

ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDARES	INDICADORES
- Que los horarios de atención se ajusten a las necesidades de los ciudadanos	- Disponer de 3 puntos de atención al ciudadano con un horario de 8 a 21 horas	
- Que los tiempos de espera sean breves	- Atender en los PACs en un tiempo máximo de 5 minutos	- % de atención con espera inferior a 5 minutos
- Que reciban un trato amable	- Dispensar un trato amable y orientado a satisfacer las peticiones	- Núm. de quejas relacionadas con este compromiso - resultados encuesta satisfacción de los usuarios de los PAC
- Que reciban con rapidez la información solicitada	- Contestar al momento las peticiones de información. si la información no estuviera disponible, se facilitará por teléfono en máximo 48 horas	- % de respuestas inmediatas - % de respuestas diferidas efectuadas en < 48 horas
- Que la tramitación sea lo más rápida posible	- Resolver de forma inmediata los trámites de tipo "inmediato" - Resolver en 48 horas los trámites de tipo "rápido" - Resolver sin necesidad de desplazamiento los trámites del tipo "servicio a domicilio"	- % de trámites resueltos inmediatamente. - % de trámites resueltos en 48 horas. - % de trámites resueltos con servicio a domicilio
- Que se reciba una respuesta rápida a una queja/sugerencia	- Dar respuesta a todas las quejas, sugerencias en un plazo máximo de 10 días	- % de quejas contestadas con respuesta en <= 10 días - Q/S en las que se ha contactado con ciudadano en <= 48 horas
- Que la información recibida sea correcta	- Facilitar una información correcta y precisa, mediante la actualización permanente de la base de datos de atención	- Núm. de quejas relacionadas con este compromiso

ALCANCE Y CONTENIDO RELACIONAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El alcance del servicio es:

- Atención al Ciudadano: Comprende la secuencia de tareas desde la recepción de la queja o sugerencia hasta la comunicación de la respuesta al emisor de la misma, incluye: 1. recepción, 2. resolución, 3. respuesta y 4. seguimiento.

- **Quejas y Sugerencias:** Comprende la secuencia de tareas desde que un ciudadano demanda cualquier tipo de información al Ayuntamiento, hasta el momento en que le es suministrada. Incluye: La atención y respuesta a los ciudadanos o grupos (entidades, empresas, etc.), seguimiento de las consultas y la actualización de la Base de Datos.
- **Trámites sencillos:** comprende la secuencia de tareas desde la recepción de una petición de trámite inmediato o rápido (solucionable en 48 horas) hasta su resolución por los Puntos de Atención al Ciudadano.

La planificación a corto y medio plazo en el desarrollo del servicio de atención al ciudadano se articulan en torno a la perspectiva interna, de recursos, de crecimiento y aprendizaje

Perspectiva interna:

- Asegurar que los estándares de servicio cumplen las expectativas de los ciudadanos
- Mejorar y ampliar los canales de información y los servicios
- Cumplir los compromisos de servicio con los ciudadanos

Perspectiva de los recursos:

- Mantener completa y actualizada la Base de Datos de Información ciudadana
- Mejorar las condiciones de trabajo de los Puntos de Atención al Ciudadano

Perspectiva de crecimiento y aprendizaje:

- Mejorar las habilidades de atención de todo el personal de contacto
- Mantener completa y actualizada la base de datos de información ciudadana
- Mejorar la satisfacción del personal de los PACs por el apoyo recibido de la Dirección

HACIA LA TRAMITACIÓN DIGITAL

A continuación se muestra el frado del desarrollo de los trámites realizados en el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat hacia la tramitación de expedientes digital:

Relación de trámites que no requieren desplazamientos:

TRÁMITES Y SERVICIOS	PADRÓN Y CENSO DE HABITANTE
Consulta del estado de tramitación de expedientes de larga duración	Volantes de empadronamiento
Inscripción al Servicio de Información a la Carta	Certificado de residencia histórica (antigüedad de residencia en el municipio)
HACIENDA MUNICIPAL	
Domiciliaciones bancarias /cambio de domicilio fiscal	
Certificado de pago de tributos municipales	
Duplicado de notificaciones de tributos municipales	
Certificado de biene	
Cálculo de impuestos	
OBRAS Y LICENCIAS	
Solicitud de plano urbanístico o catastral	
VÍA PÚBLICA	
Recogida de muebles i enseres domésticos	
QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Presentación de quejas i/o sugerencias	

LOS SERVICIOS INCORPORADOS AL SAC Y LOS CANALES DE PRESTACIÓN

	PAC	900	WEB	INICIO SERVICIO
INFORMACIÓN				
Información de la ciudad: teléfonos de interés y de urgencias, guía de actos del municipio, etc.	(1)	(3)	(3)	1990
Información del Ayuntamiento: directorio político, teléfonos de dependencias, información sobre trámites y servicios	(1)	(3)	(3)	1990
Servicio de Información a la Carta	(1)	(3)	(3)	2003
TRAMITES Y SERVICIOS				
Registro de documentos dirigidos al Ayuntamiento	(1)			1990
Petición de formularios del Ayuntamiento	(1)	(3)	(3)	1990
Consulta del estado de tramitación de expedientes de larga duración			(3)	2003
PADRÓN Y CENSO DE HABITANTES				
Alta, cambio de domicilio y modificación de datos en el Padrón de Habitantes	(1)	(3)	(3)	1999
Volantes de empadronamiento	(1)	(3)	(3)	1999
Certificado de residencia histórica (antigüedad de residencia en el municipio)	(1)	(3)	(3)	1999
HACIENDA MUNICIPAL				
Domiciliaciones bancarias /cambio de domicilio fiscal	(1)		(3)	2003
Certificado de pago de tributos municipales	(1)	(3)	(3)	1999
Duplicado de notificaciones de tributos municipales	(1)	(3)	(3)	1999
Certificado de bienes	(2)	(3)	(3)	1999
Cálculo de impuestos			(3)	2005
OBRAS Y LICENCIAS				
Comunicado de obras menores: alicatados, cambios de baño, cocina...	(1)			1999
Consulta de planos de obra	(2)			1999
Licencia de colocación de sacos y contenedores en la vía pública	(1)			1999
Licencia de obras menores: instalación de rótulos, reparación/rehabilitación de fachadas, cierre de solar/terreno, adecuación de vados al modelo oficial	(2)			1999
Solicitud de plano urbanístico o catastral			(3)	2005
VÍA PÚBLICA				
Recogida de muebles i enseres domésticos	(1)	(3)	(3)	1999
Solicitud de desguace de un vehículo	(4)			1999
Reservas de estacionamiento para vehículos de discapacitados	(4)			1999
OTROS				
Alta y baja del censo de animales de compañía	(1)			2003
Inspección es higiénico-sanitarios	(2)	(3)	(3)	2003
Solicitud de becas de Cultura, Juventud, Deportes	(1)			1999
Solicitud de subvenciones a entidades	(1)			1999
Solicitud de pases metropolitanos de transporte	(4)			1999
QUEJAS Y SUGERENCIAS				
Presentación de quejas i/o sugerencias	(1)	(3)	(3)	1990

(1) trámite inmediato

(2) trámite rápido (48 horas máximo)

(3) trámite sin desplazamiento

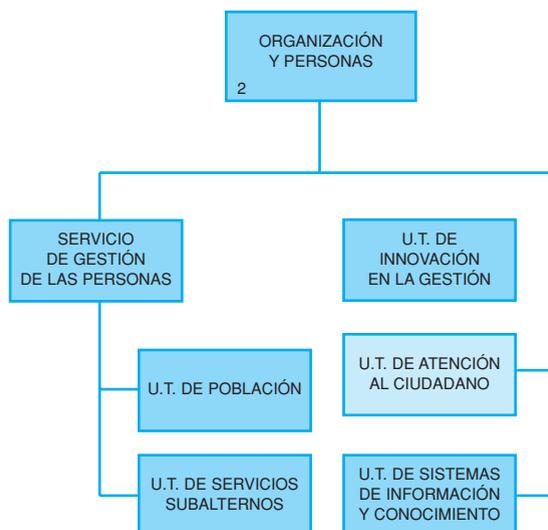
(4) sin compromiso

OFICINAS EXTERNAS Y QUE OFRECE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A LOS CIUDADANOS

PAC ESPECIALIZADOS
PAC Serveis Econòmics
PAC Desenvolupament Urbà i Medi Ambient
PAC Desenvol. Sociocultural i Cohesió Social
Oficina Municipal d'informació al Consumidor (OMIC) (*)
L'Agència (informació juvenil)
Oficina de Dinamització Econòmica i Comerç
Servei d'Informació i Orientació Professional
Servei d'informació, Orientació i Assessorament per a Dones (*)
(*) Se requiere concertar visita previamente

EQUIPO GESTOR DEL PROGRAMA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y E-ADMINISTRACIÓN

En el organigrama adjunto se muestra la dependencia jerárquica y funcional del Servicio de Atención al Ciudadano:



Responsabilidades definidas del Servicio de Atención al Ciudadano

- Supervisión de respuestas emitidas por los distintos técnicos a las quejas, sugerencias y avisos de los ciudadanos
- Identificación de oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas a partir de información suministrada por el ciudadano
- Desarrollo y aplicación de planes de contingencia para poder cubrir adecuadamente todos los PACs
- Asegurar que los PACs disponen de la información necesaria
- Impulso y supervisión de la actualización de la base de datos
- Impulso y supervisión de la actualización de los contenidos del Web municipal

Selección, formación y evaluación de las personas de atención e información

SELECCIÓN:

- Adecuación del perfil del candidato a las competencias requeridas (VER PERFIL). Nivel auxiliar-administrativo o administrativo.
- Desarrollo de un test escrito de asertividad
- Desarrollo escrito tipo-caso de atención ciudadana

FORMACIÓN:

Jornada de acogida, de carácter general para todo el personal de nueva incorporación en el Ayuntamiento: consistente en la impartición de charlas dadas por personal directivo.

Guía general de acogida en el Ayuntamiento: Dossier que comprende la descripción del puesto de trabajo, modelo de gestión, organigramas, descripción de servicios, teléfonos, etc.

Manual de atención ciudadana: pautas de comportamiento en la atención presencial y telefónica.

Esquema de formación interna del departamento de Atención ciudadana:

MATERIA	
0. El municipio de Esplugues de Llobregat (FORMA PARTE DEL CURSO DE ACOGIDA)	
0.1 Datos de población: número, características socioculturales.	
0.2 Datos de interés del municipio: instituciones públicas, entidades, asociaciones,...	
1. El Ayuntamiento	
1.1. Organigrama político y administrativo	
1.2. Personal, dependencias y teléfonos del Ayuntamiento	
1.3. Servicios que presta el Ayuntamiento	
2.0. Sistema de Información del Ayuntamiento de Esplugues: descripción de los 3 niveles de información, descripción de los diferentes PACs y relaciones entre ellos.	
2.0. Conocimientos/habilidades del perfil de informadora	
2.1. Descripción del puesto de trabajo de cada Punto de Atención al Ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> - Tareas (compaginación de información, registro, centralita y soporte a otras secciones), - Turnos y horario de los diferentes servicios. - Relaciones necesarias para desarrollar las tareas (con otras secciones con organismos externos). 	
3.1. Recursos materiales:	
3.1.1. Técnicos: <ul style="list-style-type: none"> - Ordenador - Impresora - Centralita telefónica - Contestador automático - Fotocopiadora 	3.1.2. Otra documentación <ul style="list-style-type: none"> - Instancias e instancias personalizadas - Hojas de direccionamiento - Planos del municipio - Información institucional: trípticos, posters,...
3.2. Instrumentos de gestión: <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación informática de Registro - Aplicaciones informáticas de Quejas y Sugerencias - Cuaderno Diario 	
3.3. Bases de Datos de Información <ul style="list-style-type: none"> - Listado de teléfonos del Ayuntamiento - Guía de trámites - Guía de la ciudad - Guía de Actos - Esplugues en Xifres - Guías institucionales: de Barcelona, de la Generalitat de Catalunya... - Guía telefónica y Páginas amarillas - Manuales de gestión: de servicios del PAC, manuales informáticos, de Lotus Notes aplicación de mantenimiento de registro. 	
4. Atención telefónica y presencial <ul style="list-style-type: none"> - Factores de calidad en el servicio público - Los errores más frecuentes en la atención al público - El proceso de comunicación: la acogida, la personalización del contacto, - La atención telefónica - La atención presencial - El comportamiento asertivo - El tratamiento de quejas y sugerencias 	
5. Proceso de Quejas y Sugerencias	
6. Proceso de Gestión de Consultas y Atención Ciudadana	

Perfiles y criterios de desempleo para los puestos de trabajo:

CLASE COMPETENCIAS	COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA COMPETENCIA
DE AYUDA Y SERVICIO	Sensibilidad interpersonal	Capacidad para escuchar adecuadamente y para comprender y responder a pensamientos, sentimientos o intereses de los demás, sin que estos los hayan expresado o los expresen sólo parcialmente.
DE AYUDA Y SERVICIO	Orientación al servicio, al cliente / usuario	Deseo de ayudar o servir a los demás a base de averiguar sus necesidades y después satisfacerlas. Entre los “clientes” puede incluirse a los compañeros de trabajo dentro de la unidad.
PSICOLÓGICAS	Autocontrol	Capacidad de mantener el control de uno mismo en situaciones estresantes o que provocan fuertes emociones.
PERSONALES	Búsqueda de información	Curiosidad y deseo por obtener información amplia y también concreta para llegar al fondo de los asuntos.

Para cada empleado de atención al ciudadano se utiliza una tarjeta de objetivos (ver a continuación) donde se especifican los objetivos individuales y donde se realiza la valoración del cumplimiento.

Planificación de la prestación del servicio: Estructura de horarios y de calendarios del personal

- Turno Mañana: 8 a 14:30 h. Turno de tarde: 14:30 a 21:00 h.

Punto de atención	Horarios	Personal de atención
Casa Consistorial	<i>de lunes a viernes, excepto festivos, de 8 a 21 horas, ininterrumpidamente</i>	Mañana: 2; Tarde: 1
Centre Sociocultural Molí-Cadí		Mañana: 3; Tarde: 3
Oficinas Policía Local		Mañana: 1; Tarde: 1

- Servicios mínimos en todos los períodos vacacionales en ambos turnos, salvo Agosto en que únicamente está abierta la Casa Consistorial en turno mañana.
- Personal itinerante: auxiliares administrativos, en ambos turnos, que pueden cubrir un Punto de Atención al Ciudadano en caso de indisposición, licencia de un titular, etc.

TECNOLOGIA UTILIZADA Y FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Servicio prestado en el SAC	Canal de prestación	Tecnología utilizada
Información, trámites sencillos, quejas sugerencias y avisos	Punto de Atención al Ciudadano (PAC)	Atención en mostrador (Casa Consistorial y Policía Local) Atención en mesa (Can Vidalet)
Información, quejas, sugerencias, avisos y trámites sin desplazamientos	Telf. Gratuito 900 30 00 82	Servicio de cobro revertido automático. Permite llamadas de origen procedentes de todo el territorio nacional
Información y trámites sin desplazamientos	www.esplugues.es	Servidor Web DOMINÓ
Información a la carta.	SMS Correo electrónico	

INFORMACIÓN A LA CARTA SOBRE ACTIVIDADES CIUDADANAS

El portal www.esplugues.es ofrece a todos los ciudadanos y ciudadanas de Esplugues que dispongan de correo electrónico (ya sea a través de la web municipal o de otro servidor) la posibilidad de optar a un servicio de información puntual: el Ayuntamiento se compromete a enviar gratuitamente y de forma personalizada –según los intereses de los usuarios– información sobre actividades y acontecimientos ciudadanos.

Para beneficiarse de este servicio de información a la carta, solamente se necesita que los usuarios y las usuarias cumplimenten con sus datos la hoja adjunta a este programa y la entreguen en cualquier de los Puntos de Atención al Ciudadano, o bien solicitar este servicio a través de la web municipal, o bien a través del teléfono 900 300 082 del Punto de Atención al Ciudadano.

Mensajes al teléfono móvil o al correo electrónico



Los ciudadanos pueden elegir el canal por el que quieren recibir esta información personalizada: a través de su teléfono móvil o a través del correo electrónico mediante Internet. Sólo se requiere que lo especifiquen en la misma hoja de suscripción al nuevo servicio de información.

El Ayuntamiento enviará los mensajes con una anticipación de 3 días al de la celebración de la actividad y, en el caso que haya inscripciones, 3 días antes del inicio del plazo para inscribirse.

¡Tu eliges!

PORTAL CON NUMEROSAS PRESTACIONES

El portal www.esplugues.es es más interactivo y abre la ventana a numerosas informaciones de interés, ya sean de nuestra ciudad como también de otros ámbitos, ya que se facilitan accesos mediante "links" con otras webs y se contempla la posibilidad de realizar trámites y pagos al Ayuntamiento vía Internet.

Destacan las prestaciones de:

- Realizar pagos o domiciliar impuestos y tasas municipales y realizar consultas tributarias y calcular impuestos (a través de un enlace con la web del Organismo de Gestión Tributaria)
- Consultar la agenda de actividades públicas previstas en la ciudad.
- Conocer los edictos, anuncios, acuerdos y ordenanzas del Ayuntamiento.
- Tener conocimiento de la oferta pública de ocupación y de las posibles demandas de las que el Ayuntamiento tenga conocimiento.
- Consultar y descargar un plano urbanístico o catastral.
- Solicitar el servicio de recogida de muebles y enseres domésticos.
- Conocer nuestros barrios y parques.

correo electrónico para todos
nombreusuario@esplugues.org

Disponer gratuitamente de una dirección de correo electrónico con el topónimo de la ciudad ya es posible.

Sólo se necesita que, quien lo desee, acceda al portal de Esplugues www.esplugues.es, y se dé de alta haciendo un clic sobre el texto "correo para todos".

De esta manera, a través de la web del Ayuntamiento, se facilita a todos los ciudadanos que tengan un correo personalizado y con el nombre de Esplugues: nombreusuario@esplugues.org.

www.esplugues.es

PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los procesos de prestación del servicio

- Atención al ciudadano
- Tramitación

quedan documentados en los siguientes procedimientos:

- Atención al ciudadano
 - Solicitudes
 - Consultas
 - Actualización
- Tramitación
 - Registro de entrada
 - Registro de salida
 - Trámites inmediatos, rápidos y a domicilio
 - Control de cumplimiento

Los objetivos determinados por el Servicio de Atención al Ciudadano de Esplugues de Llobregat son:

Objetivos a corto plazo	Objetivos a largo plazo
– Reducir disconformidades de servicio	– Incrementar el número de trámites y servicios ofrecidos desde los Puntos de Atención.
– Mejorar la puntuación del ciudadano anónimo (Auditorias “ciudadano anónimo”)	– Incrementar los servicios electrónicos

Los mecanismos de seguimiento determinados para el Servicio de Atención al Ciudadano son:

Indicadores Internos

<p>QUEJAS Y SUGERENCIAS ESU: del Servicio de Quejas y Sugerencias C.S. Nº de Quejas, Sugerencias y Avisos por cada uno de los 4 canales de acceso C.S. % Q/S contestadas con respuesta en <= 10 días C.S. Q/S contestadas en <= 48 horas (evolución mensual) C.S. Nº. de Quejas recibidas relacionadas con el Compromiso de Servicio CM.- Nivel de cumplimiento de los Compromisos de Servicio (4 áreas)</p>	<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO C.S. Atención al ciudadano: Grado de cumplimiento en los C.S. C.S - ESU. PAC C.S. % de respuestas inmediatas C.S. % de respuestas diferidas efectuadas en < de 48 horas C.S. % de horas de atención con espera inferior a 5 minutos Auditoria de Atención Presencial. Atributos Atenciones descentralizadas C.S. Peticiones de información fuera del horario habitual, contestadas en < 24 C.S. Peticiones de ampliación de información C.S. Entrevistas concertadas con técnicos municipales.</p>
--	--

TRAMITES Y SOLICITUDES

C.S. Cumplimiento en los CS en Trámites inmediatos
C.S. Cumplimiento en los CS en Trámites rápidos
C.S. Trámites: % de Altas en el Padrón de Habitantes realizados a domicilio
C.S. Trámites: % de Cambio de domicilio en el Padrón de habitantes realizados a
C.S. Trámites: % de Modificaciones de datos en el Padrón de habitantes
C.S. Trámites: % de Certificados de Residencia realizados a domicilio
C.S. Trámites: % de Certificados de convivencia realizados a domicilio
C.S. Trámites: % de Certificados de Residencia histórico realizados a domicilio
C.S. Trámites: % de Certificados de pago de los impuestos + Duplicado de recibos
C.S. Trámites: % de Duplicado de notificación de tributos municipales
C.S. Trámites: % de Certificados de bienes realizados a domicilio
C.S. Trámites: % de Recogidos de muebles y trastos viejos realizados a
C.S. Trámites: % de Peticiones de Formularios del Ayuntamiento realizados
C.S. Trámites: % de Altas en el Padrón de habitantes resueltos inmediatamente
C.S. Trámites: % de Cambio de Domicilio en el Padrón de habitantes resueltos
C.S. Trámites: % de Modificaciones de datos en el padrón de Habitantes
C.S. Trámites: % de Certificados de Residencia resueltos inmediatamente
C.S. Trámites: % de Certificados de Convivencia resueltos inmediatamente
C.S. Trámites: % de Certificado de residencia histórico resueltos
C.S. Trámites: % de Certificado de pago de los impuestos + Duplicado de recibos
C.S. Trámites: % de Duplicado de notificación de tributos municipales
C.S. Trámites: % de Documentos registrados inmediatamente
C.S. Trámites: % de Certificados de Fe de Vida resueltos inmediatamente
C.S. Trámites: % de Domiciliaciones Bancarias resueltos inmediatamente

C.S. Trámites: % de inscripciones en actividades y cursos resueltos
C.S. Trámites: % de Comunicado de Obras Menores resueltos inmediatamente
C.S. Trámites: % de Colocación de sacos de escombros en la via publica resueltos
C.S. Trámites: % de Certificados de Bienes resueltos en < 48 horas
C.S. Trámites: % de Certificado de deudas resueltos en < 48 horas
C.S. Trámites: % de Licencia de Obras Menores resueltos en < 48 horas
C.S. Trámites: % de Inspecciones Higiénicas resueltos en < 48 horas
C.S. Trámites: % de Consulta de planos de Obra resueltos en < 48 horas
C.S. Trámites: % de Consulta de Boletines Oficiales resueltos en < 48
C.S. Trámites. Cambios de domicilio fiscal a efectos tributarios realizados de
C.S. Alta y Baja del censo de animales de compañía realizados de forma inmediata
C.S. Certificados de pago de impuestos realizados de < 48 horas
C.S. Recuperación y adopción de animales del depósito municipal resueltas
C.S. Studes. desinfección, desinsectación y desratización realizadas en < 48 horas.
Resolución de los trámites y servicios
Trámites 3 PACs : % trámites realizados en los 3 PACs descentralizados
Trámites realizados incluidos en los Compromisos de Servicio al ciudadano
C.S. Consultas de los trámites de larga duración en el web municipal
ESU. Trámites
Denuncias urbanísticas

▪ Percepción

- Encuesta específica de de satisfacción, atención y solicitudes

ENCUESTA ESPECIFICA DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y SOLICITUDES

Comentarios _____

- Antes de realizar su gestión en el Ayuntamiento ha llamado al teléfono 900 30 00 82 para saber a quién debía dirigirse y qué documentación debía presentar?

SI ___ NO ___

En caso negativo, marque el motivo

Por desconocimiento No era necesario Otros

- ¿ Le han parecido adecuadas las instalaciones de atención al ciudadano que el Ayuntamiento ha puesto a su disposición ? (valore de Muy deficientes a Excelentes)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentarios _____

- ¿ Le ha sido rápido encontrar la persona que debía atenderle ?

SI ___ NO ___

Comentarios _____

- ¿ Cuántas personas tenía delante haciendo cola ?

Ninguna ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ Más de 3 ___

Comentarios _____

- ¿ Ha recibido un trato amable y correcto en todo momento ?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentarios _____

- ¿ En el caso que haya rellenado algún impreso, le ha resultado comprensible y sencillo hacerlo ?

SI ___ NO ___

Comentarios _____

- Conocía la existencia de compromisos de servicio en determinados trámites municipales ?

SI ___ NO ___

Comentarios _____

- En el caso de conocerlos y según su propia experiencia, se han cumplido dichos compromisos de servicio ?

SI ___ NO ___

Comentarios _____

- ¿ Le han otorgat una respuesta rápida a la gestión que ha virgut a fer?

- ¿ Le han ofrecido una respuesta rápida a la gestión que ha verido a hacer ?

SI ___ NO ___

Comentarios/ Comentarios _____

- ¿ Cuantos desplazamientos se han requerido para realizar su gestión ?

Ninguno ___ 1 ___ 2 ___ más de 2 ___

Comentarios _____

- ¿ Como valora el servicio de atención ciudadana y trámites ? (de Muy deficiente a Excelente)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentarios _____

- ¿ Como ha encontrado la actitud del personal a su servicio ? (de Poco interesado a Muy interesado)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentarios _____

- ¿ Que gestión ha realizado en el Ayuntamiento ?

- ¿ Algún empleado en particular ha demostrado una eficacia remarcable ?

- Cuestionario usuarios de quejas y sugerencias

CUESTIONARIO USUARIOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

PREGUNTAS
1- Considera que la respuesta a su Q/S ha sido clara y concreta ? (PORCENTAJE DE RESPUESTAS POSITIVAS: "MUCHO"/ "NORMAL"/ "REGULAR")
2- La respuesta del Ayuntamiento ha sido (PORCENTAJE DE RESPUESTAS POSITIVAS: "MAS RÁPIDA DE LO QUE ESPERABA" / "COMO ESPERABA")
3- Considera que la solución ha sido la adecuada ? (PORCENTAJE DE RESPUESTAS POSITIVAS: "MUCHO"/ "NORMAL"/ "REGULAR")
4- Le ha sido cómodo, fácil presentar la Queja/Sugerencia ? (PORCENTAJE DE RESPUESTAS POSITIVAS: "SI")
5- Puntúe el nivel de interés que han demostrado las personas que le han atendido (PUNTUACIÓ MITJA, DE 0 A 10)
6- Puntúe si el trato recibido ha sido amable y correcto en todo momento (PUNTUACIÓ MITJA, DE 0 A 10)
7- Puntúe, en términos generales, el Servicio de Quejas y Sugerencias (PUNTUACIÓ MITJA, DE 0 A 10)

Los mecanismos de aprendizaje en el Servicio de atención al Ciudadano son:

Mecanismos de Aprendizaje del Servicio de Quejas:

- Encuesta general de satisfacción (bianual)
- Encuesta específica semestral de usuarios de Quejas/sugerencias
- Análisis mensual de Q/S de calidad de respuestas y acciones realizadas
- Análisis semestral de Q/S presentadas para emprender acciones preventivas
- Análisis mensual resultados indicadores

Mecanismos de aprendizaje del Servicio de Información al Ciudadano:

- Encuesta general (bianual)
- Encuestas específicas a usuarios de PAC (anual)
- Auditoria de Atención presencial y telefónica (cuatrienal)
- Indicadores del nivel de cumplimiento de los estándares
- Auditoria de dependencias (trimestral)

| 57 |

Los sistemas de gestión desarrollados en el Servicio de atención al ciudadano son:

- Carta de Servicio
- Sistema de Gestión de la Calidad

b. Ayuntamiento de Leganés

El Proyecto **Leganés Ciudad Digital**, bajo el lema de **Leganés Soci@al**, tiene como objetivo principal el acercar al ciudadano la información y los servicios de los que dispone una administración local, creando un nuevo canal de comunicación, lo que implica, además de la mejora de las infraestructuras de comunicación desde el punto de vista tecnológico, la mejora de la accesibilidad, planteando y desarrollando actividades de forma conjunta y relacionadas con la creación de los servicios digitales que permitan que todos los ciudadanos y ciudadanas con independencia de que puedan tener algún tipo de discapacidad, no se encuentren fami-

liarizados con el uso de las nuevas tecnologías, o se trate de personas de edad avanzada (las cuáles puedan sentirse inseguras o confusas con el uso de estas nuevas herramientas que el Ayuntamiento de Leganés pone a su disposición), puedan emplearlas sin ningún tipo de exclusión social y / o cultural.

ANTECEDENTES

El proyecto se enmarca dentro del Programa de Ciudades Digitales como un programa de telecomunicaciones cuyo objetivo es la promoción e implantación de la sociedad de la información, en un entorno local, incluyendo temas tales como teleadministración, teletrabajo, teleformación, gestión de servicios de uso público, aplicaciones para colectivos con requerimientos especiales, cultura, turismo y ocio, entorno doméstico y móvil, etc. Todo ello basado en vías de circulación de la información sobre redes de telecomunicaciones de alta velocidad.

La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica tiene entre sus funciones, la de definir programas de apoyo a las empresas de Madrid para la promoción de la innovación tecnológica, el aprovechamiento de las infraestructuras de comunicación y la utilización de los servicios que provee la sociedad de la información.

Plan de Acción INFO XXI (2001-2003), aprobado por la Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información y de las Nuevas Tecnologías en enero de 2001, tienen como objetivos impulsar el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, potenciar la administración electrónica y facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a la sociedad de la información.

La iniciativa e-Europe, aprobada por el Consejo Extraordinario de la Unión Europea, celebrado en marzo del 2000 en Lisboa, y su Plan de Acción "e-Europe 2005" aprobado en junio de 2002, contemplan la difusión y acercamiento de la sociedad de la información a los ciudadanos, entre sus líneas de acción prioritarias.

El cumplimiento de los objetivos planteados por INFO XXI y por e-Europe requiere la participación activa de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, así como la

colaboración entre ellas. Dentro del Plan INFO XXI, el Ministerio de Ciencia y Tecnología ha puesto en marcha el Programa de Ciudades Digitales, que es donde se enmarca el proyecto de Leganés Ciudad Digital.

El consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobó un Programa de Actuación para la realización del Proyecto Ciudad Digital en la Comunidad de Madrid mediante la firma de un Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Administración de la Comunidad de Madrid para la realización del Proyecto de Ciudad Digital con Actuaciones básicas en un área del Municipio de Leganés. Se firmó un Convenio específico entre la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica y el municipio de Leganés.

Con el proyecto de Leganés Ciudad Digital el Ayuntamiento de Leganés, según el artículo 25.1 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias promoverá y gestionará actividades y actuaciones basadas en las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones con objeto de adaptarlas a sus necesidades específicas y a fin de permitir una gestión eficaz y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal de este municipio.

| 59 |

Objetivos Genéricos:

Potenciar la administración electrónica y facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la sociedad de la información, acercando estos servicios de calidad a cualquier colectivo, con independencia de sus posibles minusvalías, nivel cultural, socio-económico o falta de familiaridad con este tipo de herramientas.

Objetivos de específicos

- a) Incrementar la eficacia de la gestión municipal.
- b) Prestar servicios públicos de carácter social a través de Internet.
- c) Implantar de la sociedad de la información.
- d) Nuevos canales para la comunicación entre los ciudadanos y su Ayuntamiento (ordenador, teléfono móvil, PDA o televisión).

- e) Crear una plataforma tecnológica común para la Ciudad de Leganés.
- f) Propiciar, inducir y orientar otras experiencias en el resto de municipios de la Comunidad de Madrid y de España.
- g) Fomentar la innovación empresarial, la modernización, dinamización y difusión tecnológica.
- h) Definir de programas de apoyo a las empresas del municipio para la promoción de la innovación tecnológica, el aprovechamiento de las infraestructuras de comunicación y la utilización de los servicios que provee la sociedad de la información.
- i) Impulsar el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información
- j) Potenciar la administración electrónica y facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a la sociedad de la información.
- k) Bajo la iniciativa e-Europe, aprobada por el Consejo Extraordinario de la Unión Europea, celebrado en marzo del 2000 en Lisboa, y su Plan de Acción "e-Europe 2005" aprobado en junio de 2002, contemplar:
 - La difusión y acercamiento de la sociedad de la información a los ciudadanos, entre sus líneas de acción prioritarias.
 - Participación activa de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, así como la colaboración entre ellas.
 - Puesta en marcha el Programa de Ciudades Digitales como un programa de telecomunicaciones cuyo objetivo es la promoción e implantación de la sociedad de la información, en un entorno local, incluyendo temas tales como teleadministración, comercio/negocio electrónico, teletrabajo, teleformación, telemedicina, gestión de servicios de uso público, aplicaciones para colectivos con requerimientos especiales, cultura, turismo y ocio, entorno doméstico y móvil, etc. Todo ello basado en vías de circulación de la información sobre redes de telecomunicaciones de alta velocidad.

INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS

Las principales premisas de Ayuntamiento de Leganés para la puesta en marcha del proyecto son:

- E**l ciudadano es el centro de la actividad
- F**lexibilidad en la descentralización de decisiones y tareas.
- I**nternet para todos los ámbitos
- C**ontactos con el Ciudadano siempre con enfoque práctico
- I**ntentar disminuir el uso de papel
- E**stablecer una relación de confianza entre Ciudadano y Ayuntamiento
- N**ecesidad de Sistemas únicos pero parametrizables en cada área
- C**onsiderar la Gestión del Conocimiento como una de las claves del éxito de la nueva orientación.
- I**ntegración de todos los sistemas y Seguridad en el acceso a los mismos
- A**pojar mediante la tecnología, la gestión del Ayuntamiento, consolidando su posición y avanzando hacia el futuro

Estas premisas han permitido la definición de un proyecto innovador, no sólo en el uso de las nuevas tecnologías, sino en los nuevos modelos de prestación de los servicios que hasta el momento ofrece esta administración local. Este nuevo modelo de Teleadministración, ofrece cobertura tanto servicios de la administración local, como aquellos servicios especializados de cada una de las delegaciones, (Mujer, Educación, Mayores, Infancia, Cultura, Deportes, Juventud, Salud y consumo...), así como la tramitación y gestión de quejas, peticiones a través del servicio Leganés 24 horas On-Line, así como guías ciudadanas y pago de tributos a través de la plataforma digital.

La innovación es la bandera del proyecto, pero siempre empleada como una ventaja que ofrece un valor social a los ciudadanos, por esta razón, se han creado nuevos servicios, lo cuáles era impensables sin el uso de las nuevas tecnologías, como son los servicios de:

- **Teleasistencia para Mayores** que, mediante servicios digitales, se les atiende cómodamente desde casa mediante plataformas tecnológicas de uso común y bien conocidas para estas generaciones (televisión, etc.).

- **Proyecto Educativos** que permite a los más jóvenes familiarizarse con las nuevas tecnologías y asegurar su uso de manera habitual.
- **Telecentros:** que facilitan el acceso de las nuevas tecnologías a todos los ciudadanos, y desde los cuales se puede acceder a toda la información, atención y servicios digitales.

Innovación en la plataforma tecnológica:

Como ya se ha comentado, el objetivo del proyecto Leganés Ciudad Digital, es el de ser innovador ya no sólo en el uso de nuevas tecnologías, sino en la creación de nuevos servicios de gran valor añadido desde el punto de vista social, aprovechando el potencial y recursos que ofrecen los nuevos modelos técnicos y de telecomunicaciones.

Pensando en la innovación tecnológica, el Ayuntamiento de Leganés, está siguiendo la **estrategia de Telecomunicaciones y Sistemas marcada en su plan de Sistemas definido en el año 2003 y el cuál tiene cobertura y vigencia hasta el 2006.**

Bajo esta estrategia se ha apostar por las soluciones basadas en tecnología .net y java, pensando que esta tecnología es la más innovadora del momento, y es la solución más ventajosa debido a que permite integrarse de forma más activa que en tecnologías anteriores.

Los aplicativos desarrollados bajo esta tecnología pueden recopilar información de una gran variedad de recursos, e interactuar con ellos, con independencia de la plataforma arquitectónica o lenguaje de programación empleado.

Esta tecnología asegura una mayor Integración entre aplicativos y por tanto una mayor confiabilidad, rendimiento y seguridad.

Uno de los puntos importantes de la estrategia tecnológica, es el hecho de apostar por gestores de contenidos corporativos y un publicador, que permite disponer de una base de datos integrada, lo que hace que todos los sistemas de información con fondo de contenidos manejen el mismo dato evitando problemas de inconsistencia y mejorando la productividad, debido a que el responsable de la carga y mantenimiento del dato es único, con independencia de los recursos que puedan acceder al mismo.

Por otra parte, destacar que se está utilizando tecnologías multiplataforma, multi-idioma y multiusuario, asegurando el control de la concurrencia, que la plataforma de la que disponga el ciudadano sea transparente a la solución, y que el soporte de publicación se encuentra disponible para todo tipo de dispositivos (PDA, Teléfonos de última generación, televisión, etc.) Asegurando la continuidad una vez finalizado mediante el mantenimiento de los distribuidores.

Uso de las tecnologías

El éxito en el uso de las nuevas tecnologías está verificado, puesto que se cuenta con un repositorio de información en el que se cuenta con los principales parámetros de control de los servicios telemáticos, número de accesos totales por servicio, número de descargas de los contenidos, volumen de procesos y expedientes generados y gestionados de forma telemática, referencia de uso de servicios digitales de la administración local con referencia a aquellos realizados de forma tradicional o presencial, etc.

Estas estadísticas, indican que la aceptación de los servicios puestos a disposición del ciudadano ha sido muy buena, y de igual forma, también se dispone de un buzón digital@leganes.org, desde el cuál se gestionan las peticiones de nuevos servicios o propuestas que hagan los ciudadanos.

| 63 |

Estándares

Los estándares utilizados para el desarrollo del proyecto, son los especificados en el Plan de Sistemas del Ayuntamiento de Leganés, lo cuáles son tanto abiertos como cerrados. Un ejemplo de estándar abierto es el entorno java en el que se encuentran desarrolladas alguna de las aplicaciones mencionadas. Por otra parte, un ejemplo de estándar propietario es el sistema operativo Microsoft Windows y el sistema de intercambio de documentos electrónicos Adobe Acrobat.

DISEÑO DE PROCESOS

El proyecto ***Leganés Soci@: Leganés Ciudad Digital*** ha supuesto una importante mejora en el funcionamiento de los procesos, tanto para la administración como para los ciudadanos.

Con el objeto de optimizar los procesos operativos a los que ofrecen soporte los sistemas de información desarrollados, se ha realizado de forma previa a su automatización, una definición formal de los mismos, su reingeniería, así como la definición de parámetros de control que permiten evaluar la mejora del proceso y la detección de puntos críticos/cuellos de botella en las gestiones y tramitaciones que soportan. De igual forma, todos los sistemas de tramitación y control han sido desarrollados sobre una plataforma de workflow, de gestión de contenidos y de gestión documental.

Entre las mejoras que se pueden citar algunas de las más importantes:

- Para el ciudadano:
 - o se ha disminuido el tiempo invertido en la relación con la administración, flexibilizando el momento de realización de los trámites y disminuyendo al mínimo el tiempo de gestión.
 - o acceso a un mayor número de servicios on-line
 - o facilidad de acceso a las nuevas tecnologías a colectivos especiales: tales como mayores, jóvenes, discapacitados, etc.
- Para la administración:
 - o se produce un seguimiento de los procesos administrativos con los ciudadanos, así como en la relación con otras administraciones

IMPLANTACIÓN Y ACEPTACIÓN

Se está desarrollando un **estudio sociológico** a los ciudadanos del municipio de Leganés para determinar el grado de satisfacción, aceptación y uso de los servicios on-line que actualmente presta la administración (tramitaciones, formación on-line, centros de acceso a servicios digitales, etc.), con el objeto también de obtener nuevas propuestas de actuación.

Hay que tener en cuenta que la realidad del municipio, que cuenta con 183.000 habitantes, con tres franjas de población importante: población infantil, joven y mayor, así como otras catalogaciones como pueden ser mujeres, empresarios del municipio, inmigrantes, etc.

Es una ciudad con importantes equipamientos educativos, culturales, deportivos y sanitarios, que posee una potencialidad importante de des-

arrollo con un proyecto como el de Leganés Tecnológico en el que se pretende dar cabida a una importante comunidad de negocios en torno a las tecnologías y la investigación a través de su parque tecnológico y científico.

Liderando un proyecto tan ambicioso como el de Leganés Ciudad Digital, se ha realizado un esfuerzo dinamizador y de comunicación y divulgación, que facilite el conocimiento y anime la complicitad de los ciudadanos con un proyecto que visualizan como propio en beneficio de su ciudad y de ellos mismos y se integre dentro de la vida de la ciudad, de sus movimientos sociales y culturales, de sus empresas y de la propia vida de los ciudadanos.

CONCLUSIONES Y TRANSFERABILIDAD

Se trata de un proyecto puntero, referencia de otras ciudades digitales por sus características innovadoras y que, además, ha contado con una gran aceptación ciudadana y que ha permitido el uso de las nuevas tecnologías en servicios que hasta ahora no era posible que fuesen ofertados. El proyecto de **Leganés Soci@al** es innovador de una administración local.

| 65 |

BENEFICIOS:

- Potenciación del acercamiento del Ayuntamiento a los ciudadanos y empresarios del municipio.
- Implicación de todas las áreas y unidades del Ayuntamiento en un proyecto común con las mismas directrices.
- Ofrecer servicios a todos los ámbitos sociales y a diversidad de colectivos.
- Nuevos recursos y conocimientos del sector privado: Socios Tecnológicos.
- Gestión del conocimiento a través de la divulgación de resultados al resto de Ciudades Digitales de España e Iberoamérica.
- Ventajas para colectivos especiales: Mayores, Infancia, Discapacitados, Inmigrantes, etc.
- Sensibilización e incentivación de los ciudadanos de las TICs.

- Mejora de la infraestructura tecnológica del municipio: centros educativos, particulares, empresas.
- Aparición de sinergias entre administración pública y entidades privadas.

PUNTOS CRÍTICOS:

- Dificultad en la gestión del proyecto, debido a la colaboración de varias administraciones públicas: Digital @ Burocrático.
- Dificultad en la divulgación y acercamiento de las nuevas tecnologías a los ciudadanos, sobre todo en aquellas áreas enfocadas a colectivos más desfavorecidos.
- Control y gestión del proyecto costosa, debido al volumen de líneas de actuación, así como al número de entidades públicas y privadas inmersas en la ejecución del proyecto.

SERVICIOS PRESTADOS:

Leganés 24 horas on-line

El portal corporativo del Ayuntamiento de Leganés, dispone de un servicio de carpeta ciudadana, donde los ciudadanos tienen acceso a los servicios de gestión y tramitación de expedientes on-line, acceso a un servicio de quejas y sugerencias, así como a un servicio de acceso de solicitud, gestión y /o renovación de contraseñas de acceso a sus datos y expedientes personales.



Tramitación y gestión de expedientes a través del Servicio Leganés 24 horas On-Line: solicitud de volantes de empadronamiento, domiciliación de tributos, duplicados de recibos, recogida de muebles, justificantes de pago, etc.



Quejas y Sugerencias On-Line: procedimiento a través del cuál los ciudadanos envían una queja o sugerencia y además de visualizar la traza de la misma tienen y deben de ser contestados por parte de la administración local en un plazo menor a quince días

Esta tramitación electrónica es completa, en el sentido en el que desde el inicio de la misma hasta su finalización y cierra toda ella va soportada a través de diferentes sistemas de información que poseen un gestor documental y herramienta de Word-flow por debajo.

Registro Telemático de documentos y depósito de originales electrónico:

Herramienta de control y gestión de los documentos originales de la administración (registros de expedientes, pliegos técnicos, etc.), disponiendo de motores de búsqueda, mecanismos de control de versiones, mecanismos de seguridad de acceso, y dispositivos de custodia.

Herramienta de worKflow:

permite automatizar los procesos de gestión del Ayuntamiento, optimizando tiempos de gestión, e integrando a todos los agentes responsables y / partícipes en los mismos.

Callejero / Guía Ciudadana

Disponibilidad de una Guía Temática multiplataforma (puede visualizarse en un móvil, en una PDA, en un punto de información, etc.) donde los ciudadanos del municipio tienen disponible un mapa cartográfico a través del cual podrán acceder a información alfanumérica, mediante la utilización de un filtro de temáticos.

Ejemplo de filtro de temáticos:

- Colegios
- Farmacias de Guardia
- Centros educativos
- Edificios Municipales
- Ciudades Deportivas
- Puntos de Información
- Telecentros



Disponibilidad de la cartografía corporativa en terminales móviles para actuaciones de brigadas (revisión del alumbrado público, revisión de semáforos, etc.), mobiliario urbanos, fuentes ornamentales, etc.

Control y gestión Web de activos municipales, medioambientales y almacén

Gestión de comunicados e incidencias detectados en el ámbito de ciudadano, personal interno técnico, personal interno, usuario, contratistas, inspectores y cualquier otro perfil relacionado con urbanismo y los servicios de conservación y mantenimiento del Ayuntamiento de Leganés

Control del inventario de cualquier tipo de activo corporativo, siendo éste cualquier elemento patrimonial del Municipio sobre el que se desarrolle actividad de conservación o mantenimiento.

Gestión de Almacén y compras

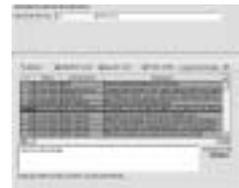
Herramienta para el control del inventario de activos municipales que se encuentra en almacenes fijos o móviles propiedad del ayuntamiento como soporte para el control del stockaje y la emisión pseudoautomática de peticiones de compra y albaranes de recepción y entrega de materiales.

El sistema de información, además de encontrarse ubicado en un ordenador de sobremesa se instala y opera en una PAL, dispositivo externo que permite a los operadores realizar su trabajo y volcar posteriormente los datos al ordenador de mesa.



Servicios Comunitarios

Herramienta que permite la recepción de avisos externos y aquellos generados por la propia unidad, las cuáles son dirigidas a los capataces, quienes evalúan las necesidades de material así como personal para la resolución de la incidencia. Esta herramienta permite realizar el control de las órdenes de trabajo, integrarse con los materiales del almacén, realizar el seguimiento de los trabajos y reportar los principales parámetros de control de gestión. De igual forma, permite el control de inventario urbanos (iluminaría, riego, fuentes ornamentales, semáforos, etc.)



Portal de Internet

Punto de acceso a los servicios de tramitaciones y gestiones on-line que proporciona el Ayuntamiento de Leganés.

El ciudadano dispone de toda la información de trámites, ofertas de empleo, información de plenos, bandos, estadísticas de población, subvenciones, información medioambiental, convocatorias de becas, cursos ofertados de apoyo a la escuela, información para la creación y alta de nuevas asociaciones, etc. De hecho, se dispone de un área especialmente pensado para la descarga de toda la información de forma estructurada y ordenada.

Servicios telemáticos concretos en función del público objetivo y espacios especialmente dedicados a aquellas temáticas más demandas por parte del ciudadano y con mayor capacidad de ofrecer un mayor valor añadido a través de esta plataforma.

Servicios digitales multiplataforma. El publicador de contenidos, permite presentar la información suministrada por el gestor de contenidos en varios soportes:

a. Portales de unidades finalistas

Servicios de los Portales de Unidades Finalistas

- Tramitaciones Electrónicas.
- Quejas y sugerencias
- Acceso al Servicio Leganés 24 Horas On-Line
- Sala de Prensa
- Observatorio de Contaminación
- Servicio de Bibliotecas virtual
- Guía Ciudadana

b. Portales desarrollados

Portal de Deportes



Portal de la Mujer



Portal de Infancia



Portal de Participación ciudadana



Portal de cultura y festejos



Facilidad de acceso a los discapacitados

- El Departamento de Sistemas de Información del Ayuntamiento de Leganés, dentro del Proyecto Leganés Ciudad Digital y bajo el lema de Leganés Soci@l, ha adoptado el compromiso de realizar servicios y aplicativos, accesibles para todos, pensando en personas con algún tipo de discapacidad, mayores, o personas que no se encuentren familiarizados con herramientas técnicas.
- Para ello, todos los desarrollos de contenidos y servicios desarrollados en el proyecto, siguen las pautas recomendadas por La Iniciativa de Accesibilidad a la Web del W3C (WAI), organismo dedicado a buscar soluciones de accesibilidad para personas con deficiencias visuales, auditivas, físicas, cognitivas y neurológicas. La WAI es una iniciativa del World Wide Web Consortium (W3C). Las pautas de accesibilidad seguidas para los desarrollos son las vigentes hasta el momento (WAI/W3C WCAG 1.0).
- Actualmente todos los aplicativos, servicios y contenidos desarrollados bajo el marco de actuación del Proyecto Leganés Ciudad Digital, están siendo auditados de forma manual y automática por parte de un equipo de trabajo de Fundosa Teleservicios, para la acreditación formal de los servicios accesibles bajo el Sello WAI.

Certificado Digital

El certificado digital es un elemento de seguridad on-line que actúa como pasaporte electrónico, como prueba de identidad que nos identifica de forma inequívoca en la red. Estos certificados digitales se expiden directamente por una oficina de registro de confianza que se denomina autoridad de certificación, esta oficina de registro comprueba la autenticidad de la información que se incluye en el certificado antes de expedirlo (que la persona que lo solicita es quién dice ser).

El certificado no es más que información en formato digital, a la que se añade una firma digital para dar constancia de que el propietario del certificado ha pasado por el proceso de autenticación de la Oficina de registro. El nivel de control de autenticación y la información que contienen los certificados dependen del tipo de certificado que se expida.

¿Para qué sirve ?

Con un certificado digital, los usuarios pueden añadir firmas electrónicas a los formularios online tal y como si hubiéramos realizado una rúbrica en papel, nos identifica y dice los datos de nosotros que en ese momento sean necesarios, nombre, apellidos, etc.

Los destinatarios pueden comprobar la autenticidad del correo electrónico confidencial /firma de documento, etc. a través de una página de validación, en la cuál se introduce el código de la firma y nos remite la identificación de la persona que ha firmado

Si estamos comprando, podemos estar seguros de que un espacio Web es legítimo, al tiempo que las técnicas permiten que datos confidenciales, como los detalles de tarjetas de crédito o información personal, viajen de forma segura por redes abiertas.

| 72 |

Ventajas de la Tarjeta Inteligente en Cuanto a Seguridad

- Mecanismos de protección que impiden la lectura de la información que contiene.
- Difícil duplicación de la información que contiene.
- Un usuario de tarjeta es consciente de no tener su tarjeta y proceder inmediatamente a la revocación del certificado.
- Soporte con alta portabilidad. Soporte de claves privadas más seguro existente actualmente.
- Realización de los procesos de firma y cifrado internamente.
- Protegida por PIN.
- Disponibilidad de servicios en cualquier momento, gracias a su portabilidad

Proceso:



DNI Digital

El futuro DNI va más allá de las que tiene el convencional. Gracias a su chip la policía podrá reconocer a sus usuarios desde un simple teléfono móvil o PC de bolsillo. También es posible determinar su autenticidad sin tener que llamar a la central. En cuanto a las empresas y administraciones, este documento es capaz de sustituir a las tarjetas de identificación que se tienen de acceso a servicios on-line, como certificación digital, como fichaje de empleados

El Documento Nacional de Identidad electrónico será un medio suficiente para acreditar, en un procedimiento administrativo, la identidad y demás datos personales de los interesados que consten en el mismo, así como para comprobar la integridad de los documentos firmados haciendo uso de los instrumentos de firma incluidos en él. Todas las Administraciones Públicas y las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de las mismas aceptarán el uso del Documento Nacional de identidad electrónico para la comprobación de la identidad y de los demás datos señalados en este apartado en sus relaciones por medios telemáticos con los particulares.

Su uso se prevé tan extendido que incluso en un futuro no muy lejano puede ser que incluso todas nuestras tarjetas incluyendo las de crédito y débito se unificadas en nuestro nuevo documento electrónico identificativo DNI. Como plataforma de uso generalizado para cualquier transacción que requiera de nuestra identificación.

Puesto que se tiene como reto el incorporar esta acreditación electrónica de la identidad personal a todas las tramitaciones, gestiones y firma de documentos, se está realizando un esfuerzo importantísimo en la difusión y emisión de certificados digitales como punta de lanza para la sensibilización, acercamiento e impulso de los ciudadanos del Municipio de Leganés, ante el nuevo marco tecnológico que se plantea con el DNI electrónico y el uso de tarjetas inteligentes.

| 73 |

E Learning

Servicio gratuito para los ciudadanos del municipio de Leganés, a través del cual tendrá acceso a tres áreas formativas muy interesantes.

Objetivos

- Obtener y/o actualizar conocimientos y habilidades.
- Mejorar su desarrollo personal.
- Reforzar su derecho a la ciudadanía activa y a la participación social.
- Alcanzar una mayor calidad de vida.
- Servir como herramienta de sensibilización y acercamiento de las Nuevas Tecnologías y Sociedad de la Información a todos los ciudadanos con independencia de su perfil, conocimientos técnicos y edad.

Contenidos

- Enciclopedia Temática
- Enciclopedia Universal
- Cursos formativos

- AGIRREAZKUENAGA, I.; CHINCHILLA, C. (2001): "El uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el ámbito de las Administraciones Públicas". *Revista Española de Derecho Administrativo*.
- BARKIN, C.; BENNET, A., y REMEZ, S. (2001): "Knowledge Management: The Catalyst for Electronic Government" *Vienna: Management Concepts*.
- BARNES VAZQUEZ, J. (2000): "Una reflexión introductoria sobre el derecho administrativo y la Administración pública en la sociedad de la información". *Revista Andaluza de Administración Pública*.
- BAYONA, A., y BERNADÍ, X.: "Repercusiones de Internet y de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación sobre el sistema competencial de los Estados descentralizados" VI Congreso del CLAD.
- BORGE, R. (2005): "La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación". FUOC, 2005.
- CANALS, I. (2002): "Democràcia i Internet. La contribució d'Internet a la democràcia". Democraciaweb.org
- CASTELLS, M. (1996): "La democracia electrónica". Tezano, JF. *La democracia post-liberal*. Madrid: Sistema.
- CASTELLS, M. (2000): "Internet y la sociedad en red". Lliçó inaugural del programa de doctorat sobre la societat de la informació i del coneixement a la Universitat Oberta de Catalunya.
- CORTINA, F.: "El plan de acción e-Europe y la encuesta de tecnologías de información y comunicación y comercio electrónico en las empresas españolas". *27 Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa*.
- CRIADO GRANDE, J. I., y RAMILO ARAUJO, M. C. (2001): "E-administración: ¿Un reto o una nueva moda?". *Revista Vasca de Administración Pública*.
- eEurope (2005): "User satisfaction and Usage Survey of eGovernment Services", Diciembre 2004.
- JORDANA, J. (1999): "Las Administraciones públicas y la promoción de la sociedad de la información: opciones estratégicas y modalidades de intervención". *Gestión y análisis de políticas públicas*.
- LIKANEN, E. (2003): "La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro". En: *Lección inaugural del curso académico 2003-2004 de la UOC* (2003: Barcelona). UOC. <http://www.uoc.edu/dt/20334/index.html>
- SALVADOR, M. (2002): "Gobierno electrónico y gobiernos locales". VI Congreso del CLAD.
- SUBIRATS, J. (2002): "Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación" *Democraciaweb.org*

Links relacionados

UNIÓN EUROPEA

- Congreso de Administración Electrónica 2003:
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.html
- Estrategia de Lisboa
http://europa.eu.int/comm/lisbon_strategy/index_en.html
- Sitio Web eEuropa:
http://europa.eu.int/information_society/eeurope
- Programa IDA:
<http://europa.eu.int/comm/enterprise/ida>
- Portal de información sobre servicios públicos transfronterizos en Europa
http://europa.eu.int/public-services/index_es.html
- Directrices sobre las necesidades y la implementación de los fondos estructurales para las comunicaciones electrónicas
http://europa.eu.int/comm/regional_policy/consultation/telecom_en.html
- SIBIS (indicadores estratégicos para la evaluación de la sociedad de la información)
<http://sibis-eu.org/>

ESPAÑA

- Ministerio de Administraciones Públicas
www.map.es
- Secretaría del Consejo Superior de Administración Electrónica
<http://www.csi.map.es/>
- Ministerio del Interior
<http://www.mir.es/>
- Portal del ciudadano de la administración del Estado
www.administracion.es
- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la información
<http://www.2.mityc.es/dgdsi/>
- Entidad pública empresarial Red.es (adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, tiene legalmente encomendadas una serie de funciones con objeto de contribuir al desarrollo de las telecomunicaciones y la sociedad de la información)
www.red.es

- ASTIC
(Asociación del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado, la misión principal es la dirección y gestión de proyectos relativos a los Sistemas de Información y las Comunicaciones de las Administraciones Públicas)
<http://www.astic.es/astic/default.asp>
- Agencia española de protección de datos
<https://www.agpd.es/index.php>

Nivel Autonómico

- Federación de Municipios y Provincias
<http://www.femp.es>
- Localret
(LOCALRET es el Consorcio local para el desarrollo de las redes de telecomunicaciones y de las nuevas tecnologías compuesto, en estos momentos, por 800 ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Cataluña y las entidades municipalistas catalanas: la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas y la Federación de Municipios de Cataluña.)
<http://www.localret.es>

LINKS RELACIONADOS CON SERVICIOS DE e-ADMINISTRACIÓN EN ESPAÑA:

E-SERVICIOS PARA EL CIUDADANO

Impuestos y tasas (declaración, notificación)

- Agencia Estatal de Administración Tributaria
<http://aeat.es/>
- Oficinas de empleo (búsqueda de empleo, subsidios de desempleo, etc.)
Instituto Nacional de Empleo
<http://www.inem.es/inicial/inicio/>

Prestaciones familiares, de la Seguridad Social

- Seguridad Social
<http://www.seg-social.es/inicio/>

Acceso a la tramitación de becas

- Ministerio de Educación y Ciencia
<http://www.mec.es/mecd/becas/index.html>

Acceso a estudios superiores

(sitios Web de cada una de las comunidades autónomas)

Documentos de identificación personal

- Pasaporte: <http://www.mir.es/sites/mir/pasaport/>
- Carné de Conducir: http://www.dgt.es/indices/dgtHtm_Conductores_es.html

Registro de vehículos

- Registro, autorización de vehículos nuevos, usados o importados
http://www.dgt.es/indices/dgtHtm_Vehiculos_es.html

Seguridad ciudadana

- Tramitación de denuncias (robos, otros delitos)
<https://www.policia.es/denuncias/>

Bibliotecas públicas

- Consultas del fondo bibliográfico nacional
<http://www.mcu.es/bibliotecas/index.jsp>

Gestión de certificados civiles

- Certificados de trámites competencia del registro civil (matrimonio, nacimiento, defunción)
<http://www.justicia.es/>

Gestión de cambio de domicilio

- Coordinación entre la administración central y las administraciones autonómicas y locales

Acceso a servicios sanitarios

- Consulta de hospitales, y gestión de citas
<http://www.msc.es/home.jsp>

E-SERVICIOS PARA LA EMPRESA

Gestión de la tributación por empleado

- Seguridad Social
http://www.seg-social.es/inicio/?Mlval=cw_usr_view_Folder&ID=5011

Gestión de tributos relacionados con la actividad empresarial

Declaración del Impuesto sobre el valor añadido

- Agencia Española de Administración Tributaria
www.aeat.es



MINISTERIO
DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

