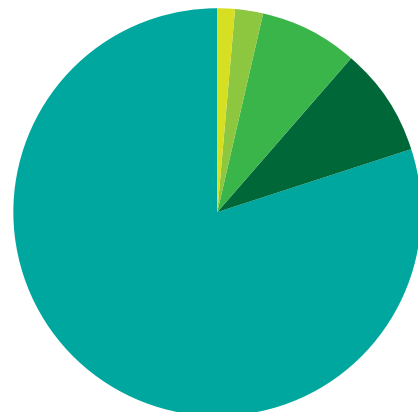
- Expedientes en los que la persona usuaria es interesada o actúa como representante, con indicación del estado de tramitación en que se encuentran.
- Los registros de entrada que ha efectuado la persona usuaria, ya que para un único expediente suelen hacerse varios registros.
- Los avisos y notificaciones que la persona usuaria ha recibido del Ayuntamiento.
- La configuración de la persona usuaria que, además de recoger los datos personales y del domicilio, permite elegir el idioma de preferencia (castellano o catalán).
- Empadronamiento donde la persona usuaria puede, no sólo consultar los datos de su inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes, si no también expedir Certificados de Viaje (documento que acredita que la persona a nombre de la cual se expide tiene derecho a la bonificación sobre las tarifas de transporte aéreo o marítimo), trámite electrónico inmediato con firma electrónica automatizada, tanto a nombre de la propia persona titular del certificado digital, como de cualquiera de las personas que figuran inscritas en su mismo domicilio.

La **zona pública** incluye:

- Una zona de descargas con formularios, ordenanzas municipales y manuales.
- Un autoservicio de validación de documentos electrónicos.
- Información sobre 114 trámites organizados por departamentos, de los cuales 44 pueden ser iniciados en línea y 2 tramitados íntegramente de forma electrónica. Si bien la información sobre la tramitación y los formularios necesarios son ac-

cesibles a todo el público, para el inicio o tramitación electrónica, en cambio, es necesario disponer de uno de los certificados digitales admitidos, con una excepción: el trámite de Línea Directa.

Línea Directa es un buzón único donde se introducen todas las iniciativas de la ciudadanía (quejas, sugerencias, consultas, felicitaciones o incidencias de mantenimiento urbano) cualquiera que sea el canal por el que se reciben (a través de la Oficina Virtual, por correo electrónico o postal, telefónica o presencialmente). Para potenciar la utilización de este trámite como herramienta de participación de la ciudadanía se decidió que las personas usuarias pudieran elegir entre identificarse por medio de un certificado digital, introducir sus datos personales o, incluso, que las iniciativas fueran anónimas, si bien, en este último supuesto, una pantalla advierte a la persona usuaria de que su aportación no recibirá respuesta de la administración. En sus primeros seis meses de funcionamiento se han abierto 850 expedientes, de los cuales:



Felicitaciones (1,41%)
Sugerencias (2,24%)
Quejas (7,88%)
Consultas (8,7%)
Incidencias mantenimiento urbano (79,76%)

Los dos trámites que pueden realizarse íntegramente de forma electrónica enlazan con el gestor de expedientes, que hemos llamado Portal del funcionario, desde el momento en el que el personal del Ayuntamiento selecciona la iniciativa registrada y pulsa la opción “iniciar expediente”. Para aquellos trámites que pueden iniciarse en línea, el personal imprime la iniciativa registrada y prosigue con la tramitación ordinaria del expediente.

Las cifras de utilización de los medios de tramitación de mayo a octubre de 2010, ambos inclusive, son los siguientes:

- Certificados de viaje: 183 unidades expedidas.
- Trámites iniciados en línea: 54, de los cuales:
 - Línea Directa: 51
 - Otros trámites: 3

De estos datos se deduce que, si bien a corto plazo se está trabajando en el desarrollo de la tramitación electrónica para los procedimientos de Subvenciones, Contratación y de Actividades, así como la expedición de volantes de empadronamiento como trámite automatizado, urge una acción inmediata de fomento y difusión de la utilización de los servicios de e-administración disponibles. Para ello se llevarán a cabo reediciones de los cursos de formación y de distribución de lectores, campañas de publicidad, etc.



Abierto 24 horas al día,
365 días al año **06**

Un dilema ¿administración cola cao o administración martini?

A partir de 1997 abrimos en el Ayuntamiento de Ermua un debate sobre el modo en que veníamos prestando los servicios públicos municipales que desembocó en un estado generalizado de insatisfacción, e hizo que nos preguntáramos si nuestro ayuntamiento ¿escucha a la ciudadanía?, ¿responde a sus demandas y expectativas?, ¿orienta su actividad realmente hacia el servicio a las personas?

La respuesta en términos de percepción ciudadana era más bien negativa. En cualquier caso, los resultados de los servicios públicos que prestábamos a la ciudadanía se encontraban lejos de las expectativas sociales generadas.

Este estado de cosas nos condujo a que nos planteáramos qué modelo de ayuntamiento queríamos: ¿un ayuntamiento cola cao o un ayuntamiento martini? Es decir, un ayuntamiento abocado a “gestionar colas y caos” o un ayuntamiento capaz de ofrecer a la ciudadanía servicios de calidad, de forma ágil y eficaz mediante el empleo de los recursos elec-

trónicos propios de una administración moderna y avanzada. En definitiva, un ayuntamiento receptivo, orientado a la ciudadanía y a la satisfacción de sus necesidades, o, parafraseando la campaña publicitaria de Martini, “donde estés y a la hora que estés”.

La innovación está ligada al modelo de gestión de la organización

Hoy nos encontramos en pleno proceso de transformación hacia una administración orientada a la ciudadanía a la que servimos, en la que la estrategia de gestión de la Calidad Total/Excelencia, de una parte, y la implementación de la cultura de las TIC y su utilización, de otra, han tenido una importancia capital en la mejora de la eficacia y eficiencia en nuestro trabajo diario, y en el modo en el que la ciudadanía percibe los servicios prestados desde la administración municipal.

En este proceso de transformación ha sido fundamental lograr la complicitad de las personas de nuestra organización mediante la formación, la mejora de la información y comunicación interna y la corresponsabilización en la toma de decisiones, a fin de crear equipos con una nueva conciencia, comprometidos en desarrollar su trabajo dentro de una estrategia de Calidad Total/Excelencia, orientada hacia la entrega del mejor servicio posible mediante la innovación constante de la forma de prestarlo y de su contenido.

La implementación de la administración electrónica con los requerimientos técnicos y jurídicos que establece el ordenamiento jurídico nos ha obligado a trabajar en diversos frentes: la mejora de nuestras infraestructuras tecnológicas, la modernización de nuestra estructura administrativa, la definición de los procesos y la normalización y automatización de los procedimientos, así como la mejora de los servicios que prestamos a la ciudadanía mediante la mejora de la información que les ofrecemos.

Limpiando la casa por dentro

Las actuaciones desplegadas se han dirigido a mejorar la gestión de los expedientes administrativos por medio de procedimientos normalizados y adaptados para su tramitación automatizada, de modo que la ciudadanía pueda presentar cualquier documento en el Registro, solicitar un volante de Padrón o una licencia de obras, hasta un total de 37 de los trámites más habituales, a través del Registro Electrónico, con plena validez y seguridad jurídica, accesible desde la página web municipal www.ermua.es.

Para mejorar nuestro servicio de atención a la ciudadanía, desde abril de 2008 está abierta al público la oficina de Abiapuntu-punto de inicio, donde

se ofrece a la ciudadanía la información que necesita, puede pagar las tasas e impuestos municipales, iniciar la tramitación de cualquier expediente, registrar documentos, presentar quejas y obtener la emisión de certificados, de modo que la ciudadanía tiene un único punto de referencia para iniciar su relación con nuestro ayuntamiento, cualquiera que sea su necesidad, para que se muevan los papeles y no la ciudadanía.

En la misma línea de mejora de la atención a la ciudadanía, hemos elaborado cinco Cartas de servicio que están publicadas en la web, en las que nos comprometemos a prestar los servicios en determinadas condiciones de plazos, etc., de modo que puedan ser percibidos por la ciudadanía como servicios de calidad.

Ciudadanía y brecha digital

Con el objeto de que la ciudadanía de Ermua tenga acceso a la Red de Redes, se ha dotado al municipio de espacios públicos con conexión wi-fi donde las personas pueden acceder de forma gratuita a la información accesible a través de Internet, en la Biblioteca municipal, Lobiano Kultur Gunea y en el polideportivo municipal.

Asimismo en Abiapuntu-punto de inicio existe un espacio de trabajo a disposición de la ciudadanía, donde puede utilizar libremente un ordenador para obtener información o realizar cualquier otra gestión, incluso confeccionar un documento y proceder a su impresión gratuita.

Como complemento a estos espacios con conexión wi-fi se ha instalado una red de puntos electrónicos de información, denominados MUPIS, que permiten el acceso a Internet, el envío de correos electrónicos y mensajes SMS a móviles, de forma

gratuita, o realizar trámites mediante el empleo de un certificado digital.

¿Quién me compra?

A veces la realidad es muy tozuda y, a pesar de los esfuerzos desplegados, nos encontramos con que nuestra administración se había preparado para ofrecer servicios electrónicos a la ciudadanía, pero ésta no los usaba ¿Por qué?

Concertamos con IZENPE el despliegue en Ermua de la tarjeta sanitaria electrónica con usos ciudadanos, ONA. Hoy, 6.100 personas disfrutamos en Ermua de los beneficios de esta tarjeta, que se entregó gratuitamente junto con un lector de tarjetas criptográficas, imprescindible para el uso de la tarjeta.

Asimismo, en colaboración con el KZgunea de Ermua, se ha proporcionado a las personas interesadas formación sobre el uso de la tarjeta ONA para realizar trámites a través de Internet.

Líneas de intervención del Plan de Dinamización de la Innovación

1.1. Plan de Dinamización de la Innovación. Líneas de intervención

1.1.1. Infraestructuras y tecnología

- Centro de Procesos de Datos: conexión interdepartamental de los PCs, red única y corporativa
- Conexión de edificios municipales mediante fibra óptica
- Creación de espacios con conexión wi-fi
- Instalación de MUPIS

1.1.2. Normativa

- Registro Electrónico
- Cartas de Servicios
- Protección de datos personales

1.1.3. Modernización administrativa

- Aplicación del modelo EFQM
- Normalización de procedimientos

1.1.4. Servicios públicos

- Abiapuntu-punto de inicio
- Sitio web: www.ermua.es
- Comunicación externa e interna
- Administración electrónica

2

Líneas de intervención más directamente relacionadas con la Administración electrónica

2.1. Normativa

2.1.1. Registro electrónico

Teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, y teniendo presente lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, el Ayuntamiento de la Villa de Ermua se ha dotado de la herramienta adecuada para hacer posible la tramitación electrónica y, además, ha articulado los mecanismos necesarios para disponer de un marco normativo que regule la nueva forma de prestar el servicio. Así, con fecha de 14 de marzo de 2007 el Pleno aprobó el Reglamento del Registro Electrónico.

El Registro Electrónico se usa para presentar las solicitudes de aquellos procedimientos disponibles en la página web municipal, permitiendo siempre la incorporación de documentación complementaria. La seguridad de la operación se garantiza mediante la presentación de un certificado digital por parte del ciudadano o ciudadana y es respaldada por la generación automática de un justificante de la operación.

Una vez que el ciudadano o ciudadana ha finalizado el proceso de presentación de su solicitud, en todo momento puede consultar el estado de la misma, así como el estado de su expediente, una vez éste se haya abierto. Todas estas operaciones de consulta exigen la presentación del certificado digital como medio de comprobación de la identidad de la persona usuaria.

Otro de los aspectos que regula el Reglamento del Registro Electrónico es el acto de la notificación. Se usa la vía electrónica en los supuestos en que el ciudadano o ciudadana así lo haya autorizado de forma expresa. Al acto de notificación se acompaña el envío ordinario de un correo electrónico para su anuncio.

3

Modernización administrativa y Servicios públicos

3.1. Normalización de procedimientos y Administración electrónica

Para poder contar con una administración local capaz de resolver los problemas actuales y futuros de la ciudadanía y de adaptarse a los continuos cambios y transformaciones que debe afrontar, resulta primordial el desarrollo de un sistema de gestión documental y normalización eficaz y eficiente, mediante el cual se puedan tramitar los expedientes municipales sin errores y en el menor tiempo posible.

Es aquí donde reside la misión de la normalización, como la actividad dedicada al establecimiento de estándares en la realización de procesos administrativos, con el fin de definir el flujo que sigue el expediente correspondiente, desde su inicio hasta su finalización. Estableciendo claramente el “para qué” del proceso administrativo, “a qué” y “a quién” afecta. Todo ello con el objetivo de lograr una gestión documental más eficaz y eficiente.

La normalización de nuestros procedimientos nos permite ejercer un control razonable sobre la actividad administrativa, y haciendo uso de las nuevas tecnologías se consigue sistematizar el trabajo diario, asegurando que nunca va a fallar nada y que el nivel de calidad de la actividad se va a mantener y mejorar en el tiempo.

Al comienzo, se procedió a estandarizar una serie de procedimientos atendiendo al criterio de abordar aquéllos que tenían una incidencia directa en la ciudadanía. Es en la legislatura 2003-2007 cuando se le da un empujón serio al proyecto por parte de la organización.

A finales del año 2005 se adquirió la herramienta informática de gestión documental AUPAC y se comenzó a incorporar a la misma los procedimientos elaborados de Contratación, Disciplina Urbanística, Subvenciones, y Atención Ciudadana.

El siguiente paso ha sido el de ofrecer la posibilidad de tramitar servicios a través de la página web municipal. En este punto nos encontramos y los aspectos que se están trabajando son los siguientes:

Normalización de nuevos procedimientos y su incorporación a la herramienta de gestión de expedientes.

Incorporación de la firma electrónica en los procedimientos normalizados. Se ha dotado de tarjeta con firma electrónica a todas las personas al servi-

cio de la Corporación y a los/as miembros de la Corporación, y se ha comenzado a firmar digitalmente los documentos con la consiguiente reducción de papel y de “paseos” por la organización con el papeleo correspondiente.

En el momento presente, los ciudadanos y ciudadanas pueden tramitar mediante el Registro electrónico los expedientes que se ponen a su disposición en la Sede electrónica Abiapuntu de la página web de Ermua www.ermua.es.



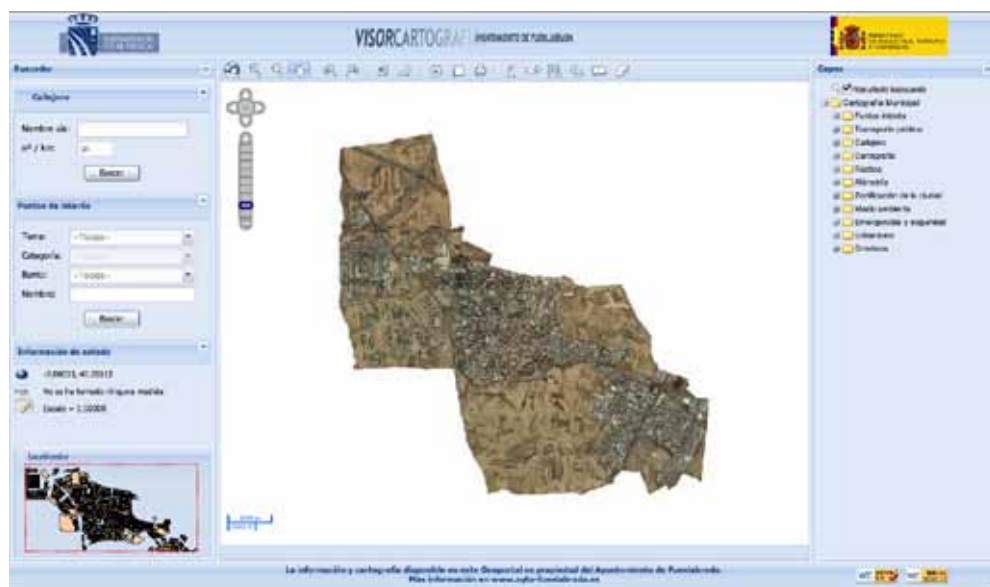
Departamento: Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:
Dirección web: www.ide.ayto-fuenlabrada.es

GeoPORTAL - IDE - 07

Proyecto cofinanciado en un 70% por el MITYC (Plan Avanza 2 - Ayuntamiento Digitales) y un 30% por el Ayuntamiento de Fuenlabrada.

Se trata del portal de la IDE (Infraestructura de Datos Espaciales) de Fuenlabrada. El objetivo del Geo-

portal de Fuenlabrada es el de abrirse a todas las administraciones públicas, al sector privado y al público en general, poniendo a su disposición datos, metadatos y servicios geográficos normalizados. El Geoportal está alineado con los principios de la IDE Española [IDEE].



Se proporcionan los siguientes servicios de forma libre y gratuita: cartografía navegación; catálogo para añadir capas de información; nomenclátor para la localización de puntos de interés; callejero con localización postal; carga de de datos de otras IDE's; impresión; mediciones; descarga de cartografía de las capas vectoriales en SHAPE y, en breve, en el formato DXF.

El portal con la Infraestructura de Datos Espaciales -IDE- del municipio de Fuenlabrada

El Ayuntamiento de Fuenlabrada, en su afán de prestar servicios públicos innovadores y de calidad, considera que el uso sin restricciones de la información geográfica es un motor de actividad, tanto económica como social, para todos aquellos que tienen intereses legítimos en el municipio, y también para aquellos que quieran conocer mejor la ciudad y su entorno.

De esta manera, uno de los objetivos del GEOPORTAL de Fuenlabrada es el de abrirse a todas las administraciones públicas, al sector privado y al público en general, poniendo a su disposición datos, metadatos y servicios geográficos normalizados.

El Geoportal está alineado con los principios de la IDE Española, siguiendo la iniciativa europea INSPIRE para la formación de una Infraestructura Europea de Datos Espaciales, impulsada por la Agencia Europea de Medio Ambiente y Eurostat.

La tecnología empleada en el desarrollo del Geoportal y la implementación de los servicios disponibles está basada en el uso de software libre, que facilita la independencia tecnológica del Geoportal y está en línea con el espíritu de las IDE, de la iniciativa INSPIRE y del Open Geospatial Consortium (OGC), cuyo fin es la definición de estándares abiertos e interoperables para

el diseño de sistemas de información geográfica y de la World Wide Web.

El proyecto GEOPORTAL de Fuenlabrada se enmarca en las actuaciones del Gobierno de España para el desarrollo de la Sociedad de la Información del Plan AVANZA y ha sido cofinanciado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el Ayuntamiento de Fuenlabrada, Concejalía de Atención Ciudadana, Comunicación e Innovación

¿Qué es un Geoportal IDE?

Un Geoportal IDE (Infraestructura de Datos Espaciales) es un sistema informático integrado por un conjunto de recursos (catálogos, servidores, programas, datos, aplicaciones, páginas Web,...) dedicados a gestionar la Información Geográfica (mapas, ortofotos, imágenes de satélite, topónimos,...). Tanto unos como otros siguen normas, especificaciones, protocolos e interfaces internacionalmente aceptadas de forma que un usuario pueda utilizarlos y combinarlos según sus necesidades desde el navegador de Internet.



El establecimiento de una IDE se basa en dos ideas fundamentales:

- Poder manejar y disponer de manera fácil, cómoda y eficaz de los datos geográficos existentes.
- La oportunidad de reutilizar la Información Geográfica en proyectos de toda índole: Medioambiente, Ordenación del Territorio, Infraestructuras, Turismo, Análisis de mercados, etc.

¿Qué servicios públicos ofrece el proyecto Geoportal de Fuenlabrada?

- Servicio de cartografía, para navegar y consultar cartografía de Fuenlabrada.
- Servicio de catálogo, para la búsqueda de información usando metadatos.

- Servicio de nomenclátor, para buscar y localizar lugares de interés.
- Servicio de localización de callejero, para la búsqueda de direcciones y números de portal.
- Servicios adicionales de carga de datos externos de otras IDEs, impresión, medidas, guardado de sesiones, etc.
- Servicios de descarga de la cartografía. Servicio de descarga de las capas vectoriales del Geoportal.

¿A quién se dirige el Geoportal?

- A los ciudadanos en general, que dispondrán de cartografía actualizada de su ciudad. En particular, los estudiantes de secundaria, bachillerato y universitarios podrán utilizar un material de calidad de base para realizar sus trabajos.

- A las empresas y Administraciones Públicas que necesiten conocer la realidad de Fuenlabrada.
- A los empresarios que presenten proyectos de urbanismo, obras y actividades al Ayuntamiento de Fuenlabrada. Podrán y deberán presentar sus propuestas utilizando siempre la información georeferenciada proporcionada por el Geoportal. De esta forma se agilizará la tramitación y se obtendrá un beneficio mutuo en el mantenimiento de la cartografía.

¿Cómo acceder al Geoportal IDE de Fuenlabrada?

- El portal está disponible todos los días del año durante las 24 horas y es de acceso libre y gratuito.
- El usuario sólo necesita un navegador, una conexión a Internet y acceder a la URL: <http://ide.ayto-fuenlabrada.es>

¿Qué herramientas públicas proporciona el Geoportal de Fuenlabrada?

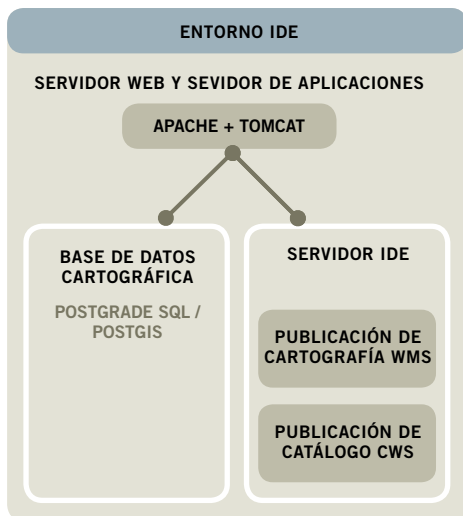
- Herramientas de navegación, para moverse por la cartografía mostrada en la pantalla.
- Herramienta de identificación, para extraer información de detalle de la cartografía.



- Herramienta de conexión a servidores de mapas de otras IDEs, que proporcionen Servicios de Cartografía, por ejemplo a la IDE de España.
- Herramientas de configuración de capas, para el despliegue y la visualización de las capas de información disponibles.
- Herramientas de medida, para tomar con precisión medidas lineales (distancias) y superficiales (áreas) directamente sobre la cartografía.
- Herramientas imagen del mapa: Son las herramientas que permiten guardar y recuperar la sesión o imprimir la imagen del mapa que se está consultando.
- Herramienta de localización de direcciones con calle y número del callejero digital.
- Herramienta de descarga de la información de carácter vectorial incluida en una zona definida por el usuario. El número de vectores a descargar por capa está limitado.

¿Quién alimenta la información del Geoportal?

La información de datos espaciales, georreferenciada, se proporciona por los servicios técnicos municipales implicados en el mantenimiento y conservación de la cartografía municipal: Infraestructuras, Urbanismo, Medioambiente, Estadísticas, etc.



Portal ciudadano 08

Proyecto cofinanciado al 50% por el Ministerio de Administraciones Públicas (eModel) y el Ayuntamiento de Fuenlabrada.

Es un portal para poder obtener información personalizada; enviar solicitudes, quejas y sugerencias; y realizar gestiones, trámites y pagos “on-line” para personas físicas, previamente registradas presencialmente o vía DNIE.

Se decide apostar por el DNIE como medio de identificación y firma electrónica. Las personas físicas pueden actuar como representantes de una persona jurídica.

Para que los ciudadanos puedan realizar pago telemático, de tributos de tracto periódico y sanciones de tráfico en fase voluntaria, se utiliza la plataforma SPT de Red.es

Servicios que se ofrecen

1.1. A usuarios registrados en el portal ciudadano

Las personas físicas registradas en el Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada, en su nombre o en representación de alguna empresa, utilizando un navegador de internet, podrán:

1. *Acceder a los datos que sobre la persona registrada se tengan en los servicios corporativos municipales relativos a:*

- Registro de usuario en el Portal del Ciudadano.
- Padrón de Habitantes.
- Identificación fiscal.

- Padrones fiscales y domiciliación de los recibos.
- Recibos pagados y pendientes de pago en periodo voluntario.
- Sanciones de tráfico pendientes de pago en periodo voluntario.

2. Acceder e imprimir en línea los siguientes documentos:

- Volantes de empadronamiento.
- Copia de recibos pagados en los últimos cuatro años.
- Descargar documentos para hacer efectivo el pago de recibos y sanciones de tráfico, en periodo voluntario, en una entidad bancaria colaboradora del Ayuntamiento de Fuenlabrada.

3. Descargar Documentos para realizar autoliquidaciones.

4. Acceder al Servicio de Pago Telemático. El usuario registrado podrá efectuar el pago de los recibos y sanciones de tráfico pendientes de pago en periodo voluntario. Podrá hacerlo mediante tarjeta de crédito o cargo en cuenta.

5. Notificar incidencias relativas a obras públicas, viales, limpieza, medio ambiente, etc.

6. Enviar quejas y sugerencias al Ayuntamiento de Fuenlabrada.

7. Solicitudes de:

- Modificación de datos del registro en el Portal Ciudadano.
- Modificación de datos de identificación fiscal.

- Modificación de datos de domiciliación de recibos.
- Certificados de Empadronamiento.

1.2. A usuarios no registrados en el portal del ciudadano

Los internautas utilizando un navegador de internet podrán efectuar en línea las siguientes operaciones:

1. Acceder al registro y, también, registrarse mediante DNI electrónico.

2. Descargar Documentos para realizar autoliquidaciones.

3. Descargar documentos para hacer efectivo el pago en una entidad bancaria colaboradora del Ayuntamiento de Fuenlabrada.

4. Acceder al Servicio de Pago Telemático. El internauta podrá efectuar el pago mediante tarjeta de crédito o cargo en cuenta. Sanciones de Tráfico.

Compromisos de calidad

1. Compromiso de facilitar información y ayuda sobre los servicios ofrecidos a los usuarios registrados en el Portal Ciudadano que los soliciten.

2. Compromiso de actualizar la información diariamente.

3. Compromiso de responder a las solicitudes presentadas en el Portal Ciudadano en el plazo máximo de cinco días hábiles.

4. *Extensión progresiva de los servicios telemáticos ofrecidos por el Portal Ciudadano.*

5. *El Portal Ciudadano funcionará 24 horas al día, siete días a la semana, con el compromiso de comunicar el cierre temporal del Portal Ciudadano con 24 horas de antelación para cualquier ajuste técnico, mejora o resolución de incidencias.*

Medidas de subsanación

Cuando algún usuario comunique, mediante el buzón de quejas del Portal Ciudadano, el incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta carta de servicios, una vez comprobado el hecho, el Ayuntamiento de Fuenlabrada, a través del departamento de Atención Ciudadana, se pondrá en contacto con dicho usuario, a través de correo electrónico y en el menor tiempo posible, para ofrecerle la solución o explicaciones pertinentes.

Especificaciones de uso:

Registro de usuarios del portal ciudadano

El acceso al Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada se hará previo registro del interesado. Los ciudadanos podrán registrarse de dos formas:

- En las dependencias municipales: Acreditando la identificación mediante documento original, válido (DNI, CIF o Tarjeta de Residente) ante un empleado público municipal.
- Por internet: Sólo para ciudadanos, acreditándose mediante el DNI electrónico (DNIE), a través de un lector de tarjetas de DNIE, que debe estar

instalado y configurado en el equipo desde el que pretende acceder, e introduciendo el PIN asignado al DNIE. El usuario deberá cumplimentar un formulario con datos necesarios para completar el registro.

En ambos casos deberá aceptar expresamente las condiciones recogidas en el documento "Acuerdo Regulador de uso del Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada".

Una vez registrado, para poder utilizar el Portal Ciudadano, al usuario se le entregará un documento cerrado con la contraseña de acceso que deberá cambiar tras su primera entrada.

Servicio de pago telemático

Para realizar pagos telemáticos y garantizar la seguridad jurídica de la transacción se recurre a la plataforma de pago telemático construida por Red.es, en adelante plataforma SPT, y convenida con la Federación Española de Municipios y Provincias, la Asociación Española de Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorros y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

A fin de que la plataforma SPT pueda validar la identidad y firma de la transacción, el usuario deberá disponer de un Certificado Digital Reconocido, estándar, X.509 versión 3 o superior, emitidos por alguna de las Autoridades de Certificación homologadas por la plataforma SPT.

Los sistemas operativos soportados son: Windows 98, 2000, XP, Vista y 7; y Linux. Navegadores: Internet Explorer 5.5 o Mozilla 1.0 o superior. Cookies habilitadas en el navegador.



SIMCE – Sistema de Información para la Mejora de la Convivencia Escolar 09

Proyecto cofinanciado en un 70% por el MITyC (Plan Avanza 2 – Difusión y Dinamización) y un 30% por el Ayuntamiento de Fuenlabrada.

Se trata de una plataforma informática en tecnología web para integrar las actuaciones que se llevan a cabo desde las diferentes concejalías del Ayuntamiento para apoyar a los centros escolares en su labor educativa. Establece un canal único de intercambio de información entre los profesionales municipales; la gestión de expedientes únicos; la realización del seguimiento de cada caso reflejado en el expediente; y la elaboración de estudios, informes y estadísticas.

Tiene un componente de participación extra municipal, abierto a profesionales de los centros educativos y de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, que se impulsará en 2011.

El programa SIMCE financiado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, ayuda a coordinar las actuaciones que se llevan a cabo desde las diferentes Concejalías del Ayuntamiento de Fuenlabrada con el objetivo de apoyar a los centros en su

labor educativa y mejorar la convivencia escolar en los mismos, favoreciendo así el pleno desarrollo e integración de los alumnos en su comunidad educativa y en el municipio.

Actualmente son tres los programas educativos cuyas actuaciones serán coordinadas a través del **SIMCE**:

- El proyecto **ITACA** cuyo objetivo es proporcionar educación compensatoria, destinada a alumnos con bajo rendimiento escolar mediante talleres extraescolares de refuerzo escolar y de mejora de sus habilidades sociales.
- El programa **ULISES** para la prevención, detección, control y resolución de los casos de agresiones entre menores en los centros educativos del municipio.
- El plan de **prevención del absentismo escolar** que pretende evitar, mediante la prevención y el control, el absentismo escolar en los centros educativos del municipio.

Los objetivos del nuevo programa son:

1. *Crear un canal de intercambio de información único entre los profesionales del Ayuntamiento que intervienen con los mismos alumnos y adolescentes en diferentes programas.*
2. *Crear expedientes únicos de cada alumno con el que se trabaja y en el que se pueda almacenar toda la información de las distintas intervenciones que se realicen con él.*
3. *Realizar un seguimiento único a través del expediente en el que queden reflejados los avances o mejoras tras la intervención de los profesionales.*
4. *Elaborar estudios, informes y estadísticas con los datos recogidos en el programa informático que ayuden a realizar nuevos programas destinados a la infancia y adolescencia ajustados a la realidad del municipio.*

Usuarios de SIMCE:

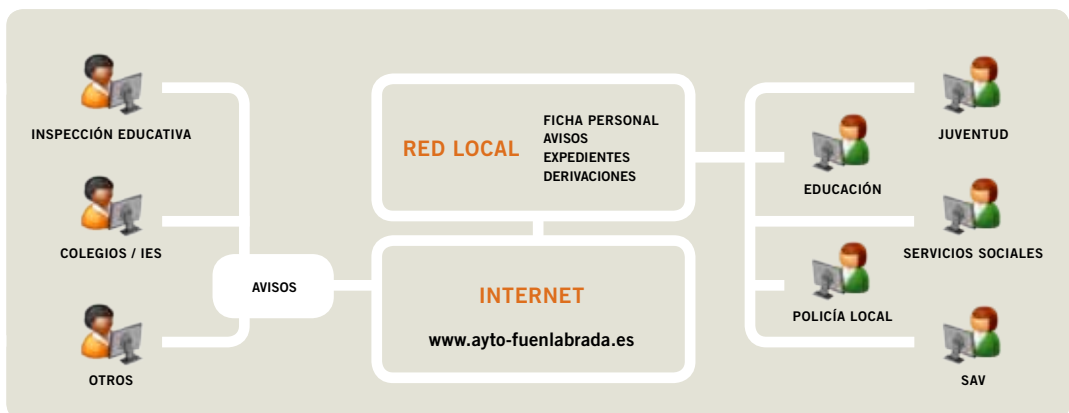
- Profesionales de las Concejalías participantes en los programas educativos municipales.

- Profesionales designados en cada centro educativo que trabajen en estos programas.
- Inspectores de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid que supervisen dichos programas municipales.

Acceso a SIMCE:

El sistema de información puede ser accedido por dos vías:

- A través de Internet: desde la página del Ayuntamiento de Fuenlabrada (www.ayto-fuenlabrada.es), los Centros educativos y la Inspección Educativa pueden acceder a IMCE después de introducir un usuario y contraseña válidos. Solo podrán consultar, enviar y recibir avisos.
- En el Ayuntamiento de Fuenlabrada: el sistema estará disponible para los funcionarios de las Concejalías de Educación, Juventud, Seguridad Ciudadana y Servicios Sociales implicados en la gestión de los distintos programas. Todos los usuarios podrán consultar los datos de alumnos y de los avisos, pero solo a los expedientes de los programas gestionados por su departamento.





Del SAC al S@C |

Antecedentes: La racionalización administrativa y la orientación a la ciudadanía (SAC)

El Ayuntamiento de Irún viene desarrollando, desde hace casi 20 años, una concatenación de proyectos de modernización administrativa y de mejora de los servicios de atención ciudadana, que se inicia entre 1991 y 1994 con un proceso de racionalización y normalización administrativa integral.

Entendíamos esta reingeniería de procesos como pilar fundamental para crear un orden organizativo básico para la implantación de una gestión avanzada de expedientes, la cual se realizó mediante un aplicativo de desarrollo propio que aunaba simplicidad de operatoria, flexibilidad en la implantación de procedimientos y potentes herramientas de administración. En esta fase se abordó una importante modernización de las infraestructuras tecnológicas del Ayuntamiento, a la par que se potenció median-

te planes de formación específicos la cultura informática de los empleados municipales.

Posteriormente (1995-1996) se abordó el desarrollo de un proyecto innovador de Servicio de Atención Ciudadana (SAC/010), concebido como Ventanilla Única Municipal presencial y telefónica, seguido de una rápida adopción de políticas de calidad que le llevaron a ser uno de los primeros servicios municipales en obtener una certificación ISO (ISO 9002:1997 en 1999), posteriormente ratificada con la ISO 9001:2000 en 2002. La apertura del SAC/010 el 2 de enero de 1997 supuso la consolidación de un cambio en la estructura de la organización, pasando de un esquema de departamentos verticales poco conexos a un modelo horizontal, y focalizada hacia el servicio a la ciudadanía.

El proyecto SAC constituyó necesariamente un hito tecnológico ya que obligó, coherentemente con el cambio organizativo, a cohesionar y horizontalizar el Sistema de Información Municipal, y a desarrollar software no existente entonces en el mercado para gestionarlos (un Gestor de Contenidos, Cita Previa, Avisos-Quejas-Sugerencias, tratamientos especifi-

cos para los trámites de resolución inmediata, con-
teo de acciones, etc.).



Proyecto IruNet XXI y la apertura del canal telemático

Desde 1999, IruNet XXI fue el proyecto que marcó a lo largo de 10 años el ritmo del aprovechamiento de las TIC en nuestra institución, con el objetivo principal de ofrecer a los ciudadanos, empresas y entidades que se relacionan con el Ayuntamiento canales adicionales que simplificasen y facilitasen esta relación. IruNet XXI constaba de varios programas orientados a la información online, la participación electrónica y el impulso local de la Sociedad de la Información.

En este marco, el Portal Web Municipal **www.irun.org** ha ido ampliando paulatinamente sus servicios, evolucionando tecnológica y comunicativamente de forma paralela a las nuevas posibilidades que Internet ha ido ofreciendo, hasta convertirse en la actualidad en un canal de servicio totalmente consolidado que se acerca ya al millón de visitas al año para una población de poco más de 61.000 habitantes, con un índice de crecimiento exponencial, enormemente superior al que experimentan los canales presencial y telefónico. El ciudadano dispone así de un canal totalmente dinámico e integrado con el SAC/010, operativo 24x7, que le garantiza la calidad en exactitud y actualidad de la información que le ofrece, y que pone a su disposición múltiples servicios locales y comarcales desde una perspectiva de utilidad y comodidad.

En el sustrato tecnológico de IruNet XXI, junto con el aprovechamiento de las infraestructuras de información y gestión construidas para el proyecto SAC, confluyen diversas líneas tecnológicas como seguridad perimetral, SIG, accesibilidad web, gestión LOPD, multimedia, etc. que fueron dirigidas y coordinadas por el Servicio de Informática Municipal, con el necesario apoyo del Servicio de Organización-Calidad y del Área de Relaciones con la Ciudadanía.



irundig@tala y el S@C como servicio de tramitación electrónica

Si bien IruNet XXI incorporaba ya en sus objetivos una primera fase de despliegue de la Administración Electrónica sobre la base de la acreditación mediante login+password de los ciudadanos, el principio de seguridad jurídica decidió a los responsables municipales hacia una actitud de prudente espera hasta disponer de instrumentos plenamente operativos para la incorporación de la firma electrónica reconocida a los servicios de tramitación electrónica a desarrollar. Así, el Ayuntamiento de Irún firmó en 2007 un Convenio de Colaboración con IZENPE, la Entidad Pública de Certificación Electrónica para las Administraciones Vascas, con el fin de facilitar a la ciudadanía certificados electrónicos reconocidos en soporte tarjeta.

El Ayuntamiento de Irún ha apostado por utilizar esta tarjeta como Tarjeta Ciudadana, sirviendo no sólo para la acreditación del ciudadano y como instrumento de acceso seguro a los servicios de gestión facilitados por el canal digital, sino también como soporte para numerosos servicios que

precisan y precisarán un sistema de autenticación de menor fortaleza (acceso a instalaciones deportivas, aparcamiento regulado, bibliotecas, etc.). Sin embargo esta apuesta no excluye al DNle y otros certificados reconocidos, que son igualmente válidos para interactuar con los nuevos servicios telemáticos.

De este modo, y dando por culminado el Proyecto IruNet XXI, se pone en marcha una nueva iniciativa denominada **irundig@tala**, recogida en el Plan Estratégico Irún 2020, que va mucho más allá del cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos mediante un portal de servicios de tramitación, al complementarse con una larga serie de acciones para facilitar el desarrollo local, sin exclusiones, de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.



Dentro de **irundig@tala**, como proyecto principal e inmediato, se inicia en 2007 el Proyecto S@C de desarrollo del Portal de Tramitación Electrónica que lleva el SAC a Internet, sobre las siguientes bases directrices:

- Integración máxima con la gestión interna (backoffice municipal).
- Seguridad jurídica y tecnológica: Un proyecto diseñado para generar confianza en la Administración digital.
- Máxima orientación ciudadana.
- Aprovechamiento de estándares de la Administración, e Interoperabilidad.

- Utilidad, usabilidad.
- La componente social como valor fundamental para el desarrollo local de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, combatiendo la “brecha digital”.

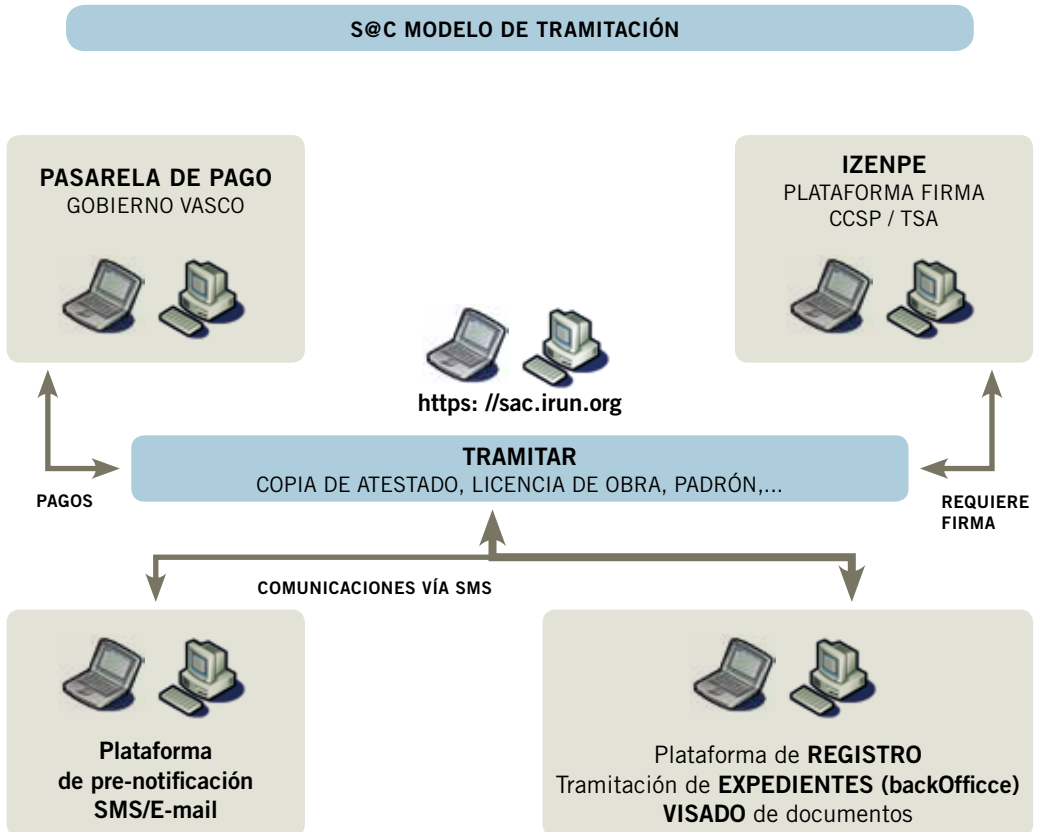
Durante la segunda mitad de 2007 y comienzos de 2008 se trabaja en el diseño de una plataforma de e-Administración que aprovechase plenamente el potencial del backoffice de gestión y las herramientas que soportan los canales presencial y telefónico. S@C se construye así sobre 7 pilares básicos:

0. La base, la experiencia, el conocimiento, la información, la metodología, la calidad... **del SAC** (Servicio de Atención a la Ciudadanía) del Ayuntamiento de Irún, para construir un servicio sobre el canal telemático plenamente integrado y coherente con los canales “tradicionales”.

- 1. Un sistema de acceso a los servicios electrónicos**, haciendo uso de certificados de IZENPE (Tarjeta Ciudadana) y del DNle, y preparado para ampliarse a cualquier otra identificación cumplidora de los estándares europeos de certificación digital.
- 2. Una plataforma de tramitación por pasos**, guiada, **integrada plenamente con la gestión interna** (Gestión de Expedientes, Registro, Terceros,...) y construida para la fácil incorporación de nuevos trámites.
- 3. Registro telemático con sellado de tiempo**, completamente integrado en el Registro General de Entrada.
- 4. Pago electrónico**, que explota al máximo las posibilidades de gestión y de control de la Pasarela Electrónica de Pagos desarrollada por el Gobierno Vasco y puesta a disposición de toda la Administración Pública de la Comunidad Autónoma Vasca.

5. Un sistema de notificación con validez jurídica plena, basado en un buzón privado de comunicaciones con cada ciudadano o representante legal de persona jurídica, apoyado en un sistema de aviso previo multicanal, que en este momento aprovecha el e-mail y la mensajería corta SMS.

6. Una solución de representación, que permite a un ciudadano tramitar en los servicios S@C en representación de otro, lo que facilita el uso de este canal a gremios, personas mayores que se apoyan en sus hijos, etc.



Para el desarrollo del proyecto se ha contado con un mínimo de externalización, la imprescindible aportación de IZENPE como Autoridad de Certificación, y el apoyo del equipo técnico de la Pasarela de Pagos del Gobierno Vasco, siendo el grueso del desarrollo obra de un equipo interno pluridisciplinar: 1 Responsable de Proyecto, 1 Experto en desarrollo Web, 2 Expertos en Procedimiento Administrativo, 1 Experto en Soluciones informáticas para la Administración Local, 1 Experto en “Terceros” y “Territorio”, y apoyos de otros técnicos del Servicio de Informática, Gabinete Jurídico, Urbanismo, etc.

Proceso seguido:

1. *Apuesta por la TARJETA CIUDADANA de uso múltiple: Certificado Digital de IZENPE + chip mifare para servicios de acceso. Tarjeta ONA inicialmente y Tarjeta “verde ciudadana”. Por supuesto, se contempla el DNle y otros certificados oficialmente reconocidos.*
2. *Construcción de la infraestructura de sistemas, comunicaciones y PKI.*
3. *Desarrollo propio de la plataforma de servicio, apoyándonos en la infraestructura de gestión existente, también propia (.Net). Se concibe como una plataforma de tramitación colaborativa ciudadano – funcionarios.*
4. *Máximo aprovechamiento de las infraestructuras de instituciones superiores (G.Vasco, MAP) para garantizar interoperabilidad y simplificar el desarrollo.*
5. *Elaboración de sistemáticas para la solicitud y entrega de la Tarjeta Ciudadana, y para el soporte al usuario, con apoyo fundamental del SAC.*
6. *Determinación con las áreas municipales del paquete de servicios inicial, sobre criterios de utilidad y viabilidad.*

7. *Realización de un proyecto piloto de Participación Ciudadana, entregando las 500 primeras tarjetas a ciudadanos y empresas dispuestos a colaborar en el test del sistema. – 3 meses.*
8. *Implantación de una red de oficinas electrónicas Administratel (Terminales S@C) mediante convenio con la Fundación Europea para el Desarrollo de la S.I. y KUTXA (Caja de Gipuzkoa).*
9. *Elaboración de la Ordenanza Municipal reguladora de la Administración Electrónica.*
10. *Apertura del servicio a toda la ciudadanía, empresas y profesionales.*



Entre los elementos constructivos de S@C destacan:

- **Portal sac.irun.org:** Portal de tramitación.
- **S@C Manager:** Herramienta de gestión del sistema, definición menú y textos explicativos multilingües,...
- **Pdf Server:** Servidor de Pdf's desarrollado expresamente para el proyecto.
- **File Server seguro:** Servicio encargado de transferir ficheros entre la “Red interna” y el “Servidor Web”.
- **Plataforma de comunicaciones** (pre-notificación), para mensajería SMS y E-mail.

- Sistema de Gestión de Solicitudes de la Tarjeta Ciudadana.
- **Registro de Entrada/Salida:** Adaptación para soporte de documentos asociados, campos para sellado de tiempo, representación,...
- **Gestión de Expedientes:** Adaptación para “bloque” de información, Firma de Pdf’s, envío de SMS’s, Notificaciones,...

- **Unificación de Terceros de aplicaciones externas:** Gestión Policial, Gestión de Polideportivos,...

El resultado es el portal de tramitación <https://sac.irun.org>, que dispone en la actualidad de un importante paquete de servicios de tramitación (55 trámites) dirigido a ciudadanos, empresas y gremios.

SAC por internet - Licencia de obra de pequeña entidad

Internet@S@C ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Atención al ciudadano 010 943 50 51 52

Francisco Javier ARIZANZ POKERRO Último Acceso: 15-05-2006 18:39

1 2 3 4

Introducción de datos Resumen y confirmación Realizar el pago Obtener Licencia

Licencia de obra de pequeña entidad

Datos de la obra (Los campos marcados con * son obligatorios)

Tipo de obra a realizar: Obras en interior de vivienda
En que consisten esas obras: Obras de reparación o renovación de terminaciones de suelos, techos o paramentos

Presupuesto

* Enicar/es de los presupuestos:
(persona física o jurídica)
* CIF / NIF:
(entre comillas)
Fecha presupuesto: (dd/MM/yyyy)
* Presupuesto global (sin IVA) €
de todos los permisos que intervengan incluyendo mano de obra y materiales
Concepto:

Ubicación

Buscar calle:
* Calle:
* Portal:
Hª - Piso - Mano:

Asunto / Descripción de la obra:

* La obra requiere ocupación de la vía pública: SI NO

TOTAL A PAGAR: 0,00 € Impuestos 0 € Tasa: 0 € Tarifa saneamiento 0 €



Favoritos S@C por internet. Certificado Digital

Ayuntamiento de Durán eDurán (Ayuntamiento de Durán)

Internet S@C
TU PORTAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Teléfonos de Ayuda

S@C: Información general

- ¿Qué son el Portal S@C y los certificados digitales?
- ¿Qué trámites puedo realizar?
- ¿Qué requisitos para utilizar el Portal S@C?
- ¿Dónde y cómo solicitar y recoger la Tarjeta?
- ¿Cómo funciona? ¿Qué ventajas me ofrece?
- ¿Estoy hecho un lío? ¿F3L, el PUC, el chip, la tarjeta...
- ¿No consigo entrar?

¿Cómo conseguir la tarjeta?

Hemos actualizado la plataforma de firma: más accesible, más moderna, mejor integrada.

Bienvenido al portal del S@C

Para entrar al sistema deberá colocar su tarjeta en el lector, pulsar en el botón ENTRAR e introducir su PIN

→ Introduzca la tarjeta en el lector

ENTRAR [De aquí puede entrar!](#)

Novedades

- EDUCADOR TITULADO QUALIFICADO: Abierta la inscripción
- Pago de demandas
- Solicitud de baja de empadronamiento y Devolución del IVTA
- Trámites con el Patronato de Deportes

Tengo que justificar que vivo en Durán y necesito sacarme un Certificado de Residencia

© 2010 Durán. Ayuntamiento de Durán. Tel. 010 - 943 50 51 52

ayuntamiento municipal | accesibilidad | seguridad | transparencia | contacto

Validando la calidad del proyecto, AENOR amplió en mayo de 2009 la certificación otorgada a los canales presencial y telefónico, concediendo a los servicios S@C la certificación de calidad conforme a las exigencias de la Norma Española **UNE-EN ISO 9001:2008**.

RESULEn noviembre de 2010 se han alcanzado las 10.000 tarjetas entregadas, 2.250 personas distintas autenticadas; y un promedio mensual de 1.364 accesos, 59 entradas de registro, 72 volantes de padrón emitidos o 53 pagos realizados.

El proyecto continúa avanzando, incorporando gradualmente nuevos trámites a S@C, con el objetivo de hacer disponible por este canal el 80% a fin de 2011, colaborando en las iniciativas piloto de interoperabilidad que está promoviendo el Gobierno Vasco, y arrancando con el desarrollo de la e-Administración en los procesos internos con la meta en la generalización del expediente sin papeles.

Carpeta empresa y Registro electrónico de apoderamientos: gestión de la representación

Carpeta empresa

La Carpeta de Empresa es un nuevo espacio dirigido al mundo empresarial, entidades, asociaciones y profesionales de la gestión. Este nuevo portal facilita la obtención de información de interés y la realización de trámites de forma electrónica.

El objetivo principal de la carpeta de empresa es facilitar la gestión y la coordinación de los profesionales y proporcionar las herramientas que potencien la creación de pequeñas y medianas empresas.

Los servicios que se ofrecen dentro de la carpeta empresa se agrupan en las siguientes categorías:

- Servicios a la empresa
- Empezar: crear una empresa
- Financiación y subvenciones

- Formación y ocupación
- Recursos de interés

1.1. Perfiles

Los Servicios a la empresa están organizados según diferentes perfiles:

1.1.1. Perfil emprendedor y Autónomo

Este perfil va dirigido a aquellas personas emprendedoras y autónomas que quieren realizar directamente gestiones electrónicas con la administración, que actúan en nombre propio y no disponen de razón social.



1.1.2. Perfil administrador o representante legal

Este perfil va dirigido a aquellas personas que quieren realizar gestiones electrónicas con la administración, en nombre de una empresa, entidad o asociación.

Para acceder a este perfil hay que estar dado de alta previamente en el Registro Electrónico de Apoderamientos.

1.1.3. Perfil profesional de la gestión o persona apoderada

Este perfil va dirigido a aquellas personas que quieren realizar gestiones electrónicas con la administración, en nombre de otras personas, empresas, entidades o asociaciones.

Para acceder a este perfil hay que estar dado de alta previamente en el Registro Electrónico de Apoderamientos.

1.2. Servicios destacados:

1.2.1. Servicios telemáticos tributarios

Consultas, autoliquidaciones, pagos y domiciliaciones bancarias de tributos.

1.2.2. Registro General

Consultar mis solicitudes presentadas al Registro General del Ayuntamiento de Lleida, así como mis notificaciones.

1.2.3. Padrón de habitantes

Consultar mis datos de empadronamiento y expedición telemática de volantes.

1.2.4. Trámites municipales

Información y realización de gestiones en línea: requisitos, documentación, plazos, etc.

1.2.5. Trámites con otras administraciones

También se incluye una relación de las sedes electrónicas y oficinas virtuales de otras administraciones, ofreciendo una visión de ventanilla única.

1.2.6. Canales Tributos (CIRNET y PLUSNET) y cálculo de la plusvalía

Aplicación destinada a los profesionales de gestión para la tramitación en línea del Impuesto de vehículos de tracción mecánica y del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos urbanos (plusvalía).

1.2.7. Servicio de asesoramiento electrónico al usuario

El objetivo de este Servicio es dar respuesta a las consultas y dudas técnicas y funcionamiento de los diferentes trámites y Servicios que se ofrecen a través de la carpeta.

1.2.8. Cita previa profesional

El servicio de cita previa profesional incluye servicios de información, asesoramiento y tramitación de los procedimientos y servicios más demandados, para mejorar la calidad de la atención y tramitación y ahorrar desplazamientos y esperas a la ciudadanía, empresarios y otros agentes sociales.



Registro electrónico de apoderamientos (REA)

Con el propósito de establecer la tramitación de procedimientos electrónicos por parte de las empresas y representantes, se crea el **Registro electrónico de apoderamientos (REA)**. En dicho registro se inscriben las representaciones que las personas interesadas otorgan a terceros con el fin de realizar consultas y tramitaciones de forma electrónica ante la Sede electrónica del Ayuntamiento de Lleida.

Los principales objetivos del Registro electrónico de apoderamientos son facilitar la acreditación de la representación para las tramitaciones electrónicas e impulsar la realización de gestiones de forma electrónica.

Se estructura según poderes, existiendo el poder general y el específico:

2.1. Poder General

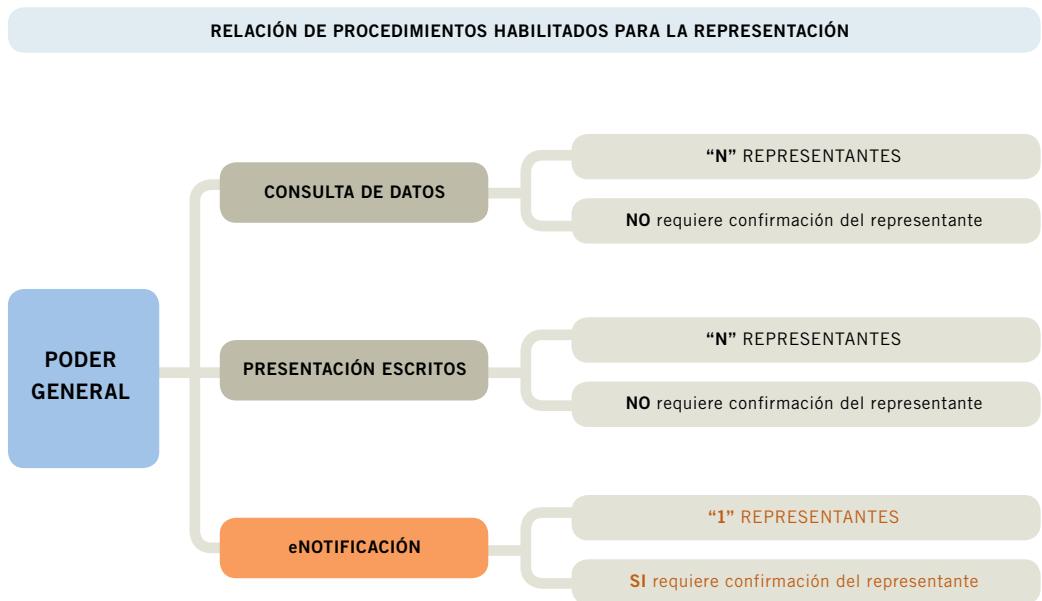
El poder general contempla todos los procedimientos o actuaciones que se pueden realizar de forma electrónica y que no requieran de poder específico.

Estos procedimientos se relacionan en la **“relación de trámites habilitados para el apoderamiento”** que se publica en la Sede electrónica y donde se indica que procedimientos requieren de poder gene-

ral y cuáles de poder específico. Dicha relación irá ampliándose en la medida que se vayan habilitando nuevos procedimientos con tramitación electrónica.

El poder general se extiende tanto a los procedimientos habilitados en el momento de inscribir la representación como también los que lo estarán en un futuro.

Existen tres niveles de poderes en función del abasto del poder:

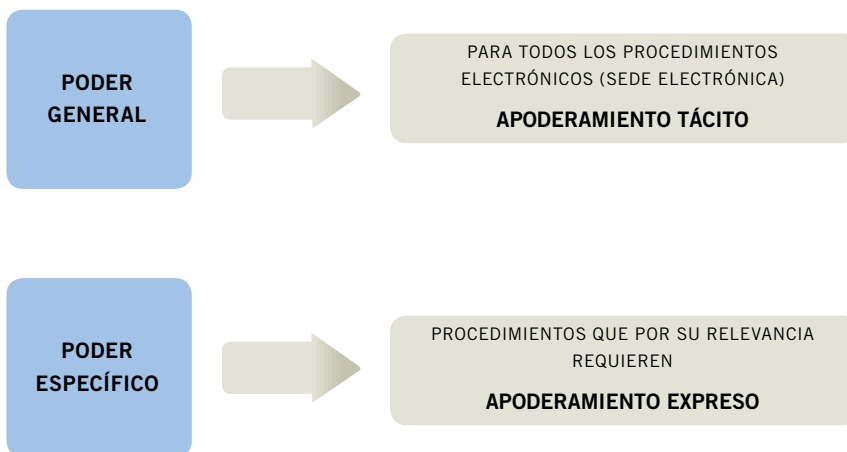


- Poder general para la **consulta de datos**
- Poder general para la **presentación de escritos (solicitudes, recursos, alegaciones, desistimientos,...)**
- Poder general para **notificación electrónica**

2.2. Poder específico

El poder específico se exigirá sólo en aquellos procedimientos que, por su especial relevancia, requieran de un apoderamiento expreso, de manera que los que quieren extender el apoderamiento a este trámite habrán de indicarlo expresamente en el documento de apoderamiento.

RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS HABILITADOS PARA EL APODERAMIENTO



Los poderes específicos se irán definiendo a medida que se habiliten los procedimientos electrónicos y se hará constar esta circunstancia en la relación de procedimientos habilitados.

2.3. Efectividad

La alta, modificación y revocación de los apoderamientos tendrá efectos desde el mismo momento en que se realice:

- En los poderes generales de “consulta de datos” y de “presentación de escritos” será en el momento de entrada en el Registro General de la solicitud del poderdante.
- En el poder general de “notificación electrónica” será en el momento de entrada al Registro General de la Confirmación del representante.

2.4. Vigencia

El poderdante podrá determinar la data de finalización de la vigencia de apoderamiento.

En caso que nos e indique, se entenderá indefinida.

2.5. Otros supuestos de representaciones

En el Registro Electrónico de Apoderamientos también se inscriben las representaciones de las personas sin capacidad de obrar y los supuestos de sucesiones de personas físicas y jurídicas.



Carpeta ciudadana | 2

La Carpeta Ciudadana es el sitio Web donde los ciudadanos del municipio pueden presentar todo tipo de escritos y solicitudes al Ayuntamiento, así como iniciar un trámite de los que figuran catalogados por familias en la zona de trámites. Actualmente se dispone de **30 trámites y solicitudes** a disposición de los ciudadanos.

La Carpeta Ciudadana permite el acceso de forma segura a la carpeta privada de un ciudadano, donde pueden realizar consultas sobre:

- Recibos
- Expedientes
- Propiedades
- Padrón de habitantes
- Registros de entrada y salida en el registro general

La acreditación para acceder a esta zona privada se realiza a través del Certificado Digital incluido en el

DNI electrónico o mediante el proporcionado por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

En la zona privada de la Carpeta Ciudadana, un ciudadano puede además de las consultas mencionadas, obtener 3 tipos de documentos y recogerlos en su buzón personal de documentos incluido dentro de su carpeta privada o recibirlos como adjuntos en su dirección de correo electrónico, estos documentos son:

- Volante de empadronamiento
- Volante de convivencia
- Copia de un recibo en situación de voluntaria

Estos documentos incluyen un código seguro de verificación que servirá para la validación de los documentos en caso necesario.

Para acceder a la carpeta privada, se necesita el registro previo en el servicio, que se realiza de forma on-line. Actualmente existen **2.500 usuarios registrados**.

El Ayuntamiento de Molina de Segura dispone de este servicio desde el año 2004 y ha supuesto una experiencia muy positiva en lo relativo a la administración electrónica y a los servicios no presenciales que se ofrecen al ciudadano.

Para la puesta en marcha de este servicio, ha sido necesaria la reorganización de los sistemas de información instalados en el Ayuntamiento, los sistemas de seguridad informática, la actualización e integración de todo el backoffice corporativo, depuración de la información, adaptación a la ley orgánica de protección de datos, etc., que ha sido posible gracias a la apuesta definitiva por las nuevas tecnologías, traducida en recursos humanos y recursos presupuestarios.

La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y su desarrollo normativo, permite incorporar nuevas formas de relacionarse con la administración y de impulsar el desarrollo definitivo de la administración electrónica, donde la Carpeta Ciudadana ya implantada, es uno de sus elementos fundamentales.



Implantación LocalGIS | 3

1. Descripción

Instalación y puesta en marcha de la aplicación LOCALGIS perteneciente a la Plataforma Avanza Local Soluciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

LOCALGIS es el Sistema de Información Territorial para Municipios que tiene funcionalidades, estructuradas en Módulos: Gestión de Licencias de Obra, Concesiones y Autorizaciones, Planeamiento Urbanístico, Infraestructuras, Patrimonio Municipal, Catastro, etc., que ayudan a mejorar la gestión interna municipal. La implantación de LOCALGIS permite al Ayuntamiento dar una mayor transparencia a su gestión municipal al permitir publicar a través de Internet información de interés para los ciudadanos, como el callejero, puntos de interés municipal, patrimonio municipal, y todo lo relativo al planeamiento urbanístico, gracias a su módulo de Guía Urbana.

2. Objetivos

- Mejora de la gestión municipal interna del Ayuntamiento al aprovechar los diferentes módulos de gestión municipal georreferenciada disponibles en LOCALGIS.
- Mejora de los servicios proporcionados a los ciudadanos del Municipio, publicando en la página Web del Ayuntamiento, información georreferenciada de interés para los ciudadanos, como por ejemplo el callejero municipal con puntos de interés municipal.
- Cargar en LOCALGIS, para su difusión a los ciudadanos a través de Internet, el Plan de Ordenación Urbana vigente, para dar la mayor difusión posible a todos los aspectos relacionados con el Urbanismo en el Municipio.

- Interacción desde la guía urbana entre Ciudadano y Ayuntamiento para la remisión de avisos e incidencias en la vía pública.
- Reducción de la utilización de papel en el Ayuntamiento en al menos un 10%.



Estructura del proyecto

3.1. Análisis inicial

Definición de la situación de partida respecto a información georreferenciada disponible en el Ayuntamiento.

3.2. Instalación y puesta en marcha

Instalación física y lógica de LOCALGIS en el Ayuntamiento, tanto en lo relativo a la infraestructura física como en lo relativo a la configuración y parametrización de LOCALGIS (dominios de la aplicación, usuarios, perfiles, etc.).

3.3. Carga básica de datos de referencia

Se han importado los datos de información básica de referencia de Catastro e Instituto Nacional de Estadística (INE). Estos datos han sido tratados y adaptados para su integración en el sistema LO-

CALGIS. Con estos datos se ha obtenido el callejero base que sirve de referencia para el funcionamiento de todos los módulos del sistema LOCALGIS.

3.4. Formación

Se han realizado cursos de formación para Administradores del Sistema (personal informático del Ayuntamiento) para llevar a cabo las tareas de administración de los aspectos puramente técnicos del sistema (gestión de usuarios, copias de seguridad, etc.) y se ha realizado formación para Usuarios de los diferentes módulos de la aplicación LOCALGIS.

3.5. Publicación de la Guía Urbana

Después de cargar el Plan de Ordenación Urbana vigente, se ha procedido a la publicación de la Guía Urbana, a través del módulo correspondiente de LOCALGIS, dando así la mayor difusión posible a dicho Plan.

3.6. Soporte y Mantenimiento

De forma conjunta entre la Concejalía de Urbanismo y la Concejalía de Nuevas Tecnologías, se realiza el soporte y mantenimiento de la aplicación, incluyendo soporte y formación a los distintos usuarios internos, actualización de la cartografía, etc.

3.7. Actividades de Difusión

Se ha creado una página Web dentro del dominio del Ayuntamiento que informa sobre los avances del proyecto y donde está publicada la Guía Urbana.

Se ha incluido la información del proyecto en unas tarjetas USB que se entregan a los ciudadanos, incluyendo todos los servicios de administración electrónica puestos a disposición de la ciudadanía.

Carpeta ciudadana | 4

Actualmente, el Ayuntamiento de Oleiros dispone de una plataforma de administración electrónica denominada Carpeta Ciudadana; esta plataforma dispone de un área pública, accesible para todos los usuarios, y un área privada en la que el ciudadano se identifica mediante su dni y una contraseña personal (pin) que le facilita el Ayuntamiento previa solicitud.

La Carpeta Ciudadana fue puesta en marcha en septiembre de 2008 con el objetivo de acercar la Administración al Ciudadano y dar respuesta a la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Desde su parte privada ofrece los siguientes servicios al ciudadano:

1. *Consulta de datos personales referentes al Padrón de habitantes, recibos, registro municipal y propiedades en el Ayuntamiento.*
2. *Duplicado de recibos, volantes de empadronamiento y certificados de empadronamiento y convivencia. (Los documentos generados podrán ser validados a través de la propia plataforma mediante el correspondiente número de validación).*

3. *Pago de recibos a través de la pasarela de Caixa Galicia.*

Y tanto desde su área pública como privada:

4. *Solicitud de domiciliación bancaria.*
5. *Petición de retirada de muebles y avisos de averías.*
6. *Solicitud de reserva de instalaciones deportivas*
7. *Introducción de quejas y sugerencias.*
8. *Solicitud de citas de urbanismo.*
9. *Solicitud de inscripción en actividades organizadas por el Ayuntamiento.*

Actualmente se encuentra en ejecución la ampliación de dicha plataforma que incluye:

1. *Mejoras de la plataforma de Carpeta Ciudadana.*

Identificación mediante DNI electrónico (e-DNI) y certificados digitales.

Simulaciones y autoliquidaciones.

Firma digital y sellado de tiempo – Plataforma @
Firma.

Registro telemático.

2. Creación del Portal del Proveedor.

3. Creación del Portal de Gestorías y Notarías.

4. Notificaciones telemáticas.

La fecha de finalización prevista de esta ampliación es diciembre de 2010.

Dirección web: www.picanya.org

Sede electrónica: <https://mesfacil.picanya.org>

Herramienta Web de Backoffice de G.Documental, eFirma y BPM: <http://firmadoc.picanya.org>

Estudio del elemento subjetivo **15** en los procesos de modernización municipal

Personas (físicas y jurídicas, privadas y públicas) intervinientes. Relaciones entre las mismas y rol de cada una.
Especial referencia a los municipios de tamaño mediano.

El elemento subjetivo en los procesos de modernización municipal

1.1. Introducción

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos establece una serie de exigencias para los Ayuntamientos que, directamente, son de tipo jurídico-técnico. No obstante, los procesos de implantación de la Administración Electrónica, son en la práctica complejos y multidisciplinares, y en este contexto se debe abordar el elemento subjetivo de aquéllos, una vez despejados los aspectos jurídico y técnico. En el Ayuntamiento de Picanya pensamos que era necesario poner el acento en dicho elemento, desde dos puntos de vista:

- a. El factor humano inherente a cualquier proceso -incluidos los procesos de informatización-, que en el presente relaciona el personal directivo de la Corporación (políticos, habilitados de carácter estatal, técnicos) cuyo ámbito natural es el de la toma de decisiones y de definición del proceso; el resto personal de la Corporación, que deben estar debidamente formados y participar, desde esa preparación y el conocimiento ordinario de sus tareas, en la autoconfiguración del proceso; y los ciudadanos, los cuales pertenecen a la llamada sociedad del conocimiento y no solo pueden relacionarse con la Administración por medios electrónicos, sino que además tienen ese derecho, pudiendo por tanto exigirlo. Todos ellos interactúan creando una red de relaciones multidireccional y compleja.
- b. Otro tipo de personas, las personas jurídicas, se involucran igualmente de manera heterogénea en los procesos propios de las personas jurídicas protagonistas del mismo: los Ayuntamientos. Un Ayuntamiento mediano precisa tanto a nivel económico como técnico de la colaboración de las empresas, de las Administraciones supramunicipales (Estado, CCAA, Diputaciones y otras asociaciones de mu-

nicipios) y del resto de asociaciones de cualquier tipo que tengan entre sus funciones la de colaborar con los Ayuntamientos en los procesos de modernización (FEMP). Todas estas colaboraciones se entienden sin perjuicio del mantenimiento de su identidad, cuestión que consideramos esencial.

En resumen, se aconseja el que podríamos denominar “diseño propio con ayuda”: ayuda técnica de empresas colaboradoras contratadas a través de contratos de servicios o de suministro, y ayuda financiera procedente sobre todo de los planes estatales. En cuanto a las Diputaciones, se reconoce su gran papel en Corporaciones pequeñas, pero en las de mediana población (5.000-20.000 habitantes) optamos por hacer el esfuerzo municipal de auto-diseñar un Plan de Modernización ad hoc (llamado por nosotros “Plan de Actuación”); un Manual de procedimientos; una Ordenanza de Administración electrónica que desarrolle las leyes estatales (no solo la Ley 11/2007, sino también otras como la Ley de Contratos o la Ley de firma electrónica) y también las autonómicas en la materia; y a partir de ahí desarrollar y adquirir, bajo la dirección del Departamento de Informática, las aplicaciones informáticas para la puesta en marcha de todo ello: Sede electrónica, procedimientos electrónicos, firma electrónica...

1.2. Breve referencia al Plan de Actuación del Ayuntamiento de Picanya.

En síntesis, dicho Plan se compone de las siguientes fases y subfases, que se desarrollan desde el año 2008 hasta la actualidad:

Fase previa:

1. *Análisis del nivel propio de desarrollo informático y de la situación tecnológica.*
2. *Aprobación del instrumento jurídico —la Ordenanza de Administración electrónica— que desarrolle y adapte la normativa vigente en materia de Administración electrónica. Sin perjuicio del habitual período legal de información pública, la Administración Municipal da al acuerdo la divulgación necesaria para garantizar su general conocimiento por parte de los ciudadanos, a través del diario local “De Casa en Casa” y de la web municipal.*
3. *Creación del Departamento de Informática.*

Fase 1. Reorganización de sistemas:

4. *Control de seguridad de acceso a la información para cumplimiento de privacidad y LOPD.*
5. *Impulso de comunicación interna por medios electrónicos.*
6. *Difusión interna del Plan de Actuación.*
7. *Formación.*

Fase 2. Administración electrónica - Backoffice:

8. *Adquisición e implantación de software de seguimiento de expedientes, firma digital reconocida y certificada y gestión documental.*

9. Integración de aplicaciones de backoffice de gestión municipal (padrón de habitantes, registro, contabilidad, gestión tributaria, etc., con gestor de expedientes)
10. Reingeniería de procesos y formación a los usuarios en dichas especificaciones.

NOMBRE	INICIO	FINAL	2009												2010												2011																
			7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5																		
Fase Previa	26/6/2009	28/1/2010	[Orange]																																								
Reorganización de sistemas	26/6/2009	21/9/2009	[Green]																																								
Administración electrónica: BackOffice	14/7/2010	14/7/2010													[Orange]																												
Administración electrónica: FrontOffice integrado en BackOffice	27/4/2010	27/6/2011																									[Green]																

Figura 1. Cronograma de Plan de Implantación

Fase 3. Administración electrónica – Backoffice integrado con Frontoffice:

11. Implantación de registro telemático integrado con registro presencial.
12. Implementación de acceso a trámites telemáticos enlazados con los trámites electrónicos presenciales implementados en la Fase 2.

Fase 3. Administración electrónica – Backoffice integrado con Frontoffice:

13. Implantación de registro telemático integrado con registro presencial.
14. Implementación de acceso a trámites telemáticos enlazados con los trámites electrónicos presenciales implementados en la Fase 2.

2

Estudio del elemento subjetivo en los procesos de modernización municipal (síntesis).

2.1. Personas y grupos de personas pertenecientes al Ayuntamiento.

2.1.1. Ámbito político:

- **Alcalde.** Como máximo responsable corporativo es también el impulsor político del proceso, y al mismo tiempo órgano competente para resolver la mayoría de actos administrativos necesarios para que este avance (Decretos de Alcaldía).
- **Concejales del equipo de Gobierno.** Tanto los concejales con competencias delegadas (puede crearse la figura del/la Concejales de modernización) como los integrantes de la Junta de Gobierno Local y esta como tal, tienen o pueden tener competencias ejecutivas en la materia.
- **Pleno.** Tiene la competencia para aprobar la Ordenanza de Administración Electrónica. Si bien nada dice la Ley sobre su competencia en la aprobación del Plan de Actuación, se aconseja que de alguna forma se pronuncie sobre el mismo, pudiendo ser una buena solución incluirlo como Anexo de la Ordenanza. En todo caso se aconseja lograr la unanimidad política en las cuestiones relacionadas con los procesos de modernización, pues su implantación no puede estar sujeta a eventuales cambios políticos.

2.1.2. Ámbito funcionario:

- **Departamento de informática.** Se crea en la fase previa del Plan de Actuación y obviamente participa en la totalidad del mismo, en colaboración con el resto de Departamentos. Su composición ideal en municipios medianos es de tres personas, con al menos un técnico licenciado
- **Otros Departamentos.** Con el asesoramiento técnico del anterior Departamento, participan activamente en la medida en la que son concededores de sus funciones (coloquialmente “su día a día”). Es importante la implicación de los funcionarios con habilitación de carácter estatal y demás “personal directivo”. Los Planes de formación fomentan la ampliación de sus conocimientos en el ámbito tecnológico.
- **La Comisión de modernización.** De composición mixta político-técnica, tiene por objeto el impulso, debate y seguimiento del proceso. Se aconseja su creación en municipios a partir de un tamaño mediano, actuando bajo la dirección y presidencia del Alcalde o Concejales de modernización, y con funciones de dictamen (pudiendo funcionar en este sentido de forma similar a las Comisiones Informativas) y, en algunos casos, ejecutivas (si bien los actos administrativos locales deben emanar formalmente de los órganos competentes para que tengan efectos de Derecho).
- **Planes de formación municipales.** Las organizaciones modernas exigen su integración por profesionales preparados, pudiendo ser horizontales en la medida en la que estos participan en la toma de decisiones. Dicho nivel de preparación solo se puede alcanzar a través de los Planes de formación, tanto propios como externos. Tanto el EBEP como la propia LAESP (D.A 2ª) tienen en cuenta la formación de los empleados públicos.

2.2. Personas y entidades colaboradoras del Ayuntamiento.

2.2.1. Relaciones interadministrativas.

- **Estado.** Adopta medidas legislativas, ejecutivas y financieras que afectan a los procesos de modernización municipal. El fomento o impulso legal definitivo de los mismos fue sin duda la Ley 11/2007, la cual sin embargo no establece completamente su alcance y los medios para aplicarla. En todo caso su rol es, sin duda, esencial.
- **CCAA.** Igualmente adoptan medidas legislativas, ejecutivas y financieras, de forma análoga al Estado. Tanto en este caso como en el anterior resulta preciso desarrollar los oportunos cauces de comunicación. Por ejemplo, el Secretario y el Informático del Ayuntamiento somos promotores y miembros de un grupo de trabajo creado en la Consejería competente para la creación de un sistema que permita recibir documentos electrónicos de los Ayuntamientos a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales de estos en cuanto a la remisión de Actas y acuerdos. Todo ello tiene que ver igualmente con el concepto “interoperabilidad”, relacionado a su vez con los de “Administración Electrónica” y “Administración única”.
- **Diputaciones.** Se erigen en la entidad de apoyo por autonomía a los municipios, y así se establece tanto en la normativa sobre régimen local como de forma concreta en la Ley 11/2007. Un aspecto muy destacado de las Diputaciones son los Planes de formación (vid ut supra).
- **Entidades supramunicipales.** Su objeto es el de prestar servicios en un ámbito superior al municipio cuando dicho ámbito es el idóneo. Dicho ob-

jeto es extensible a los “servicios electrónicos”. El Ayuntamiento de Picanya pertenece a una Mancomunidad de municipios y en esta, y a nuestra iniciativa, ya se han realizado diversos Planes de formación supramunicipales, en los que numerosos funcionarios de los Ayuntamientos integrantes se han formado en la materia de Administración electrónica.

- **Otros Ayuntamientos.** Intercambio de experiencias, buenas prácticas, interoperabilidad.

2.2.2. Contratos públicos.

- **Tipos de contratos a celebrar.** El Ayuntamiento precisa de ayuda privada externa, casi siempre de carácter técnico-informático. Para ello celebrará contratos de servicios y contratos de suministro, principalmente, y también contratos de colaboración público-privada.
- **El rol de las empresas colaboradoras.** Las empresas contratistas deben colaborar en el proceso bajo la dirección y la pauta que le marque el Ayuntamiento, el cual define los objetos contractuales de acuerdo con sus necesidades. Idea de “autodiseño”. La empresa privada no puede desempeñar un papel que podríamos llamar “dominante”, pues el Ayuntamiento siempre debe disponer de recursos técnicos propios para resolver los problemas técnicos del día a día, sin recurrir a continuas llamadas ni quedarse bloqueado durante horas o días ante una atención técnica que se demora.

2.3. Personas usuarias de la Administración electrónica

- **Ciudadanos/as (personas físicas).** El Ayuntamiento, la Administración más próxima, presta sus servicios de manera directa al ciudadano. Al margen de la Ley 11/2007 y de la obligación legal que impone, hay una obligación social de prestar servicios electrónicos. La ciudadanía los exige. La relación jurídico administrativa moderna puede ser electrónica o no electrónica (al contrario que los procesos internos, que deben ser íntegramente electrónicos), ya que el ciudadano siempre debe disponer de esa doble posibilidad. La tendencia en la utilización de la vía electrónica y su número de usuarios irá in crescendo, por el fomento que haremos de la misma y por la propia evolución tecnológica y social. En consecuencia el Ayuntamiento crea la Sede electrónica o Portal del ciudadano (Picanyamesfacil) para la tramitación on line de algunos expedientes, los cuales con el tiempo se irán ampliando.

- **Personas jurídicas.** Las empresas privadas se relacionan con el Ayuntamiento a través de la contratación pública, especialmente en tiempos de crisis, en los que por ejemplo abundan los contratos de obra con cargo a los Planes estatales y autonómicos (los cuales por cierto se tramitan telemáticamente). En este apartado se debe mencionar el concepto “contratación electrónica”, en el que entrarían otros subconceptos como “perfil de contratante”, “subasta electrónica” o “factura electrónica”.

Víctor Almonacid Lamelas

Secretario de la Administración Local, categoría superior.

Máster en Nuevas Tecnologías en la Administración Pública

Secretario General del Ayuntamiento de Picanya (Valencia).

Oficina Virtual 16

Introducción

El Portal Web Municipal **www.pozuelodealarcon.org** se encuentra en funcionamiento desde el 31 de mayo de 2006. Desde su lanzamiento, ha sido un canal privilegiado para la relación con los vecinos de Pozuelo, con una media de 300.000 visitas mensuales.

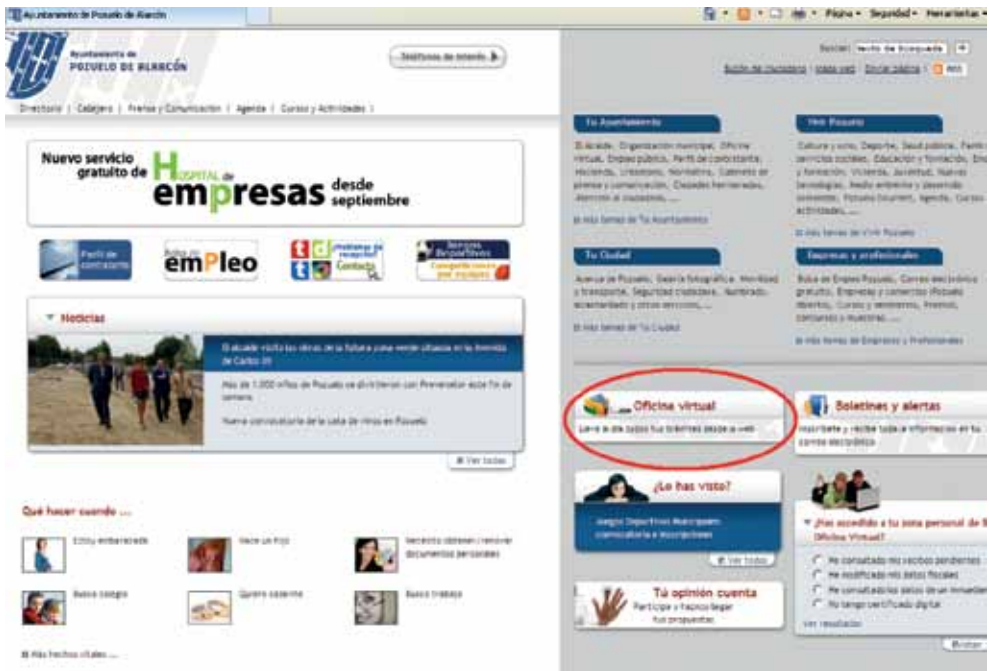
Además de su éxito entre los ciudadanos, ha recibido otros reconocimientos externos:

- Reconocimiento por la encuesta de Ciber-País como el portal municipal más accesible de la Comunidad de Madrid (2006 y 2007),
- Premio a la mejor página Web municipal por la Asociación de Usuarios de Internet (2007)
- Premio Favoritos de Expansión a la Mejor Entidad Pública de Servicios al Ciudadano en la Red (2007)
- Premio a la solución más innovadora en el Local and Regional Government Solutions Award 2008 de Microsoft.

Desde su nacimiento, el portal Web municipal ha continuado creciendo y evolucionando para mejorar la oferta de información y servicios al ciudadano. Para ello, se han incorporando aplicaciones interactivas que faciliten las gestiones y trámites municipales a través de la Web. Finalmente, el Portal web fue declarado Sede electrónica del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

Entre los servicios más importantes que alberga nuestra Sede electrónica se encuentra la Oficina Virtual.

2. Oficina Virtual



La Oficina Virtual es la funcionalidad del Portal Web Municipal a través de la cual es posible acceder a todos los trámites y gestiones que el ciudadano puede realizar con el Ayuntamiento.

Algunos de ellos se pueden realizar íntegramente por vía telemática:

- Registro municipal de Familias Numerosas
- Solicitud de Volante de Empadronamiento
- Consulta del Censo Electoral y del Colegio Electoral.
- Inscripción a Cursos y Actividades Culturales
- Pago de tributos municipales con tarjeta de crédito.
- Cálculo del Impuesto de plusvalía.
- Consulta y reserva de Libros en Bibliotecas Municipales
- Buzón del Ciudadano, Buzón del Alcalde, Buzón del Contribuyente.
- Encuestas online ("Tu opinión Cuenta")
- Inscripción a Boletines electrónicos.
- Servicio Canal empleo para empresas
- Servicio Canal empleo para profesionales

ayuntamiento de Puzos de Alarcón / Tu Ayuntamiento / Oficina virtual - Microsoft Internet Explorer respresentado por www.puzos...

Inicio Edición Ver Plantas Herramientas Ayuda

Favoritos FDF TC Google Reservas de prensa 2012/04/27

ayuntamiento de Puzos de Alarcón / Tu Ayuntamiento

ayuntamiento de Puzos de Alarcón

Inicio | Tu Ayuntamiento | Mis Plantas | Tu Ciudad | Empresas y Profesionales

Inicio > Tu Ayuntamiento > Oficina virtual

Oficina virtual

Gua de trámites y gestiones

Se han encontrado un total de 39 resultados, ordenados del 1 al 39.

Activación, actualización y otros servicios	Almuerzo y meriendas
Actas municipales	Aplicaciones y voluntariado
Edificios	Cementerios
Denuncias	Cultura
Grupos, talleres y actividades	Equipos
Inscripción y formación	Empres
Empresas y profesionales	Familia y servicios sociales
Normativa	Información y atención ciudadana
Internet	Medios
Medio ambiente	Medios de comunicación
Herencia y patrimonio	Medio
Historia municipal	Partido
Medio público	Seguridad Ciudadana
Oficinas	Violencia
Orden local	

Buscador de trámites

Trámites del ayuntamiento

Online

Presencial

Telefónica

Correo

Buscar

Formas de tramitación

Online

Presencial

Telefónica

Correo

ayuntamiento de Puzos de Alarcón / Tu Ayuntamiento / Oficina virtual - Microsoft Internet Explorer respresentado por www.puzos...

Inicio Edición Ver Plantas Herramientas Ayuda

Favoritos FDF TC Google Reservas de prensa 2012/04/27

ayuntamiento de Puzos de Alarcón / Tu Ayuntamiento

ayuntamiento de Puzos de Alarcón

Inicio | Tu Ayuntamiento | Mis Plantas | Tu Ciudad | Empresas y Profesionales

Inicio > Tu Ayuntamiento > Oficina virtual

Oficina virtual

Gua de trámites y gestiones

Se han encontrado un total de 40 resultados, ordenados del 1 al 40.

Activación, actualización y otros servicios	Almuerzo y meriendas
Actas municipales	Aplicaciones y voluntariado
Edificios	Cementerios
Denuncias	Cultura
Grupos, talleres y actividades	Equipos
Inscripción y formación	Empres
Empresas y profesionales	Familia y servicios sociales
Normativa	Información y atención ciudadana
Internet	Medios
Medio ambiente	Medios de comunicación
Herencia y patrimonio	Medio
Historia municipal	Partido
Medio público	Seguridad Ciudadana
Oficinas	Violencia
Orden local	

Buscador de trámites

Trámites del ayuntamiento

Online

Presencial

Telefónica

Correo

Buscar

Formas de tramitación

Online

Presencial

Telefónica

Correo

- Servicio de empleo doméstico. Gestión de Ofertas y Demandas de empleo.
- Cálculo del coste de instalaciones solares.
- Consulta del Centro de Salud.
- Buscador de restaurantes y establecimientos hoteleros "Pozuelo Gourmet"
- Inscripción de empresas al buscador "Pozuelo Gourmet".
- Buscador de empresas y Comercios "Pozuelo Abierto"
- Buscador de restaurantes y establecimientos hoteleros "Pozuelo Gourmet"
- Inscripción de empresas al buscador "Pozuelo Gourmet".
- Buscador de empresas y Comercios "Pozuelo Abierto".

La Oficina Virtual cuenta con 29 áreas temáticas, en las que se estructura la Guía de Trámites y Gestiones, que agrupan un total de 181 procedimientos o servicios administrativos.

Un total de **63 trámites** se pueden realizar on line a través de la Oficina Virtual, como por ejemplo, los siguientes:

- **Registro online de Familias Numerosas**

Este servicio tiene como finalidad facilitar a las familias numerosas de Pozuelo de Alarcón, la inscripción en el Registro Municipal de Familias Numerosas, con el fin de ofrecerles una serie de beneficios.

Con la inscripción en el Registro se obtiene la Tarjeta Municipal de Familias Numerosas, que permite

acceder y disfrutar de diferentes ventajas y descuentos en el municipio.

- **Consulta online de las becas de comedor escolar**

Este servicio permite a las personas que hayan solicitado becas de comedor escolar consultar las resoluciones del Ayuntamiento de adjudicación de becas de comedor y comprobar si son beneficiarios de las mismas. Esta consulta se realiza con certificado digital.

Dentro de la Oficina Virtual, podemos destacar dos áreas especialmente interesantes para la ciudadanía:

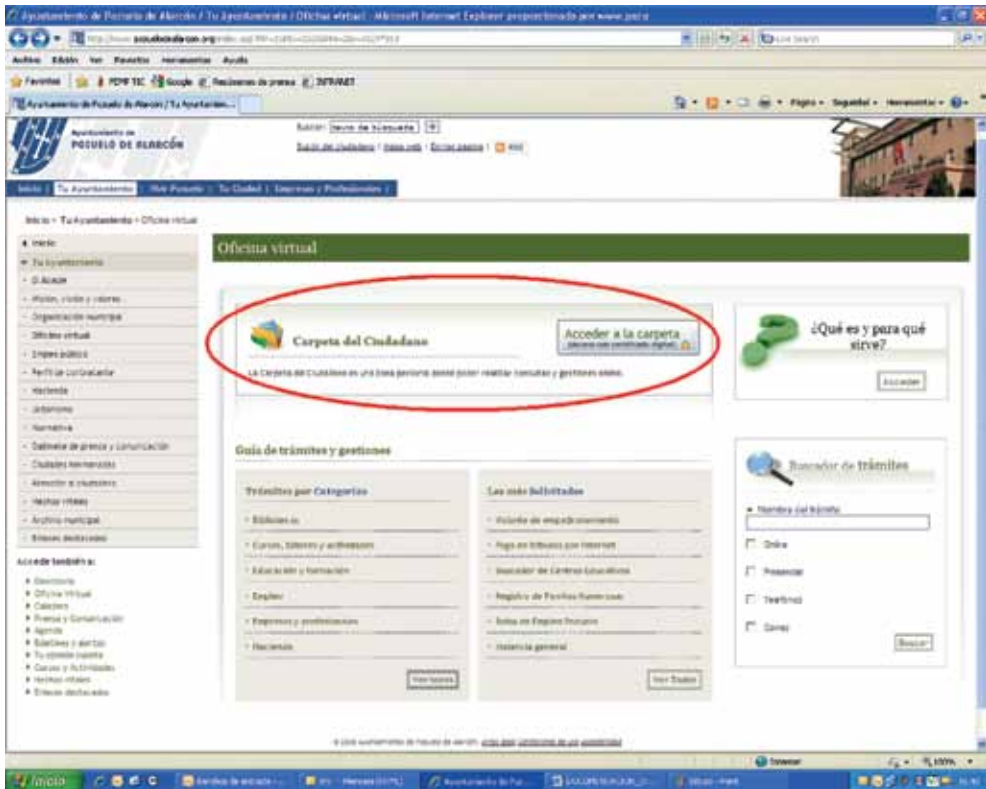
- La Carpeta del Ciudadano
- La Oficina Virtual Tributaria

Carpeta del Ciudadano

La Carpeta del Ciudadano es un nuevo entorno de comunicación a través de internet entre el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y sus ciudadanos, que permite disponer de un Ayuntamiento transparente y online.

Este servicio, proporciona al ciudadano una zona donde poder consultar los datos de información personal que el Ayuntamiento dispone sobre él y agilizar sus gestiones.

Para acceder a su espacio personal de la Carpeta, el Ciudadano necesita disponer del Certificado Digital emitido por la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre). Si dispone de certificado, una pantalla le solicitará la identificación y comprobará su validez. Una vez verificada la validez del certificado, se presentará una pantalla con los trámites y gestiones a los que usted tiene acceso.



En caso de que todavía no se disponga de Certificado Digital, el mismo Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón presta a los ciudadanos que lo deseen un servicio consistente en la posibilidad de acudir a las Oficinas de de Atención al Ciudadano (Oficinas de acreditación) como paso previo a la obtención del certificado de firma electrónica Clase 2CA, emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Oficina Tributaria Virtual

Ofrece facilidades a los ciudadanos tales como:

- Servicio disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana.

- Seguridad en el acceso a sus datos.
- Evita desplazamientos y esperas innecesarios.
- Poder efectuar pagos de recibos y liquidaciones sin necesidad de tener previamente los mismos en papel
- Acceso a la información sobre las deudas pendientes en el Ayuntamiento:
 - Recibos pendientes: el contribuyente puede consultar sus liquidaciones, recibos y multas pendientes en periodo voluntario, ejecutivo o incluidos en un expediente de apremio. Para estos tributos se puede obtener un duplicado de la carta de pago.



- Recibos pagados: además de consultar el número de recibos, se pueden imprimir justificantes de cobro sobre los mismos.
 - Recibos anulados: tributos dados de baja.
 - Modificación de los datos fiscales del contribuyente.
- Estos servicios se complementan con los acuerdos firmados con entidades financieras:
- Banco de Santander
 - Caja Madrid
 - La Caixa
 - Caja de Ahorros del Mediterráneo

Expedientes electrónicos

Implantación de expedientes digitales, desde el inicio del mismo hasta su conservación en un archivo digital una vez acabado el período de vida útil del mismo.

Este proyecto se enmarca en el objetivo global de impulsar la administración electrónica, prioritario en el mandato político en curso.

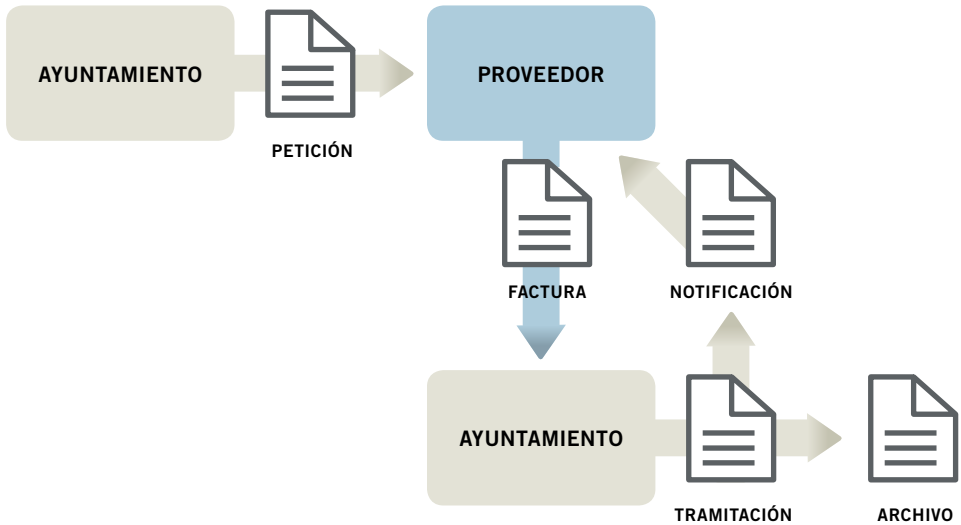
Para alcanzar este objetivo, se han desarrollado diferentes subproyectos enfocados a la administración electrónica, muy relacionados entre ellos e integrados en las plataformas y servicios que el “Consorci Administració Oberta de Catalunya AOC” ha puesto a disposición de las administraciones locales para la administración electrónica. En www.aoc.cat se puede encontrar la información sobre este Consorcio y sobre los servicios y plataformas utilizado y mencionados más adelante.

Antes de detallar los sub-proyectos, resumimos la **situación de partida**.

De entre todos los posibles tipos de expedientes se escogieron los de aprobación de gastos. Destacamos dos motivos de esta elección:

- a. La serie documental asociada a estos expedientes crecía anualmente, tanto en número de expedientes como en volumen en papel, a pesar de los esfuerzos de mecanización y automatización, con un impacto considerable en el archivo municipal.
- b. Se trata de un tipo de expediente interno, pero incluye aspectos de recepción de documentación y de notificaciones, procesos que pueden tratarse dentro de la administración electrónica.

Cada uno de los subproyectos implantados se desarrollaron para afrontar los distintos procesos que suministraban o consumían papel en las distintas fases del expediente. Estos procesos se pueden resumir en el siguiente esquema (esquema 1):



Esquema 1

A continuación se resumen los **subproyectos desarrollados**.

1. Notificación certificada de las peticiones de compras a proveedores

Se implantó un sistema de notificación automatizada de las peticiones de compras a los proveedores, firmada digitalmente con certificados de servidor. Permitted eliminar la parte del papel que corresponde a las peticiones de materiales y servicios efectuadas por el departamento de Compras.

2. Tramitación de las facturas electrónicas (Integración de los sistemas municipales con la plataforma eFact)

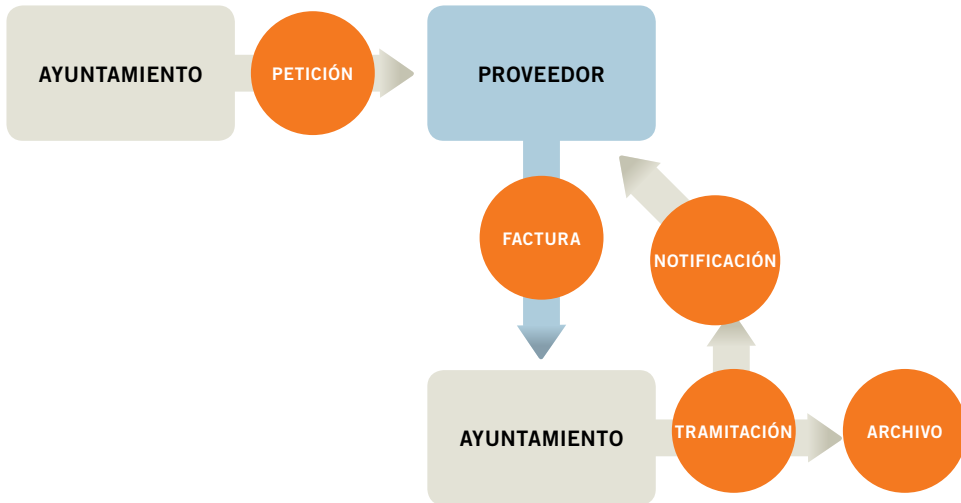
Se integraron los sistemas informáticos municipales con la plataforma eFact de AOC. Esta plataforma es

un Hub, donde los proveedores pueden depositar facturas electrónicas en formato Facturae, bien a través de un buzón de depósito o bien mediante otras plataformas de generación de facturas electrónicas también integradas en el hub de AOC. Permitted automatizar la recepción y tramitación de facturas electrónicas y eliminar parte de las facturas en papel que forman parte del expediente.

3. Digitalización certificada de facturas

Su objetivo principal era implantar una arquitectura de digitalización segura, con sistemas homologados por el Ministerio de Hacienda que facilite la eliminación física de la factura.

Con su implantación, hemos conseguido eliminar la parte de papel que quedaba en el expediente analizado. Además, al incorporar un sistema de reconocimiento de caracteres (OCR), hemos automatizado el proceso de introducción de las facturas en el



Esquema 2

registro y en el sistema contable, disminuyendo el número de errores.

Con esta parte final, hemos conseguido tramitar los expedientes de aprobación de gastos de forma totalmente digital, reduciendo a cero el espacio de archivo de papel.

4. Implantación de la firma digital en la tramitación de expedientes

Se desplegó e implantó la firma digital en los programas de gestión de expedientes del Ayuntamiento y se aplicó la firma digital en el tipo de expediente mencionado, con la consiguiente eliminación del papel en toda la tramitación del mismo.

5. Notificaciones electrónicas (Integración de los sistemas municipales con la plataforma eNotum)

Esta plataforma es otra de las que el Consorcio AOC pone a disposición de las entidades locales. Permite realizar notificaciones por medios electrónicos, con todas las garantías jurídicas que establece la normativa vigente. En este subproyecto, integramos nuestros programas de tramitación de expedientes para poder depositar y recibir los estados de las notificaciones de forma automática. Su implantación permitió eliminar la parte del papel que correspondía a las notificaciones.

6. Archivo electrónico seguro (Integración de los sistemas municipales con la plataforma iArxiu)

La Agencia Catalana de Certificación (CATCert) también ha puesto en marcha la plataforma iAr-

xii. Como explica en su web, su finalidad básica es permitir que las administraciones públicas catalanas puedan depositar los documentos electrónicos y sus firmas digitales en formato de objetos digitales perdurables, garantizando su integridad, seguridad, recuperación y visualización. En este Ayuntamiento, se integró el gestor de expedientes con la plataforma iArxiu, de forma se pueden depositar expedientes electrónicos y sus firmas digitales en esta plataforma, de acuerdo con los criterios archivísticos fijados desde el archivo municipal. Este subproyecto se desarrolló con recursos internos del Ayuntamiento.

Como resumen final del estado del proyecto, ahora podemos representar el esquema anterior, sin ninguna fuente de papel (esquema 2):

Dirección web

En Internet es visible la parte de la recepción de las notificaciones electrónicas. Es imprescindible disponer de un certificado digital:

<http://www.santjustonline.com/PaginesWebForms/frmENotum.aspx>

También es visible el buzón de depósito manual de las facturas:

<https://efact.eacat.cat/bustria?emisorId=20>

Adaptación de servicios | 8

El Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet impulsa la modernización de los servicios municipales incidiendo en tres frentes:

- Implantando un proyecto de adaptación de los servicios a las nuevas tecnologías de la información, un proyecto consensuado, flexible y que responde a una determinada visión estratégica del futuro de la administración municipal.
- Un liderazgo colectivo y efectivo, ejercido por un equipo suficientemente representativo que interactúa permanentemente.
- Una nueva cultura organizativa a extender en toda la administración y que apuesta por la innovación y el aprendizaje permanente.

Sujeto

La Administración Municipal

El sujeto sobre el que se actúa es la Administración Municipal que abarca, además de los servicios tradicionales del Ayuntamiento, los siguientes organismos:

- Empresas municipales
 - Gramepark, empresa cuyo objetivo principal es la construcción de vivienda protegida, aparcamientos, equipamientos y urbanizaciones de vía pública.
 - Grameimpuls, empresa gestora de políticas de empleo y formación ocupacional.
- Organismos autónomos:

- Patronato Municipal de la Música, cuya finalidad es la gestión del Conservatorio de municipal.
- Instituto Municipal de Deportes, que fomenta la práctica deportiva entre la población.
- Empresas concesionarias prestadoras de servicios públicos, como por ejemplo, las empresas contratadas para la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento de la vía pública.



El PSE, Producción y Seguimiento de Expedientes

El proyecto se apoya en una herramienta informática de alta prestación, implantada en todos los servicios municipales. Se trata de un gestor de expediente elaborado por el Servicio de Informática del Ayuntamiento. La aplicación recibe el nombre de 'Producción y Seguimiento de Expedientes' y en su desarrollo pueden distinguirse dos fases:

- En el año 1996 se empieza a trabajar en la aplicación y progresivamente se consigue poner en marcha prestaciones en diferentes ámbitos de la gestión municipal, como por ejemplo, contabilidad, hacienda, actividades económicas, servicios generales, recursos humanos, etc. El PSE ha evolucionado a través de la complementación con otras aplicaciones adquiridas en el mercado, así

como software libre y/o programario de carácter institucional.

- A partir del año 2003 se inicia la fase de tramitación telemática, actualmente en pleno desarrollo, en la cual el propósito trasciende la gestión interna de los expedientes e incorpora la visión del usuario. Aparece una nueva manera de entender la gestión municipal en la que el ciudadano es agente activo, pudiendo iniciar trámites, realizar su seguimiento, formalizar consultas y pagos on line, firmar electrónicamente, ser representado por terceros, etc.



El Proyecto Administración Electrónica

El desarrollo del proyecto ha tenido diferentes programaciones en estos últimos años. En la actualidad, el documento de trabajo surge de un debate interno entre los profesionales participantes del proyecto y de una consultoría externa, que ha analizado el proyecto en relación al estado actual de la administración electrónica en nuestro país. Fruto de estos análisis la programación inciden en los siguientes ámbitos:

- Nuevas tecnologías
- Nuevas formas de hacer política
- Nuevos canales y contenidos informativos
- Nuevo concepto de gestión digital

Nuevas tecnologías

De la tecnología de elaboración propia se evoluciona actualmente hacia a una tecnología que ofrece mayores prestaciones, y más flexibilidad y compatibilidad con el entorno. Medidas:

- Interoperatividad
 - Convenios
 - Experiencia piloto Diputación
- Disponibilidad
 - Alta disponibilidad
- Tecnología
 - Plan director tecnológico

Nuevas formas de hacer política

De la toma de decisiones restrictiva y la predominancia del discurso gubernamental unidireccional, se avanza hacia una política de apertura de miras, de intercambio y de colaboración mutua con el ciudadano. Medidas:

- eGovern
 - Redes sociales
 - Servicio información sms
 - Versión web por iPhone
 - Blogosfera
 - Retransmisión de plenos
 - Chat Alcaldesa
 - Porta Entidades
 - Red Neutra
 - Nuevas iniciativas participativas con sistemas TIC
 - Otras aplicaciones posibles

Nuevos canales y contenidos informativos

La producción de información y su difusión se convierten en uno de los servicios públicos prioritarios.

La fluidez, la riqueza y la optimización de la información es el reto de la nueva administración local.

Medidas.

- Portal
 - Mejorar de la presentación y la lógica de contenidos del web municipal
- Transparencia
 - Rendición de cuentas
 - Cuadro de mandos
- Comunicación y Formación
 - Comunicación
 - Formación
 - Medios

Nuevo concepto de gestión digital

Se trata de dejar atrás el peso de la burocracia de los procedimientos tradicionales y avanzar hacia nuevos métodos en la prestación de servicios más ágiles, más fáciles y que incorporen la visión del usuario. Medidas:

- Oficina Virtual de Trámites
 - Automatización de todos los trámites de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano
 - Modelador de procesos
 - Sede electrónica
 - Quiosco telemático
 - Carpeta ciudadana
 - Catálogo de trámites
 - Carta de servicios
 - Servicio de formularios electrónicos
 - Módulo de gestión de representaciones
 - Servicio de respuesta inmediata
 - Pagos electrónicos
 - Facturación electrónica
 - Servicio de quejas y sugerencias
 - Accesibilidad

- Contratación electrónica
 - Fase I: Perfil del contratante
 - Fase II: Plataforma AOC
 - Fase III: Plataforma integral

- Normativas
 - Ordenanzas Municipales

- Documentación
 - Gestión documental
 - Archivo electrónico
 - Firma electrónica
 - Huella digital
 - eCompulsa
 - Servicio de notificación telemática
 - eDigitalización
 - Registro telemático
 - elmpresión

- Servicios no administrativos
 - Zonas wiffi
 - Mercados municipales
 - Mejoras en la intranet
 - Sistema de movilidad
 - Sistema de mantenimiento de la vía pública
 - Control centralizado de consumos
 - Novedades a incorporar en el Portal



La Comisión Administración Electrónica (CAE)

El Proyecto se integra en la estructura organizativa del Ayuntamiento a través de la Comisión de Administración Electrónica, creada específicamente para este fin. Configura esta Comisión un grupo permanente de profesionales y diferentes subcomisiones de carácter sectorial. Sus miembros pertenecen a todos los ámbitos de la Administración Municipal y participan en la detección de necesidades y problemas transversales, así como en la puesta en marcha de soluciones previamente consensuadas.

Con la creación de esta Comisión se pretende superar, en parte, los inconvenientes del modelo clásico de las áreas segmentadas. El propósito es incidir positivamente en la cultura organizativa del Ayuntamiento y mejorar sus métodos de trabajo, avanzando hacia una organización más flexible, menos formal, con menos jerarquía vertical y más cooperación horizontal.

Los principales atributos de la CAE son

- Interacción permanente de sus miembros y

- Innovación en la prestación de servicios públicos.



Experiencias

El avance del proyecto ha permitido obtener algunos resultados destacables:

- Consulta electrónica participativa entre los/las ciudadanos/as de Santa Coloma de Gramenet, realizada en el período 2007-2008. El objetivo de la consulta era decidir las acciones que el gobierno municipal incorporó en el Plan de Actuación Municipal (PAM) 2007-2011.
 - Debate sobre el Nuevo Modelo de Ciudad.
 - Campaña institucional con participación ciudadana 'Santa Coloma al cor'
 - Web TV Canal Gramenet
 - Declaración de actividades y bienes patrimoniales de regidores y cargos de confianza.
 - Boletín electrónico
 - Oficina Virtual de Trámites: próxima ampliación con 100 nuevos trámites y nueva estructuración.
 - Buzón de quejas y sugerencias sobre obras en la vía pública
 - Compartir coche
 - Indicadores de estructura, gestión y resultados
 - Código de buen gobierno
 - Nueva ordenanza municipal
 - Estado de ejecución del presupuesto
- Instalación quiosco telemático
 - Diseño de plataforma integral de contratación electrónica
 - Mejoras en la intranet

Dirección web: <http://www.torrent.es/torrentPublic/inicio/serveis/modernitzacio.html?idioma=cs>

Plan de Modernización 19

El Plan de Calidad y Modernización del Ayuntamiento de Torrent para el periodo del 2010 al 2013, presentado con el nombre **TORRENT INNOVA 2013**, tiene por objeto planificar y ordenar un cambio de modelo de gestión en el Ayuntamiento de Torrent que, mediante la modernización de sus estructuras y con la participación de las personas, promueva la calidad en la prestación de los servicios y desarrollo de actividades, convirtiendo al Ayuntamiento de Torrent en un referente de modernización y gestión excelente de lo público en el ámbito autonómico y nacional.

Se han puesto en marcha recientemente las siguientes actuaciones:

- El 9 de Noviembre de 2009 se aprobó en Junta de Gobierno Local el Marco Estratégico del Proyecto de Mejora de Calidad y Modernización del Ayuntamiento de Torrent, con el que se legitimaba la puesta en marcha del proceso de formulación del Plan de Calidad y Modernización, y la creación de distintos órganos de gestión y seguimiento.
- El 23 de Diciembre de 2009 se constituyó el Comité de Calidad y Modernización, con una composición mixta política y directiva.
- El 13 de Enero de 2010 se constituye el Grupo Responsable de Calidad y Modernización formado por 19 empleados públicos del Ayuntamiento con nivel de responsabilidad en la gestión y dirección municipal. Su función como grupo es, en primer lugar y partiendo del Marco Estratégico aprobado, consensuar el Plan de Calidad y Modernización 2010-2013 para posteriormente, ejecutar con éxito las acciones en él consignadas y provocar el necesario cambio del modelo de gestión público y de la cultura que subyace en nuestra organización.
- El 6 de Mayo del 2010 se aprobó por acuerdo plenario el Plan de Calidad y Modernización TORRENT INNOVA 2013.
- El 18 de Mayo se realizó una presentación pública del Plan.
- Posteriormente jornadas divulgativas a todos los empleados.

- Se ha confeccionado el Mapa de Procesos.
- Entre los días 6 y 8 de Octubre de 2010 se han realizado las reuniones de lanzamiento de los primeros 7 grupos de mejora de los objetivos operativos del Plan, incluyendo una formación previa.

La mision, vision y valores

El Ayuntamiento de Torrent ha definido su **Misión**, entendida como su razón de ser, como:

Gobernar la ciudad y prestar servicios para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, con un uso eficiente de sus recursos.

Visión del Ayuntamiento de Torrent

Ser un Ayuntamiento participativo e innovador, que sea reconocido por la excelencia de su gestión y la satisfacción de los ciudadanos.

Los principios éticos y **valores** de nuestro Ayuntamiento, que orientan su organización y funcionamiento, son:

- Vocación de servicio público.
- Capacidad para anticiparse y adaptarse a los cambios.
- Cercano y abierto a la participación de los ciudadanos.
- Que fomenta la convivencia y las conductas cívicas.
- Que promueve alianzas con otras organizaciones públicas y privadas.

- Capacidad de motivar e implicar a las personas que lo integran para trabajar con un objetivo común.
- Que se implica en la mejora continua de los servicios públicos.
- Valora y defiende su patrimonio cultural y el medio ambiente.
- Fomenta la cohesión social y el desarrollo económico.

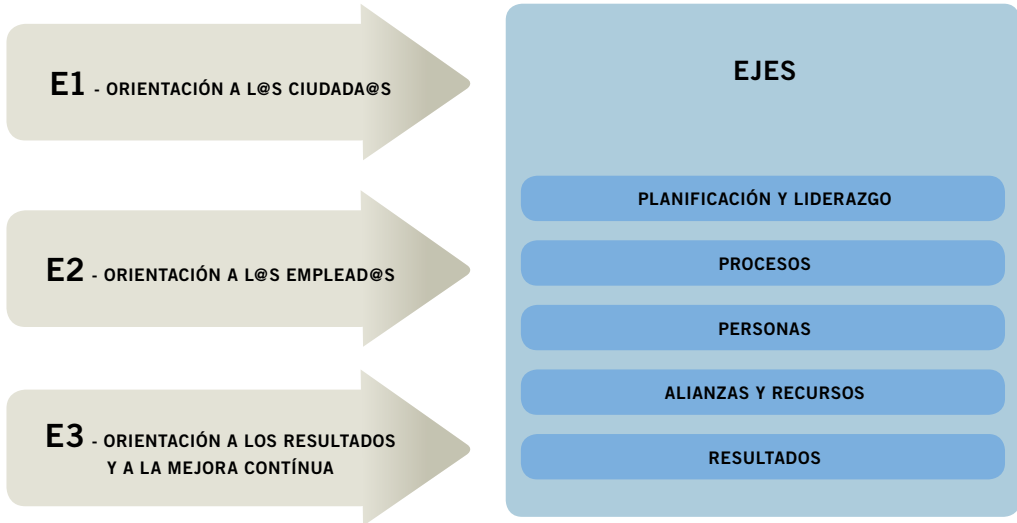
Principios de actuación

Se han definido tres principios fundamentales para la implantación de la calidad total en la gestión municipal, que se desplegarán a través de 5 ejes u objetivos estratégicos de actuación (esquema 1).

E1. La orientación a las ciudadanas/os de Torrent que permita avanzar hacia un modelo de gestión pública que:

- Sitúe la voz de la ciudadanía en el epicentro de sus decisiones.
- Preste servicios basados en las necesidades y expectativas, actuales y futuras, de las ciudadanas/os.
- Sea eficiente, ágil, cercana, proactiva, anticipadora y adaptable a los cambios del entorno.
- Aumente la satisfacción de la ciudadanía con los servicios recibidos y con ello su calidad de vida en Torrent.

E2. La orientación a las empleadas/os del Ayuntamiento que genere un cambio cultural para



Esquema 1

favorecer el alcance y el éxito de las acciones planteadas. Este cambio cultural conlleva:

- Un liderazgo que impulse la estrategia del Ayuntamiento, la gestión de sus personas, sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la excelencia en los resultados.
- Adquirir la participación y el compromiso de las personas en el proceso de cambio del modelo de gestión.
- Mejorar la satisfacción de las empleadas/os y su implicación con la Misión del Ayuntamiento.
- Dar sentido y valor al trabajo de las empleadas/os, resolviendo los problemas e insatisfacciones en el desarrollo del mismo.

E3. La orientación a los resultados y la mejora continua de los servicios públicos para lograr una organización pública que:

- Se compromete con la calidad y la mejora continua de los servicios que presta, asumiendo un compromiso de nivel de servicio.
- Busca la eficacia y eficiencia en sus actividades y decisiones para generar mayor valor añadido al ciudadano y a la sociedad de Torrent.
- Evalúa la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos, la satisfacción e implicación de sus personas y los resultados y rendimientos de sus procesos.
- Emprende acciones de mejora sobre su modelo de gestión: liderazgo, estrategia, personas, recursos y procesos para obtener mejores resultados.
- Se somete a evaluaciones externas de su modelo de gestión con el objetivo de constatar las mejoras e identificar las carencias donde focalizar los esfuerzos.
- Comunica a sus ciudadanos los resultados de la gestión y las acciones emprendidas para mejorar-

los en una clara apuesta por la transparencia y el buen gobierno.

Para el desarrollo y éxito de las tres líneas estratégicas presentadas nos marcamos cinco **objetivos o ejes estratégicos** a conseguir.

Eje 1. Planificar a través de la estrategia y el liderazgo.

Eje 2. Prestar servicios de calidad que satisfagan a los ciudadanos.

Eje 3. Gestionar a los empleados públicos hacia un cambio cultural.

Eje 4. Gestionar las alianzas y recursos desde la estrategia.

Eje 5. Medir y evaluar los resultados.



Servicio de Atención al Ciudadano 20

Torrijos se encuentra situado al norte de Toledo, en una depresión entre los ríos Tajo y Alberche. Es la capital natural de una extensa zona conocida con el nombre de Comarca de Torrijos. Su actividad principal es el del sector servicios, el comercio, que es la actividad que marca la pauta de toda la comarca, sin olvidar la importancia que tiene la industria, especialmente la dedicada a la madera y al hierro. Hay que destacar, igualmente, el de la construcción, ya que en los últimos años se ha mostrado como una actividad muy pujante. Tiene una población que supera en la actualidad los 13.000 habitantes, pero su población continúa ascendiendo de manera constante; la estructura de edades de la población es joven, del total de la población, el 67,24% corresponde a personas con edades comprendidas entre los 16 y los 64 años, es decir, con una edad potencialmente activa, dos características más de la población de Torrijos: un buen nivel de formación (los que tienen estudios secundarios y universitarios son entre dos y tres veces más numerosos que las personas que no tienen estudios primarios terminados) y un tamaño medio de hogar alto, la relación es de 3,13 personas por hogar, porque las familias

en formación superan a los hogares en los que vive una persona sola.

Actualmente el Ayuntamiento de Torrijos está intentando modernizar la administración, para dar toda clase de facilidades a los vecinos del municipio en sus trámites con el Ayuntamiento y así evitar desplazamientos innecesarios en sus gestiones y agilizarlas.

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) es una oficina municipal donde se concentran la mayor parte de la información, trámites y gestiones del Ayuntamiento, al servicio del ciudadano, compuesta por personal polivalente (todos hacen todo) y adaptada a las necesidades de horario del ciudadano.

Una de las características básicas del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) es su carácter de servicio frontera con el ciudadano. El ciudadano transmite sus demandas al Ayuntamiento a través del SAC y éste, bien resuelve las demandas, o bien las canaliza a los especialistas/Áreas de quienes.

Por consiguiente, en todo caso, al ciudadano se le atiende desde un único servicio y punto físico, con todas las ventajas que ello reporta. El principio organizativo que caracteriza este servicio SAC, se basa en dos elementos fundamentales:

- se concentran en un único servicio la atención de las demandas más usuales de los ciudadanos para con el Ayuntamiento.
- y se configuran sus puestos de trabajo con carácter polivalente.

Los servicios prestados son numerosos y variados, pudiendo destacar los siguientes:

- Información municipal, tanto de forma presencial, telefónica e Internet.
- Solicitud de cita previa.
- Trámites y procedimientos administrativos.
- Registro de Entrada. Ventanilla Única.
- Compulsa de documentos.
- Recepción, gestión y respuesta a los ciudadanos a través del Servicio de Avisos, Quejas, Averías y Sugerencias.
- Padrón
- Envío de impresos, instrucciones, documentación municipal en general.

Todos estos servicios se realizan a través de las dos unidades de las que consta el servicio:

- Unidad de tramitación: de demandas sencillas, así como la canalización de las demandas restantes.

- Unidad de Información: con la entrada en funcionamiento del SAC, el Ayuntamiento pone a disposición de sus ciudadanos un nuevo servicio de información y tramitación tanto telefónica a través de esta Unidad como on-line a través del portal Web con el fin de facilitar las gestiones de los ciudadanos con su Ayuntamiento.

El modelo de la Oficina de Atención al Ciudadano:

- Facilita el acceso y la comprensión a los ciudadanos.
- Rentabiliza recursos adecuándolos a las necesidades y la demanda.
- Moviliza los trámites y demandas en lugar de hacer mover al ciudadano.
- Genera especialistas en el trato al público.
- Genera cultura de servicio al ciudadano.
- Potencia la imagen global del Ayuntamiento.
- Motiva a los trabajadores: agradecimientos ciudadanos, rotación, variedad de tareas.
- El ciudadano es la razón de ser y el centro de la atención del servicio, y que a su vez sea visto por el ciudadano como un lugar de apoyo y ayuda en sus necesidades.

El personal de atención al ciudadano tiene las siguientes actitudes:

- Servicio al ciudadano, aliado
- Afán de solucionar y resolver.
- Imparcialidad, objetividad.
- Adaptabilidad a la cultura del ciudadano.

- No barreras de lenguaje técnico

Nuestro Servicio de Atención al Ciudadano consta de un equipo de cuatro personas, dos en la unidad de tramitación y padrón, una en la unidad de información y la coordinadora, un equipo polivalente.

El Servicio se ubica en el edificio central, debido a las ventajas que ello aportaba, ser céntrico, tratarse de una planta baja, permitiendo el acceso directo desde la calle y sin barreras arquitectónicas para minusválidos y contar con la superficie necesaria y posibilidades de efectuar una distribución interior acorde con las necesidades.

Además para la puesta en marcha del SAC se ha necesitado un gestor de expedientes que nos ayude en la unificación de información y la tramitación de las demandas, este programa nos ha permitido reducir el papel, ya que toda la tramitación interna se realiza de forma digital.

Otro objetivo cumplido es la interconexión digital entre los edificios municipales, no existe forma de proporcionar servicios comunes en un entorno de trabajo distribuido sin un sistema de interconexión.

Las ventajas que la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características (SAC) en el desempeño de su doble función de gestión e información aporta, son las siguientes:

Para los Ciudadanos:

- Favorece el trato personal e individualizado con el público.
- Resuelve todas aquellas cuestiones generales y que pueden ser normalizadas.
- Se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.

- Posee información y la canaliza de tal manera que el ciudadano no tiene que ir de un sitio a otro buscando, desorientado, una solución a sus demandas.

- Filtra las consultas que el ciudadano plantea en el sentido de que sólo envía al Área competente a aquellos ciudadanos cuya demanda sea específica, y siempre con cita previa.

- Finalmente, mejora sensiblemente la imagen del Ayuntamiento ante los ciudadanos.

Para el propio Ayuntamiento:

- Racionaliza los recursos, principalmente humanos.

- Aporta una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas del ciudadano.

- Permite un contacto directo y responsable con el ciudadano, bajo un concepto de servicio público, que posibilita una disposición de mejora permanente (atención de sugerencias, etc.)

- Los conceptos “barrera-filtro” y “conductor” propios del servicio, aportan ventajas como:

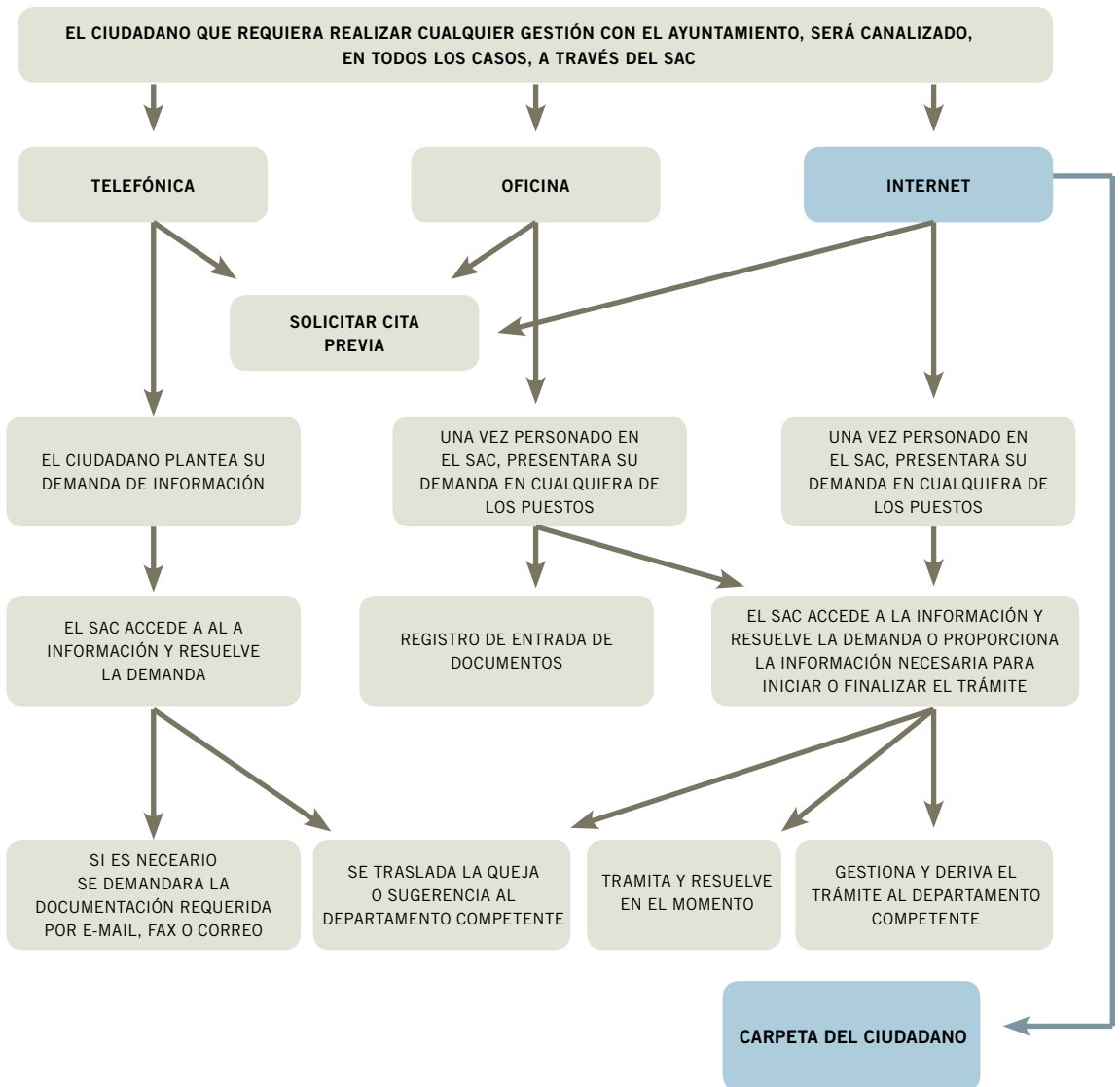
- Elimina el flujo de público por los diferentes servicios de la organización, permitiendo una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las Áreas.
- Posibilita la recepción del público en las Áreas/Servicios de manera racional y organizada a través de cita previa.
- Provoca una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales.

Por último cabe destacar la próxima puesta en marcha de la carpeta del ciudadano, es una herramienta online que permite al ciudadano comunicarse

con su Ayuntamiento sin necesidad de desplazarse físicamente al mismo. La Carpeta del Ciudadano permite ofrecer servicios de administración electrónica a los ciudadanos, tanto desde el punto de vista meramente informativo (acceder a información pública, descargar formularios, consultar datos personales, etc.) como la posibilidad de operar y realizar

relaciones telemáticas seguras que actualmente sólo podrían realizarse de forma presencial

El ciudadano que requiera realizar cualquier gestión con el Ayuntamiento, será canalizado, **en todos los casos**, a través del SAC



MOAD

El Modelo TIC de Ayuntamiento Digital, también denominado MOAD (Modelo Objetivo de Ayuntamiento Digital), forma parte de la estrategia de cooperación tecnológica con los ayuntamientos que Diputación Provincial de Jaén desarrolla dentro del programa Jaén, Provincia Digital.

El Modelo recoge, de una manera clara, ordenada y modular, el conjunto de necesidades funcionales y tecnológicas a las que se enfrenta un Ayuntamiento para adecuarse a la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), a fin de poder concebir una respuesta eficaz y eficiente a las mismas por parte de los Ayuntamientos. Por ello, el MOAD se diseñó tomando como base los principios estratégicos de flexibilidad, reutilización, sostenibilidad y no intrusión.

Se trata de un modelo en tres capas que permite al Ayuntamiento prestar servicios telemáticos a sus ciudadanos, mejorando así la calidad en la prestación de dichos servicios a la ciudadanía:

PORTAL DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN

APLICACIONES DE GESTIÓN (back-office)

El primer nivel soporta la interacción telemática con el ciudadano y es el portal a través del cual el ciudadano inicia los procedimientos, interactúa con la administración a lo largo de la vida de los mismos y puede consultar en todo momento el estado en el que se encuentran. El portal de servicios telemáticos, bajo la forma de sede segura y acceso por certificado o firma electrónica, cuelga de la WEB municipal que ha sido desarrollada para cada ayuntamiento por Diputación basándose en estándares de software libre y nivel de accesibilidad AAA.

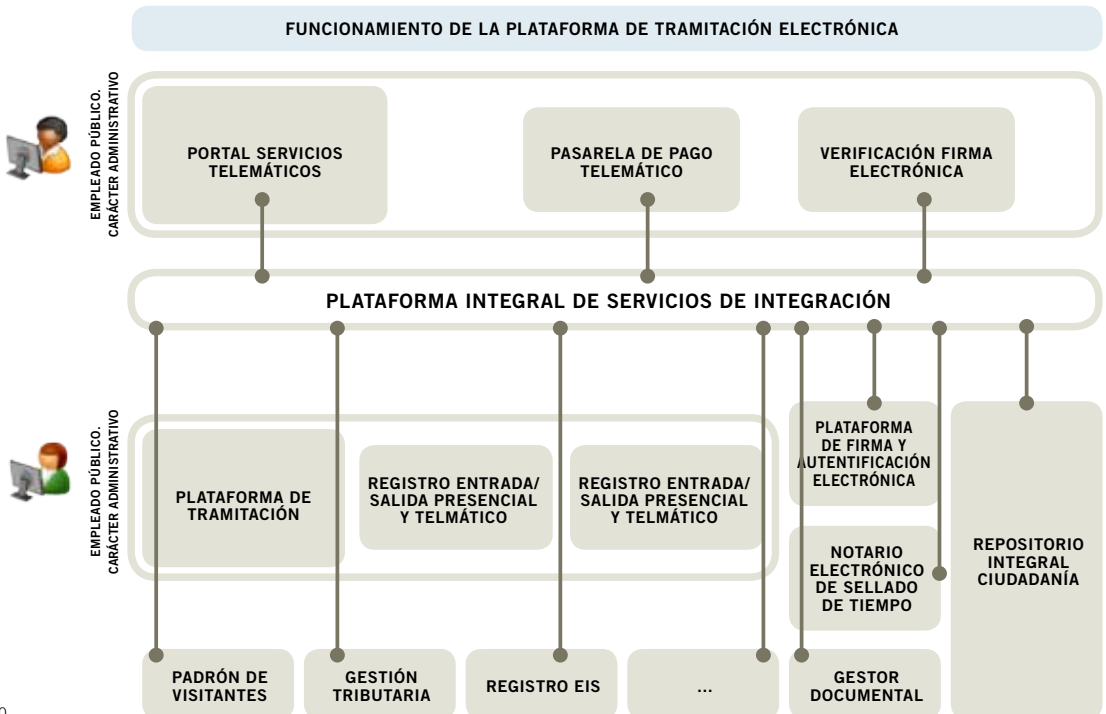
La segunda capa es la que soporta la tramitación administrativa en sentido estricto, complementando

así a los sistemas de gestión municipales e integrándose automáticamente con éstos a fin de mantener la coherencia en la prestación telemática de los procedimientos ya existentes.

El tercer nivel está compuesto por los sistemas actuales del Ayuntamiento (Backoffices), que no son sustituidos en ningún momento, sino que se complementan con la capa de tramitación a fin de posibilitar la prestación telemática de los servicios que soportan y en el caso de la Provincia de Jaén son prestados mediante instalación. Los aplicativos de gestión municipal, basados en tecnología OPEN LOCAL, son alojados en el Centro de Procesos de Datos de Diputación. Hacia ellos se dirige cada una de las implantaciones del MOAD a través de Heraclea, la red provincial de comunicaciones entre administraciones locales basada en GIGADSL. No obstante, en un futuro próximo los componentes del MOAD pasarán a ser alojados en el Centro de Servicios Avanzados para las Administraciones Locales.

La estrategia de modernización de los Ayuntamientos pequeños, llevada a cabo a través de la implantación del Modelo TIC, se culmina con el despliegue sobre la Plataforma de Tramitación de un catálogo de procedimientos normalizados, conjunto de los principales procedimientos administrativos de un Ayuntamiento (padrón, gestión de ingresos, urbanismo y generales) que, de acuerdo a la legislación vigente, ya han sido desarrollados sobre la Plataforma de i-Administración.

A través de la implantación del Modelo TIC de Ayuntamiento Digital en una entidad local (Plataforma i-Administración más el catálogo de procedimientos), se consigue que en dicha entidad se cubra hasta el nivel 4 de Administración Electrónica: publicación de información, interacción telemática con el ciudadano, consulta del estado del trámite permitiendo aportar documentación y pago telemático.



Dicho catálogo se ha revisado y adaptado a la realidad de cada Ayuntamiento del proyecto mediante las fases de consultoría, parametrización, despliegue y configuración de los trámites sobre PST del Modelo TIC creado para cada Ayuntamiento. La adaptación ha consistido básicamente en la adecuación de las fichas de los trámites, modificación de las plantillas de documentos generados, cam-

bios en los firmantes de las plantillas mediante el nuevo organigrama del Ayuntamiento, etc.

El catálogo estándar de servicios desplegado sobre el Portal de Servicios Telemáticos de cada Ayuntamiento es el siguiente (se muestra agrupado por familias genéricas):

GESTIÓN DE INGRESOS / TRIBUTOS

- ALTA DE VADO
- CERTIFICADO DE PAGO DE TRIBUTOS
- PAGO TELEMÁTICO DE LIQUIDACIONES DE: PLUS VALÍAS, BIENES RÚSTICOS, BIENES URBANOS, SEPULTURA Y CEMENTERIOS
- ACTIVIDAD ECONÓMICA, IVTM, Y ARBITRIOS
- OBTENCIÓN DE RECIBO DE PAGO DE LIQUIDACIONES
- OBTENCIÓN DEL DUPLICADO DE LA CARTA DE PAGO DE LIQUIDACIONES DEL AGUA
- ALTA Y BAJA DE DOMICILIACIÓN DE RECIBOS
- MODIFICACIÓN DE DOMICILIO FISCAL
- PAGO TELEMÁTICO DE AUTOLIQUIDACIONES: PRIUEBAS SELECTIVAS, TRIBUTO LIBRE Y TASAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
- OBTENCIÓN CARTAS DE PAGO DE AUTOLIQUIDACIONES

PADRÓN MUNICIPAL

- ALTA DE PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES (PMH)
- MODIFICACIÓN DE DATOS PMH
- CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO
- CERTIFICADO DE RESIDENCIA
- CERTIFICADO DE SITUACIÓN
- CERTIFICADO DE HISTÓRICO
- CERTIFICADO DE CONVIVENCIA
- CERTIFICADO DE SUBSIDIO AGRÍCOLA
- SOLICITUD DE CAMBIO DE DOMICILIO
- SOLICITUD DE CAMBIO DE RESIDENCIA
- VOLANTE DE EMPADRONAMIENTO

GENERALES

- PRESENTACIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN
- RECLAMACIONES MEDIOAMBIENTALES
- RECLAMACIONES DE MULTAS DE TRÁFICO
- PRESENTACIÓN DE ESCRITOS
- SOLICITUD DE CITA
- CONSULTA DE LICITACIONES
- CONSULTA DE ADJUDICACIONES PROVISIONALES
- CONSULTA DE ADJUDICACIONES RESUELTAS

URBANISMO

- LICENCIA DE OBRA MENOR
- LICENCIA DE APERTURA
- LICENCIA DE ACTIVIDADES (DERIVADO DE LICENCIA DE APERTURA DE ESTABLECIMIENTO)
- INFORMACIÓN URBANÍSTICA

A partir del PST genérico del Modelo TIC centralizado en Diputación, se ha creado para cada Ayuntamiento del proyecto una nueva instancia o entidad, que en adelante se denominará **PST del Ayuntamiento (sede segura bajo el dominio https://pst.nombredelmunicipio.es)**, adaptada a los estilos corporativos, particularidades, necesidades y contenidos propios del Ayuntamiento (tomamos el Ayuntamiento de Carboneros como ej. para mostrar las pantallas).

De esta forma, el Modelo TIC se materializa, desde un punto de vista tecnológico, en una Plataforma de Administración Electrónica completa y modular, que a fecha actual se encuentra finalizada e instalada en su totalidad en los servidores de producción de la Diputación. El despliegue de la plataforma se ha realizado en tres fases:



- Una primera fase compuesta por el arranque piloto en los Ayuntamientos de Villacarrillo, Los Villares y Cazorra a los que se suma la implantación de otros treinta municipios de la provincia.
- Una segunda fase en la que se incluyen 58 nuevos ayuntamientos y a los que se une la implantación en un municipio de menos de 20.000 habitantes por petición del propio ayuntamiento. Esta segunda fase se encuentra actualmente en marcha con la previsión de que concluyan sus trabajos a finales de 2010.

De esta forma todos los municipios de menos de 20.000 habitantes contarían con una sede segura desde la que interaccionar con la ciudadanía y ofrecer servicios por el canal telemático dando cumplimiento de esta forma a lo previsto en la Ley 11/2007.

El proyecto no tiene exclusivamente una vertiente técnica ya que hace especial hincapié en los esfuerzos para la difusión a la ciudadanía de los resultados del proyecto y para la capacitación de los empleados públicos de forma que se pueda integrar la tecnología en la operativa diaria del Ayuntamiento de una manera racional y eficiente. En este sentido se han diseñado un Plan de Familiarización y un Plan de Comunicación asociados al despliegue tecnológico del proyecto. El plan de familiarización dirigido a la ciudadanía se lleva a cabo en colaboración con Guadalinfo, la red de puntos de acceso público a Internet que gestionan diputaciones andaluzas y gobierno regional a través del Consorcio para la Sociedad de la Información Fernando de los Ríos. Por su parte, el Plan de Comunicación incluye acciones que van desde la publicación de la página web <http://www.dipujaen.es/moad>, instrumento de difusión del proyecto y de comunicación con los ayuntamientos participantes en el mismo, hasta la generación de contenidos audiovisuales y marketing público digital dentro de la campaña de difu-

sión de los portales de servicios telemáticos entre la ciudadanía.

El Modelo de Ayuntamiento Digital ha recibido el Premio a las Mejores Prácticas en Administración Electrónica en la convocatoria 2009 por parte de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Andalucía; el Premio Andalucía Sociedad de la Información 2009, en la categoría de mejor iniciativa de i-administración, otorgado por la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia; y el Premio Progreso con mención especial en la modalidad de nuevas tecnologías en la administración local concedido por la Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP).

Persona de contacto: Isabelo Fernández Solano
isabelo@dip-badajoz.es
924212473

Apoyo a las Entidades Locales de la Provincia

Objetivos

Se diseñó un objetivo general básico: que las EE. LL. de la provincia cumplieren lo dispuesto en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en la fecha dispuesta. Para ello se diseñaron los siguientes objetivos:

Objetivo 1: Que las Entidades Locales de la provincia dispusieran de:

- Ordenanza reguladora de la Acceso y Administración Electrónica
- Regulación (Reglamento) de Registro Electrónico aprobado y publicado
- Regulación de la Sede Electrónica de la Entidad Local.

Objetivo 2: Que las EE. LL. implantasen el Registro Electrónico.

Objetivo 3: Que las EE. LL. permitiesen realizar el mayor número posible de trámites/procedimientos telemáticamente.

Objetivo 4: Que existiesen Portales Ciudadanos en las EE. LL. a través de los cuales pudieran interactuar los ciudadanos con sus administraciones locales.

Objetivo 5: Que los ciudadanos tuviesen plena información/formación sobre las posibilidades que la Administración Electrónica les proporciona.



Recursos empleados

- Se ha utilizado como base dos proyectos subvencionados: un proyecto eModel del MAP (Red Provincial de Comunicaciones Seguras) y otro Avanza del MITYC (Plataforma de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios públicos).
- Se ha dotado a las EE. LL. de una línea GigaADSL completa, incluyendo la línea, el router y la instalación completa de acceso de los equipos de la Entidad (se está evolucionando a VPN/MPLS) que le conecta directamente con la red privada de Diputación, a partir de la cual reciben servicios de:
 - Conexión a Internet a través de un Proxy Autenticado (cada usuario tiene un nombre de usuario y contraseña individualizado, en la actualidad se está implantado la autenticación tarjeta criptográfica), incluyendo gestión y almacenamiento de logs, navegación, ...
 - Conexión directa a las redes propias de Diputación sin necesidad de salir a Internet.
 - Conexión con la Dirección General de Tráfico (carnet por puntos).
 - Conexión con Servicios ofrecidos por las Administraciones Autonómica y Central a través de la red administrativa de los Ministerios SARA.
 - Servicio de Copias de Seguridad de la información de los aplicativos de gestión municipal
 - Gestión de aplicativos centralizados (web y Citrix)
- Se ha proporcionado a las EE. LL.:
 - 210 Equipos intermedios de copias de seguridad.
 - 210 routers
 - 2.500 teclados con lector de tarjeta inteligente
 - 190 escáner

- 4.000 tarjetas inteligentes con certificado de la FNMT.
- 5.000 firmas FNMT
- Se han configurado todos los PCs y redes.

- En la actualidad se están tramitando con la FNMT (a través de convenio de la Junta de Extremadura) la implantación de los certificados:
 - Sede Electrónica
 - Sello Electrónico (en este momento disponemos de uno propio)

Certificado de personal adscrito a la administración o funcionario.



Implementación

- En la actualidad está totalmente implantado y disponible. Más de 150 Entidades Locales ya tiene en marcha la Administración Electrónica.
- Prácticamente la totalidad de las EE. LL. (85%) está trabajando con las aplicaciones, herramientas y utilidades citadas en los puntos anteriores.
- Se ha dado cursos de formación (16) al personal de las EE. LL.
- Se han realizado cursos de difusión en los Telecentros (176) de la provincia de Badajoz.

Se han elaborado 250.000 trípticos de difusión de los servicios electrónicos de que prestan las EE. LL. personalizados e individualizados para cada Entidad Local (entre 1.000 y 2.000 por Entidad, dependiendo del tamaño)

4

Resultados

Las Entidades Locales de la provincia cuentan con:

- Ordenanza reguladora de la Acceso y Administración Electrónica
- Regulación (Reglamento) de Registro Electrónico aprobado y publicado
- Regulación de la Sede Electrónica de la Entidad Local.

Implantado el Registro Electrónico en la práctica totalidad de las EE. LL. de la provincia (85%).

Prácticamente la totalidad de las EE. LL. de la provincia de Badajoz disponen de Portal Ciudadano.

Prácticamente la totalidad de las EE. LL. ofrecen la tramitación totalmente automatizada de los siguientes procedimientos:

- **Padrón de habitantes:**
 - Volante de empadronamiento
 - Certificado de Empadronamiento
 - Cambio de características personales
 - Alta, baja y modificación de habitantes.
 - Cambio de domicilio
 - Consulta de hoja patronal
 - Consulta de datos personales.
- Presentación telemática y tramitación parcial (consulta de situación, comunicación electrónica y notificación telemática opcional) de los siguientes procedimientos:
 - Licencia de obra menor.
 - Vado y paso de carruajes.
 - Quejas y sugerencias.

- Pago de multas, liquidaciones y autoliquidaciones.
- Avisos ciudadanos (reparaciones mobiliario urbano, retirada de vehículos, obras, etc).
- Pliegos descargo de multas.
- Alegaciones contra aprobaciones provisionales.
- Solicitud genérica

5

Lecciones aprendidas y conclusiones

- Es absolutamente imprescindible la presencia y colaboración de las Diputaciones, Cabildos, Consejos Insulares o C. A. Uniprovinciales para la implantación de las disposiciones de la Ley 11/2007 en los pequeños y medianos municipios: no hay otra posibilidad.
- Los medianos municipios (de 20.000 a 50-100.000 habitantes) van a ser los que, con carácter general, peor lo pasen en lo relativo a la implantación de la Administración electrónica, dadas las dificultades tecnológicas que implica y no estar amparados o no formar parte del ámbito de actuación de las Entidades supramunicipales. En la provincia de Badajoz sí se está colaborando y trabajando con ellos para que lo puedan realizar: Badajoz (acceso Red Sara), Don Benito (acceso a la Red Sara); Almendralejo (acceso a la Red Sara e Internet) y Villanueva de la Serena (Administración Electrónica completa).
- Los ciudadanos, al menos en el mundo rural y en los pequeños municipios, no han pedido la Administración electrónica.

- La Administración Electrónica es realmente muy compleja para los ciudadanos.
- ¿Qué va a pasar cuando no haya dinero y subvenciones (Avanza, eModel)? Hay un peligro serio de que muchas empresas que han estado trabajando cuando había dinero desaparezcan cuando no lo haya.

Para tener una visión general y global del proyecto:

<http://www.dip-badajoz.es/diputacion/delegaciones/apnt/>

http://www.dip-badajoz.es/diputacion/delegaciones/apnt/index.php?id=_tramites

Algunos ejemplos para ver la aplicación real del proyecto en las EE. LL.:

<http://www.acedera.es/>

<http://www.ahillones.es/>

<http://www.alange.es/>

<http://www.alburquerque.es/>

<http://www.zafra.es/>

<http://www.zahinos.es/>

En todos existe el logotipo siguiente para acceder a la Administración Electrónica:



Plataforma e-Administración

I. ¿Qué ha llevado a la Diputación Provincial de Ciudad Real a desarrollar un sistema de eAdministración en la propia Diputación y en los ayuntamientos de la provincia? ¿Cuál es la utilidad tangible de todo esto?

1. *En la actualidad cualquier persona puede sacar una entrada del cine o del teatro por Internet, y pagarla desde su casa con su tarjeta de crédito sin tener que desplazarse y “hacer cola” delante del establecimiento. Y lo puede hacer 24 horas al día y 7 días a la semana, no sólo durante el horario de taquilla. También se pueden hacer gran cantidad de trámites bancarios, obtener una cita médica, la compra del súper, reserva en hoteles, viajes de no-vios o alquilar apartamentos en muchos países de nuestro entorno ... Cada días son más los servicios que pueden obtenerse rápida y cómodamente desde casa a través de Internet. Quizás es más fácil para los más jóvenes, pero cada vez está más abierto a todas las edades.*

La Administración Pública es la prestadora de los más importantes servicios, los más relevan-

tes e imprescindibles para la vida humana y no puede quedarse fuera de esta dinámica de las tecnologías facilitadoras. Más que de Nuevas Tecnologías debería hablarse de Tecnologías Disponibles que eliminan gravámenes o dificultades a las personas. Internet hace más fácil obtener cualquier información, conocer el estado de tramitación de un expediente o presentar una solicitud ante cualquier Administración Pública: ya no es preciso acudir al Registro Presencial o a Correos para certificarla, y se gana para el ciudadano tiempo y dinero.

2. **No obstante, la mayor parte de los ayuntamientos no cuentan con medios técnicos ni económicos suficientes para permitir este nuevo cauce de comunicación con los ciudadanos. La Diputación Provincial de Ciudad Real es consciente de ello y facilita una solución jurídica, económica y tecnológicamente sostenible al alcance de todos los municipios que voluntariamente lo demanden (más de 80 de la provincia ya lo han solicitado formalmente).**

3. *El camino a seguir está marcado en la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y su normativa de desarrollo. Esta ley, junto con la Ley de Firma Electrónica de 2003, constituye el marco jurídico básico en el que hemos basado nuestro trabajo y, en particular, configura estas dos IDEAS – FUERZA:*

• **1º. Los ciudadanos tienen derecho a relacionarse telemáticamente con las Administraciones Públicas** y, por tanto, éstas están obligadas a establecer los sistemas y aplicaciones que permitan el ejercicio de los siguientes derechos “telemáticos”:

a. **Derecho a remitir a la Administración Pública cualquier tipo de documento** por vía electrónica a través de Internet.

b. **Derecho a recibir notificaciones** y comunicaciones administrativas de cualquier naturaleza por vía electrónica.

c. **Derecho a conocer el estado de tramitación de los expedientes** y procedimientos (que debe ser entendido como derecho al contenido de los documentos que los integren) de los que sean parte interesada **también a través de Internet.**

En definitiva, esa ley reconoce el derecho de los ciudadanos que así lo demanden a relacionarse con la Administración Pública a través de Internet, de forma rápida y segura, y sin salir de su despacho o del salón de su casa, en términos de la Exposición de Motivos de la propia ley citada.

• **2º. La ley 11/2007** establecía inicialmente que las Entidades Locales estaban obligadas a satisfacer esos derechos ciudadanos sólo cuando se lo permitiesen sus “posibilidades presupuestarias”. No obstante, también **exigía a las Diputaciones Provinciales que facilitasen los medios técnicos necesarios para hacer posible la implantación**

de sistemas de administración electrónica en los ayuntamientos.

Además, la Directiva Europea de Servicios y las leyes estatales que la han desarrollado recientemente (las llamadas leyes “omnibus” y “de acompañamiento”), obligan a los ayuntamientos, sin excepción, a disponer de los medios electrónicos precisos para que cualquier ciudadano europeo puede disponer de información integral sobre los requisitos y trámites necesarios para instalar cualquier actividad mercantil en cualquier municipio europeo y, además, a posibilitar que la tramitación procedente pueda ser desarrollada íntegramente a través de Internet, fijando importantes sanciones en caso de incumplimiento. Ello obliga en la práctica a establecer un sistema integral de gestión telemática en todos los ayuntamientos.

En cualquier caso, las entidades locales no podían quedarse al margen de ese proceso evolutivo imparable de las telecomunicaciones en general, y de las relaciones Administración - ciudadanos en particular, entre otros motivos por ser una de las administraciones públicas con la que los ciudadanos se relacionan más frecuentemente, si no la que más.

II. **¿Qué proceso hemos seguido en la Diputación Provincial para implantar un sistema sostenible de Administración Electrónica?**

Probablemente una de las razones más importantes del éxito del proceso desarrollado es la **implicación decidida en el proyecto de todos los sectores claves: político, tecnológico y jurídico** y su desarrollo en todas las áreas de la Diputación Provincial.

A partir de un análisis previo, se eligió la opción multientidad de la aplicación informática de software abierto **SIGEM desarrollada por IECISA en el marco del Plan Avanza Local auspiciado y financiado en gran medida por el Ministerio de Industria**. Gracias a esa opción buena parte del coste en hardware y software necesario **ha sido asumido por el citado Ministerio a través de subvenciones articuladas en el marco de ese conocido plan**.

Gracias a la colaboración e interés de buena parte del personal de la Diputación Provincial, **se ha llevado a cabo la progresiva implantación de procesos de gestión telemática a partir de desarrollos propios de SIGEM** y basados en el uso de dnie o certificado de la FNMT. Son especialmente dignos de mención los siguientes hitos:

- **1º**. En el mes de **noviembre de 2009 se implanta el Registro Telemático de Entrada y Salida de Documentos**, integrado con el presencial, y se vincula al mismo un proceso genérico que permite la presentación con firma electrónica avanzada (dnie o certificado de la FNMT) de cualquier reclamación, recurso o solicitud.

Presentar un escrito en el Registro General requería anteriormente o bien carta certificada (desplazamiento a correos, coste de sello y certificado ...) o a la sede de la entidad. Además, había que esperar a una jornada laboral y al horario de apertura de la entidad correspondiente.

Presentar un escrito por vía electrónica ante el Registro Telemático es inmediato, puede efectuarse en cualquier día y hora y es totalmente gratuito (tanto el acceso al registro, como la firma electrónica requerida por el sistema adoptado). Además, a través de internet los documentos pueden llegar automáticamente al PC del tramitador responsable.

- **2º**. Desde el día **8 de marzo de 2010 todos los decretos de la institución provincial** se firman electrónicamente.

El sistema integral de firma electrónica de decretos y de las notificaciones derivadas de ellos ha reducido el proceso de gestión que anteriormente se extendía entre 7-10 días de media (incluyendo el desplazamiento de documentación entre edificios a través de ordenanzas y registro de salida de las notificaciones) a que en la actualidad se desarrollan más del 50% en el mismo día de inicio del trámite por el departamento responsable y el restante el día siguiente, incluido el registro de salida de documentos, que ahora sólo requiere un clic del operador. También se genera de electrónica e inmediata el Libro de Decretos que anteriormente suponía una parte importante de la jornada laboral de dos empleadas públicas y que requiere una sola firma electrónica en lugar de una por hoja del sistema tradicional (P.ej. El libro de decretos de octubre de 2010 habría requerido 1532 firmas del Presidente en el sistema tradicional y sólo una en el telemático instalado).

- **3º**. Desde el **mes de mayo de 2010** el proceso de **gestión electrónica del BOP** permite la **presentación de anuncios a través de la sede electrónica (web corporativa provincial)**.

La presentación de anuncios para su publicación en el BOP a través de la web corporativa ha supuesto reducir a 3-5 días el tiempo de publicación del anuncio que antes se demoraba una media de 20 días y aún hay margen de mejora (en algunos casos ya se ha conseguido publicar un anuncio al día siguiente de su firma electrónica). Y también aquí se ahorran todo tipo de gastos de envío.

- **4º**. Hemos llegado a la **gestión digital** mediante firma electrónica de todos los documentos (convocatorias, actas, notificaciones, dictámenes

...) relacionados con los **órganos colegiados provinciales a partir del 1 de septiembre de 2010**. Desde ese día, **TODAS LAS RESOLUCIONES DE ÓRGANOS UNIPERSONALES Y COLEGIADOS DE LA DIPUTACIÓN, Y LAS NOTIFICACIONES DE ESOS ACUERDOS, SON FIRMADAS ELECTRÓNICAMENTE.**

La gestión de los acuerdos y dictámenes de órganos colegiados que en el sistema tradicional exigía en muchos casos una media de 7-10 días, puede efectuarse ya entre el día de celebración de la sesión y el siguiente como máximo, incluido el registro de salida de documentos, que ahora sólo requiere un clic del operador.

Al igual que sucede con los decretos, el sistema permite la generación de forma inmediata de los libros electrónicos de actas de todos los órganos colegiados, decisorios o no, que son autorizados con una única firma electrónica que sustituye a las innumerables que requería el sistema anterior, tal y como sucede con el Libro de Decretos.

- **5º.** Tras las pertinentes pruebas, es inminente la puesta en producción de un **sistema de comparencia electrónica** del art. 28.5 de la ley 11/2007 (denominado "comparece") que permitirá la efectiva e inmediata notificación electrónica de todos aquéllos que voluntariamente lo demanden, y que se pretende potenciar entre las personas físicas, ayuntamientos, asociaciones y empresas contratistas y **permitirá la recepción de las notificaciones de forma inmediata el mismo día en que se suscriba el documento con plenos efectos legales.**

- **6º.** En paralelo se han ido configurando los **registros telemáticos en diversos ayuntamientos**, que inicialmente fueron diez, que ahora alcanzan casi los veinte, y que podrán ser cuarenta antes del 30 de diciembre.

Muchos de ellos ya han solicitado la instalación de los antedichos sistemas de gestión electrónica de decretos y órganos colegiados y se prevé que durante el año 2011 eso pueda ser una realidad.

III. ¿Cómo se plantea el futuro?

Queda mucho por hacer. Se deben configurar todos los más importantes procedimientos administrativos para Diputación y para los ayuntamientos. El propósito es **"montar" los expedientes electrónicos integrales a través de lo que llamamos "puzzles": ya tenemos las piezas principales en funcionamiento, ahora hay que montar uno a uno el puzzle en que consiste cada procedimiento.** Ya hay mucho trabajo preliminar hecho (unos 50 procedimientos prácticamente concluidos), pero lo que resta supone esfuerzo y tiempo. **Pero el camino ya está marcado, y ya sabemos que la opción elegida lo permitirá a un nivel de calidad muy alto.**

Apoyo a las Entidades Locales 4

Descripción de la iniciativa

La provincia de Huesca tiene una densidad de población muy baja y una gran extensión geográfica: 15.000 km². Existen 202 municipios para un total de 220.000 habitantes, teniendo la mayoría de ellos entre 100 y 500 habitantes y siendo nuestra densidad de población de menos de 17 habitantes por kilómetro cuadrado.

Estas características hacen que la inmensa mayoría de los Ayuntamientos de la provincia de Huesca no tengan capacidad para conseguir su modernización de forma autónoma, siendo necesario e indispensable la labor de una entidad supramunicipal como es la Diputación Provincial, que tiene entre sus obligaciones desarrollar programas de asesoramiento y cooperación con los municipios. En el año 2003 se creó la Comisión de Nuevas Tecnologías en la Diputación Provincial de Huesca, la cual diseña un plan estratégico denominado **‘Diputación Digital de Huesca’** al que hoy en día están adheridas 211 entidades de la provincia, 201 de los 202 municipios, las 10 comarcas altoaragonesas, y una entidad local menor.

Este plan nace, con los siguientes objetivos:

1. *Garantizar la igualdad de oportunidades en el ámbito tecnológico*
2. *Desarrollar políticas que fomenten la alfabetización y la dinamización digital*
3. *Desarrollo de servicios públicos de administración en las entidades locales de la provincia, que permitan cumplir las exigencias que determina la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.*

Para la cumplir con este último objetivo, la Diputación de Huesca ha puesto en marcha una serie de aplicaciones informáticas que permiten a los ciudadanos de la provincia relacionarse electrónicamente con los Ayuntamientos y la propia Diputación de Huesca.

Desde el punto de vista tecnológico todas las aplicaciones son accesibles vía web y están instaladas de forma centralizada en la Diputación Provincial, de esta forma se facilita su actualización y manteni-

miento. La Diputación cuenta con un Taller de Empleo en materia de Nuevas Tecnologías, mediante el cual se canalizan las acciones de formación y primera labor asistencial a los Ayuntamientos en la puesta en marcha de dichas aplicaciones.

Para la promoción del uso de los servicios públicos digitales, se realizan acciones divulgativas y formativas en la red de telecentros de la provincia. En la actualidad 182 centros públicos de conexión a Internet integran dicha red.

La Diputación Provincial de Huesca ha trabajado en los últimos años en el desarrollo de aplicaciones informáticas que permita a las entidades locales de la provincia y a la propia institución provincial cumplir con las exigencias de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, la cual establece el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones, ya sean locales, provinciales o regionales, e independientemente de los recursos económicos o humanos con los que cuenten para hacer frente a las exigencias de marca la nueva normativa.

En particular hemos trabajado en el desarrollo de las siguientes herramientas, algunas de las cuales están completamente implantadas y otras en vías de implantación

- Sistema de validación de certificados electrónicos.
- Registro de Entrada y Salida
- Registro Electrónico
- Perfil de contratante
- Sistema de notificaciones electrónicas
- SIGEM (Sistema Integrado de Gestión de Expedientes Municipales)

- Avanza Local Padrón: programa de gestión poblacional en los municipios
- LOCAL GIS: Sistema de Información Geográfica
- Programa de Gestión de Tasas y padrones
- Pago electrónico de tributos
- Programa de Gestión del inventario de bienes municipales y del patrimonio de la entidad.
- SICAL: Sistema de Información Contable para la Administración Local.

Los usuarios, tanto gestores de servicios por parte de los Ayuntamientos, como destinatarios de los servicios, acceden a estas aplicaciones a través de Internet.

La instalación, gestión y administración de las aplicaciones se realiza de forma centralizada, por parte del personal técnico de la Diputación Provincial. Todas las aplicaciones son multientidad, de forma que las EE.LL únicamente deben ocuparse de la gestión de la información y contenidos propios.

Descripción y datos de los proyectos

Portales web municipales

El sistema de portales Web da servicios a 192 entidades locales. Todos ellos están basados en el gestor de contenidos Pista Local +, herramienta desarrollada por la Diputación de Huesca y cedida a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), por lo que, actualmente, más de 2.500 ayuntamientos en España disponen su portal web basado con esta herramienta. Una comunidad de usuarios se encarga de su mantenimiento y evolución: <http://www.pistalocal.es/>

La creación de estos portales se ha realizado a través de la publicación de 3 convocatorias de subvención. En el año 2009, la última convocatoria de solicitud se pudo hacer ya realizar a través del Registro Electrónico.

Los portales Web son la pieza angular del proyecto Diputación Digital de Huesca pues todos nuevos servicios exigidos por las nuevas legislaciones en administración electrónica se desarrollan como módulo del sistema de portales Web actual. De este modo, tanto Diputación como las entidades locales pueden disponer de manera conjunta los nuevos servicios de administración electrónica.

En la actualidad, la Diputación de Huesca está trabajando en nuevos desarrollos de la herramienta Pista Local+ para que, tanto las entidades locales como la propia Diputación pueda seguir ampliando los servicios electrónicos que exige la ley, en lo que se refiere a las necesidades de la Sede Electrónica.

► Tramitación electrónica

El 1 de Enero de 2010 entró en vigor la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, una ley que establece el derecho de los ciudadanos a relacionarse con medios telemáticos con las administraciones públicas.

Para llevar a cabo la puesta en marcha de servicios públicos electrónicos del ámbito local, y como primer paso, ha dotado de firma electrónica a los alcaldes y secretarios de la provincia, facilitando así, entre otros trámites, la presentación de las ayudas al Fondo Estatal de Inversión Local y la presentación de anuncios al Boletín Oficial de la Provincia, (ahora mismo el 70% de los ayuntamientos ya presentan sus anuncios por medios telemáticos).

A ésta, deben sumarse otras acciones:

- **Registro de Entrada y Salida:** El Registro Presencial, o Registro de Entrada y Salidas desarrollado por la Diputación de Huesca está ya instalado en 150 ayuntamientos, y en unos 70 está en pleno funcionamiento. En el año 2009 se realizaron 96.989 registros, y en el año 2010, hasta el mes de agosto, se han realizado un total de 116.022 registros.
- **Registro Electrónico:** El Registro electrónico permite realizar trámites electrónicos con todas las garantías legales. El 70% de los ayuntamientos ya hacen uso del Registro Electrónico de la DPH para realizar sus trámites con la institución provincial, como enviar los anuncios al BOP o solicitar subvenciones. Además, el Registro Electrónico de la DPH ha sido ya integrado en una veintena de portales municipales y se espera que, a lo largo del año, se complete esta integración en el resto de usuarios de Pista Local+, de forma que cualquier entidad local pueda publicar sus trámites electrónicos a través del portal municipal, y gestionar de

forma segura las comunicaciones de los administrados con la entidad.

- **Perfil de contratante:** espacio en el que se publica la actividad contractual de la Diputación de Huesca, y cuya plataforma de gestión está disponible para portales Web de las entidades municipales que tienen su portal en el sistema de la DPH. Contempla los requisitos técnicos que marca la Ley de Contratos Públicos, como son el sellado de tiempo y firma electrónica de documentos.
- **SIGEM (Sistema Integrado de Gestión de Expedientes Municipales):** el proceso de modernización hace necesaria una herramienta de gestión de expedientes creados en base a unos procedimientos administrativos normalizados. Para ello se ha elegido SIGEM, que en modo multientidad aloja los expedientes de la Diputación y de las entidades locales de la provincia de Huesca que lo solicitan, y permite reunir en formato electrónico toda la documentación de un expediente, integrando los tradicionales subsistemas de expedientes y archivo con la tramitación electrónica.

La DPH implantó SIGEM como proyecto piloto en los Ayuntamientos de Sabiñánigo y Monzón y en la propia Diputación. En una segunda fase SIGEM se ha puesto a disposición de otros 20 municipios de la provincia de Huesca, para después exportarlo a aquellos municipios que lo soliciten. En cuanto a la modernización de los procesos administrativos, hasta el momento son 64 los procedimientos mejorados en un proceso de simplificación, diagramación y creación de manual de procedimiento.

- **LOCALGIS (Sistema de Información Geográfica):** La Diputación de Huesca ha desarrollado un módulo propio para la gestión de la EIEL: En-

cuesta de Infraestructuras y Equipamientos de Entidades Locales. Así mismo se han desarrollado herramientas para facilitar a las entidades locales la visualización de los datos de la encuesta, a través de la Extranet, la plataforma de trabajo de la Diputación con los Ayuntamientos.

- **Programa de Gestión de Tasas y padrones:** La Diputación de Huesca gestiona a través de su Área de gestión, recaudación e inspección de tributos locales, los ingresos municipales que cada uno de los ayuntamientos ha delegado. Una gestión que, a partir de ahora va a ser más sencilla y eficaz gracias al nuevo Programa de Gestión de Tasas e Impuestos, por la que los responsables municipales tienen a su disposición una plataforma desde la que pueden crear, modificar y ordenar las figuras tributarias que tiene delegadas en la Diputación. Entre otras cosas, tienen acceso a modificar todos los datos relativos a padrones, a las tasas según las ordenanzas aprobadas por cada administración, domiciliaciones de pagos...
- **Pago electrónico de tributos:** Plataforma de pago de tributos, que permite, además, acceder al historial de los más recientes o modificar los datos de domiciliación sin necesidad de desplazarse, utilizando certificado electrónico. Los usuarios de firma electrónica pueden realizar desde la sede electrónica los siguientes trámites:
 - a. Consultar su situación tributaria sobre:
 - Los tributos pendientes de pagos.
 - Los tributos pagados.
 - Qué tributos están domiciliados, y la entidad y cuenta en que se cargarán los importes de los mismos.
 - b. Realizar pagos de tributos en periodo voluntario y ejecutivo.
 - c. Domiciliar tributos o modificar domiciliaciones existentes para próximos periodos.

- d. Dar de baja domiciliaciones ya introducidas.
- e. Obtener un certificado de pago de tributos y tasas.
- f. Obtener un documento para pagar los tributos pendientes de pago.

- **Avanza Local Padrón:** La Diputación de Huesca, junto al Ministerio de Industria, está desarrollando esta aplicación que permitirá la gestión poblacional en los municipios de forma que mejore el trabajo de los funcionarios municipales y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

A todos estos programas y aplicaciones tienen acceso a través de la Extranet, una plataforma de trabajo, que parte de la plataforma de portales Web, y que se ha creado con el fin de agilizar la relación administrativa de la Diputación con los ayuntamientos, y en consecuencia, mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos. En ella, los Ayuntamientos disponen de la documentación, trámites, accesos o programas que son necesarios en la relación administrativa entre la DPH y las entidades locales.

► GPS Huesca la magia

Se trata de un proyecto de rutas autoguiadas que, basado en un sistema de coordenadas, dota al turista de una herramienta sencilla y muy útil en la planificación de su visita a nuestra provincia. El portal www.gps.huescalamagia.es ofrece al visitante una importante guía turística, con más de 2.000 puntos de interés turístico, 90 rutas y una galería de imágenes de cerca de 1500 fotos.

Controlado a través de la innovadora tecnología GPS, el sistema propone al usuario numerosas rutas por la geografía altoaragonesa y permite confeccionar nuevos recorridos a su medida, es decir, que cada usuario se puede hacer sus propias rutas en coche, en bici o a pie. De esta forma, cada una de las comarcas del Alto Aragón puede visitarse a

través de diferentes itinerarios que están compuestos por numerosos puntos de interés turístico. La información recibida puede ser impresa o guardada en el ordenador, en una PDA o en cualquier navegador gps.

El fomento de esta participación por parte de los usuarios nos ha llevado a poner en marcha en los dos últimos años varias iniciativas con las que los viajeros pueden compartir sus fotos, rutas y contar sus experiencias en el recorrido por la provincia.

Retos actuales y de futuro

En la actualidad, con un parte del camino recorrido, y dotados de un importante número de aplicaciones tecnológicas nos encontramos en un punto en el que la prioridad fundamental del área de Nuevas Tecnologías de la Diputación de Huesca es la plena implantación de los servicios ya desarrollados en todos los municipios, incrementando progresivamente el número de ciudadanos que tienen acceso a la administración electrónica de acuerdo a las exigencias de la Ley 11/2007. Esta implantación va acompañada de la formación (tanto a Ayuntamientos como a ciudadanos), del soporte técnico y jurídico de la Diputación Provincial y de una importante labor de concienciación que nos permita asumir de las nuevas tecnologías como mecanismo de relación habitual entre las administraciones locales de la provincia de Huesca y entre éstas y sus ciudadanos.

Por citar alguno de los proyectos actualmente en desarrollo y que se sumarán en breve a los citados anteriormente, ya en marcha:

- Desarrollo de un sistema para la recepción de facturas electrónicas. Permitirá también a las empresas la generación de sus facturas electrónicas.

- Sistema de Licitación y Contratación electrónica. Permitirá la gestión integral de los procesos de contratación por medios electrónicos. La gestión de los expedientes asociados se realizará a través de SIGEM.
- Modernización del Boletín Oficial de la Provincial y redacción del reglamento asociado.
- Aprobación del reglamento para la prestación de servicios de administración electrónica
- Desarrollo del sistema contable multientidad para las entidades locales de la provincia. Se prevé su implantación a partir de 2011.
- Desarrollo de servicios para la realización de consultas ciudadana.
- Desarrollo de servicios de gestión de avisos mediante sms
- Elaboración del catálogo de procedimientos de la Diputación para la publicación en la sede electrónica.
- Elaboración de un plan de acción en materia de gestión y archivo documental.
- Desarrollo de un sistema de gestión de la calidad medioambiental.

Plataforma Multientidad 5

En las diferentes iniciativas y proyectos llevados a cabo por **Diputación de Teruel** hasta el momento, se ha puesto en marcha una plataforma multi-entidad para dotar de manera integral a la propia Diputación, Ayuntamientos y Comarcas de la provincia, de un servicio de Administración Electrónica para el pleno cumplimiento de la Ley 11/2007. Además la plataforma será la base para implementar los futuros servicios públicos electrónicos.

La plataforma se ha concebido como un conjunto de módulos que actúan de manera conjunta y coordinada para dotar a la plataforma de la funcionalidad completa. Dichos módulos son los siguientes:

- **Sedes Electrónicas**

- **Sistema de Información Administrativa.** Pone a disposición de los ciudadanos y empresas toda la información relativa a los procedimientos administrativos que la administración ofrece.
- **Oficina Virtual.** A través de ella, los ciudadanos y empresas pueden relacionarse electrónicamente con la administración correspondiente. Permite tanto el inicio de procedimientos

administrativos, como el seguimiento y finalización de los mismos.

- **Carpeta del Ciudadano.** Punto de información centralizada donde el ciudadano puede consultar íntegramente la información que la administración tiene de él, desde los objetos tributarios, hasta la información de padrón, pasando por el estado de los procedimientos que el ciudadano tiene o ha tenido abiertos con la administración.

- **Escritorio de Tramitación del Funcionario.** Herramienta de trabajo de los funcionarios y trabajadores de la administración a través de la cual gestionan el ciclo de vida electrónico de los diferentes expedientes y solicitudes recibidas a través de la Oficina Virtual, o a través de papel mediante el sistema tradicional.

- **Gestión Electrónica de Expedientes.** Sistema base que dota de funcionalidad al escritorio de Tramitación del Funcionario, y punto de integración del resto de componentes que forman la plataforma.

- **Registro Electrónico.** Permite el registro electrónico fehaciente de documentación, consolidando la información con los registros E/S de la administración.
- **Notificaciones Electrónicas.** Permite la comunicación electrónica fehaciente entre la administración y el ciudadano o empresa en relación a los procedimientos administrativos.
- **Gestión Electrónica de Documentos.** Permite tanto el almacenamiento electrónico de los documentos aportados en los procedimientos administrativos, como los generados durante el ciclo de vida de dichos procedimientos.
- **Gestión de Firma Electrónica.** Gestiona la identidad digital de los diferentes actores que participen en la plataforma, así como la integridad y autenticidad de la información intercambiada. Permite además el almacenamiento e inclusión de evidencias para determinar también el momento de tiempo exacto de los diferentes eventos, documentos y fases de los procedimientos.
- **Portafirmas Electrónico.** Gestiona el flujo de documentos electrónicos entre firmantes para definir y gestionar las firmas necesarias en un documento de manera completamente electrónica.
- **Gestión de Pagos Electrónicos.** Permite el pago telemático de las tasas asociadas a determinados procedimientos.

La sede electrónica de la Diputación de Teruel

La Diputación de Teruel se ha dotado de un cuerpo normativo para la regulación de la información y atención al ciudadano y la tramitación de los proce-

dimientos administrativos por medios electrónicos que es la Ordenanza de Administración Electrónica de la Diputación de Teruel, en cuyo capítulo tercero se regula la sede electrónica.

La sede electrónica posee un Sistema de Información Administrativa, SIA, donde se recoge la información y documentación relativa a la organización, competencias y actividades de la Diputación Provincial de Teruel, las guías de funciones y cartas de servicios que se aprueban en el ámbito de sus competencias, así como la normativa que se publica en el Boletín Oficial de la Provincia, con la posibilidad de su descarga a través de la red.

En el Sistema de Información Administrativa, SIA, de la Diputación, se especifican la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que puedan presentarse, de todo ello se dará la oportuna publicidad para su conocimiento general.

Asimismo, el Sistema de Información Administrativa, SIA, recoge los procedimientos administrativos que pueden ser iniciados por los Administrados en la Diputación Provincial de Teruel, con indicación del plazo de resolución y del sentido del silencio administrativo, estando además a disposición del usuario los formularios correspondientes a dichos procedimientos.

Dirección de la sede electrónica

La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a la Diputación Provincial de Teruel en el ejercicio de sus competencias. La sede electrónica de La Diputación Provincial de Teruel dispone de las direcciones: (www.dpteruel.es) y 236w.dpteruel.es).

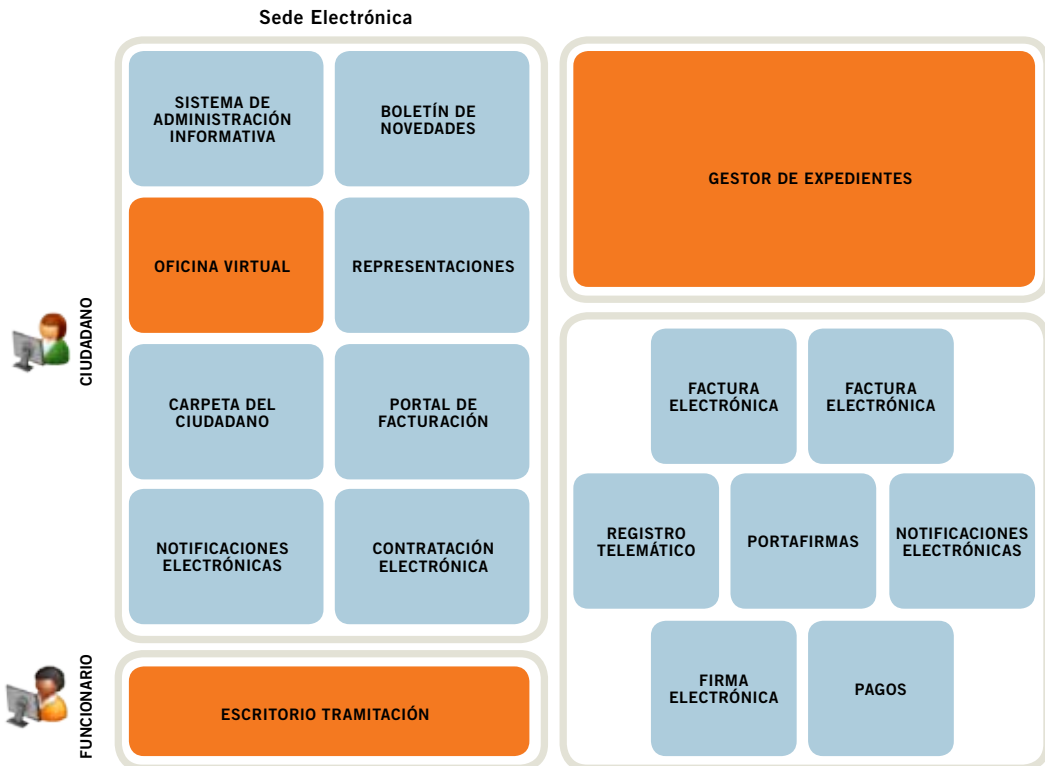
Titularidad de la sede

1. El establecimiento de la sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

2. La publicación en la sede electrónica de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

En la actualidad el alcance de la plataforma se ha extendido a 103 ayuntamientos de la provincia, pudiendo tramitarse telemáticamente 3387 procedimientos administrativos.

Sistema de Información Administrativa, SIA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA





Los procedimientos administrativos que pueden ser iniciados por los administrados en la diputación



Direcciones web:

Portal: <https://236ws.dpreruel.es/wps/portal>

Sedes electrónicas de las EE.LL: (<https://www.dpreruel.es/eadmon>)

Tramites y servicios: <https://236ws.dpreruel.es/tramitar/dpreruel/ciudadanos>

Carpeta del ciudadano: <https://236ws.dpreruel.es/carpetaciudadano/>

Conclusiones

A lo largo de esta trayectoria de experiencias hemos podido observar que la implantación de la Administración Electrónica en las diferentes Entidades Locales, sobre todo en aquellas entre los 20.000 y 50.000 habitantes, es un apasionante reto para satisfacer los requisitos que se precisan y la demanda que les llega. Aún así, estas Entidades han podido coordinar y aportar soluciones óptimas en gestión y coste, cumpliendo con ello el imperativo legal de forma eficiente y con un coste coherente en sus partidas presupuestarias.

Hemos podido comprobar, por tanto, casos de éxito en los que con gran esfuerzo y tesón, Entidades medianas han creado su propio camino en la Administración Electrónica y Entidades Supramunicipales han conseguido superar el difícil reto de implantar la Administración Electrónica en el gran grueso de municipios españoles por debajo de los 20.000 habitantes, donde de otra forma, hubiera sido complicado hacer frente a esta revolución.

Se puede concluir, que sin duda, esta etapa de la futura Administración Local, es una de las más excitantes a las que podemos asistir, pues aunque están, como hemos visto, definidos y asentados una serie de criterios en la construcción de la Administración Electrónica Local, nos encontramos en una era, en la que los futuros sistemas están aún por definir pero también, en la que el trabajo, el esfuerzo, el interés y el entusiasmo de las Entidades Locales hace que nos encontremos con una Administración cada vez más actual y más moderna, pero sobre todo y como siempre, una Administración al servicio de los ciudadanos.

Experiencias de éxito en e-Administración de las Entidades Locales



Recopilamos en este libro, 26 experiencias reales de éxito en la implantación de la Administración Electrónica en Ayuntamientos y Diputaciones, esperando transmitir el conocimiento y el entusiasmo en ellas recogido para que pueda servir de inspiración y ánimo a todos aquellos embarcados en el mismo proceso de modernización de sus organizaciones