

**Seminario “Sociedad de la Información en Galicia (II)”
Santiago de Compostela, 24/03/2010**

Intervención de D^a Luisa Zarzuela González. Concejala del Ayuntamiento de Lugo.

Proyectos e-admón en el Concello de Lugo

El Concello de Lugo asume el reto de la implantación de la Administración Electrónica a partir del año 2005, con el objetivo fundamental, entre otros, de ampliar los canales de atención al ciudadano. Desde ese momento se han llevado a cabo más de quince proyectos, financiados tanto con fondos europeos, como nacionales y recursos propios del Concello.

A partir del año 2007, se procedió a la implantación de la estructura hardware para dar soporte al Portal Municipal y comenzar, de esta forma, las tareas relativas a la administración electrónica. Se incluyó equipamiento de comunicaciones, seguridad perimetral, equipos servidores, consolidación de almacenamiento, etc. En paralelo se comenzó el estudio y desarrollo de procedimientos completos, así como de trámites puntuales sobre la Plataforma Wand@ (de la Junta de Andalucía) para tramitación electrónica, en el entorno java (JES) de Sun Microsystems.

Para facilitar el acceso a los servicios on-line del Concello por esta vía, tanto para trabajadores municipales como para los ciudadanos, se llevaron a cabo desde ese año varias actuaciones en comunicaciones. Se conectó mediante fibra óptica la mayor parte de los centros municipales (más de 20), estando en este momento en fase de finalización. Aprovechando la disponibilidad de dicha conexión, se implantó telefonía sobre red IP, VPNs, etc. También se inició un proyecto de extensión de banda ancha a la zona rural (acceso Wimax), que lleva consigo, además, el diseño e implantación de una red de participación y servicios digitales en zonas rurales.

En el Año 2009 se constituye el Grupo Técnico de Admón Electrónica, formado íntegramente por personal municipal, con funciones de coordinación y elaboración de normativas en lo tocante a la administración electrónica municipal. Se elaboraron la ordenanza para creación del registro electrónico telemático y ordenación de la e-admón municipal, la ordenanza fiscal y normas para la tramitación de los distintos procedimientos de la tarjeta ciudadana, así como la normativa del acceso wifi en el interior de las dependencias municipales.

En el año 2010, se constituyó el Ayuntamiento como autoridad de registro, dentro de la autoridad de certificación Camerfirma. Se están instalando varios certificados digitales de Camerfirma: sede electrónica, pertenencia a organismo (150 unids), servidor seguro, publicación certificada y sello de órgano.

Dado el amplio número de proyectos iniciados simultáneamente, los trabajos se encuentran en diferentes fases, dependiendo de la disponibilidad de recursos humanos y de financiación en cada momento, así como de la propia dependencia que tienen unos proyectos de otros.

Proyectos finalizados:

- **Elaboración de un nuevo Portal Web:** Se realizó un rediseño del portal existente y se incorporaron perfiles de usuario.
- **Mejora en la infraestructura tecnológica del Servicio 010**
- **Explotación de los datos:** Se elaboraron cuadros de mando para las concejalías, lo que implicó la definición de indicadores y la propia generación de los cuadros en Microstrategy. Actualmente se está valorando la publicación web parcial de dichos cuadros.
- **Auditoria de seguridad:** Se llevó a cabo una auditoria de seguridad (LOPD), incluyendo ficheros en papel, y se realizó un estudio de vulnerabilidades con técnicas de hacking ético.
- **Acceso wifi en dependencias municipales.** Se implantó este tipo de acceso en las principales dependencias municipales para dar servicio a ciudadanos. Se respetaron las restricciones de acceso a que obliga la CMT. El acceso requiere registro de usuarios y se realiza un filtrado web básico (P2P, páginas calificadas, etc).
- **Kioscos:** se implantaron ocho kioscos para acceso a e-admón en dependencias del Concello. Admite identificación por tarjeta (DNI electrónico y Tarjeta ciudadana). Incorporan también impresoras, por lo que en breve se iniciarán actuaciones para que se pueda realizar toda la gestión electrónica municipal desde éstos. Se está estudiando la posibilidad de que funcionen como cajeros municipales.
- **Portal del empleado:** Está completamente desarrollado, quedando únicamente pendiente la integración con un nuevo software de RRHH.
- **Estudio y simplificación de los procedimientos.** El número de procedimientos estudiados (flujo, datos, documentos, etc) es de 140. Es inminente la puesta en producción de 10 trámites (5 tipos de cdos de Padrón, Exención Cumplimiento Normas Hábitat, Licencia de Obra Mayor, Licencia de Obra Menor, Licencia de Primera Utilización, Alineaciones y Rasantes), junto con la puesta en marcha del registro electrónico de solicitudes, pendiente únicamente de la publicación en BOP de su ordenanza reguladora.
- **Intranet en colegios públicos.** Se realizó un portal web para cada CEIP con incorporación de una pequeña intranet para profesores. Sólo está pendiente de publicación web.
- **Difusión y Comunicación:** se han llevado a cabo en cada uno de los proyectos labores de difusión, formación y comunicación para aumentar la implicación de los ciudadanos en el uso de la e-administración.
- **Adquisición e Instalación de WebServices para acceso al ERP municipal.** Se han implantado estos web services, para permitir la interacción con el ERP municipal TAO (Gestión Tributaria, Contabilidad, Recaudación, Registro General, etc) desde los aplicativos para la administración electrónica.

A punto de finalizar:

- **Implantación de la Tarjeta Ciudadana:** Se utiliza un modelo de tarjeta dual (doble interfaz con y sin contactos), que incluirá dos monederos: uno para transportes y otro para el resto de los servicios que se incorporan. Servirá como identificación del usuario y para el pago de servicios. Inicialmente se han incluido los servicios: Deportes (software de polideportivos con control de acceso y pago de servicios como reservas de instalaciones, bonos, etc.), Abonos de transporte (incluyendo transporte interurbano) y pago de la ORA.

Iniciados:

- **Extensión de banda ancha al medio rural.** Implantación de accesos Wifi/Wimax a Internet en los centros de convivencia (antiguas escuelas rurales).
- **Portelo único empresarial:** incluirá procedimientos de licitación, repositorio de facturas, carpeta empresarial., expedientes de Contratación y Registro de Contratos, Modificados de Contratos. Estarán integrados con la Contabilidad municipal. También se incluirán procedimientos de la “Xunta de Compras”. Se incorporará un portal del proveedor que incluirá contratos menores, tramitación de facturas, etc.

Pendientes:

- **Sistemática en actualización e implantación de procedimientos,** orientado a la estandarización de las actuaciones del equipo de desarrollo sobre procedimientos (modificaciones y nuevos procedimientos).
- **Interoperabilidad con otras administraciones (060, red Sara).**

En el estado actual de la implantación, nos gustaría apuntar un par de consideraciones que, aunque se suponen obvias, no siempre se tienen cuenta en la fase inicial de estos proyectos. Por una parte está la existencia de cargas económicas que, aunque se hayan previsto durante la elaboración de los proyectos, se estimaba que coincidirían con estados más avanzados de la ejecución de los mismos. Ya se han comenzado a generar gastos por la finalización de las garantías, mantenimientos, licencias y servicios de soporte contratados al inicio de los proyectos (normalmente con vigencia de 3 años). Dichos gastos afectan directamente al presupuesto municipal como gastos corrientes, sin ningún tipo de financiación externa al Ayuntamiento. Algunos son:

- Soporte y vigencia de las licencias de software específico (entorno JES, gestor de contenidos FATWIRE, etc).
- Servicios automáticos de traducción.
- Mantenimiento de un portal municipal mucho más complejo que el anterior.
- Incremento del coste de licencias para un mayor número usuarios (p. ej. licencias de bases de datos para usuarios ilimitados, licencias de Citrix, etc)
- Asistencias técnicas para desarrollo de software
- Servicios de supervisión, soporte y garantía de continuidad en comunicaciones, etc.

Por otra parte, hemos considerado imprescindible realizar un esfuerzo adicional, no contemplado inicialmente al dimensionar los proyectos, orientado a asegurar la continuidad de servicio mediante redundancia de todos los sistemas (incluyendo un CPD de respaldo), la virtualización de servidores para reducir consumos y facilitar su administración y recuperación en caso de fallo (Xen y VmWare), virtualización del puesto de trabajo (VDI), y avanzar en la consolidación de almacenamiento. Esta línea de actuaciones ya se ha iniciado esperamos ver sus primeros frutos a finales de este año.