

LAS GRANDES CIUDADES DE MADRID Y LA LEY 11/2007

- I- *INTRODUCCIÓN*
- II- *CUMPLIMIENTO DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALA DE HENARES DE LAS PREVISIONES DE LA LEY .*
- III- *LA ADMINISTRACIÓN DEL FUTURO. PROYECTO DE EVOLUCION DE LA PLATAFORMA TELEMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALA DE HENARES .*

FERNANDO ALONSO BARAHONA
Director General Calidad y Modernización
Ayuntamiento Alcalá de Henares

I- INTRODUCCIÓN

Alcalá de Henares ha acometido de forma ordenada su programa de modernización .
Tres hitos destacan en esta ruta :

LEY GRANDES CIUDADES. La asamblea de la Comunidad de Madrid de 4 noviembre 2004 ratificó el expediente por el cual Alcalá de Henares se integraba en las previsiones de la Ley 57/2003 de Modernización, como gran ciudad . A partir de ese instante comenzó el intenso proceso de adaptación .

PLAN ESTRATEGICO DE CIUDAD. En marcha en la actualidad .

ESQUEMA PROGRAMA ESTRATEGICO

Introducción : concepto de Programa Estratégico . Los agentes del Plan

Elaboración del Programa : organización y fases . implantación y seguimiento . Horizonte temporal .

Análisis de la situación actual de Alcalá de Henares :

- a) la población
- b) tejido económico y empresarial
- c) Turismo
- d) Comercio
- e) Movilidad y ejes de comunicación
- f) oferta cultural . Eje Cultura .
- g) Modelo territorial . El futuro de Alcalá .

Definición de la estrategia . Alcalá siglo XXI .

- a) mapa de articulación estratégica
- b) objetivos generales de ciudad
- c) visión de futuro
- d) definición de ejes estratégicos y compromisos esenciales .
- e) Alcalá Ciudad de las oportunidades .

DIRECCION GENERAL DE CALIDAD Y MODERNIZACION

Competencias de coordinación, asesoramiento jurídico y grandes proyectos .

ACCESO ELECTRONICO A LOS SERVICIOS

Un vistazo a la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios .

Debe recordarse que el impulso de una administración electrónica supone también dar respuesta a los compromisos comunitarios y a las iniciativas europeas puestas en marcha a partir de Consejo Europeo de Lisboa y Santa Maria da Feira, continuado con sucesivas actuaciones hasta la actual comunicación de la Comisión *2010: Una Sociedad de la Información Europea para el crecimiento y el empleo*

En este contexto, una Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas se justifica en la creación de un marco jurídico que facilite la extensión y utilización de estas tecnologías. Y el principal reto que tiene la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la sociedad en general y en la Administración en particular es la generación de confianza suficiente que elimine o minimice los riesgos asociados a su utilización. La desconfianza nace de la percepción, muchas veces injustificada, de una mayor fragilidad de la información en soporte electrónico, de posibles riesgos de pérdida de privacidad y de la escasa transparencia de estas tecnologías

La ley consagra la relación del ciudadano con las administraciones públicas por medios electrónicos, lo que supone la contrapartida de la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas necesarios para que el derecho pueda ejercerse en su plenitud.

El objeto pues de la ley es el reconocimiento de este derecho básico del ciudadano a dirigirse a la Administración por medios electrónicos y por tanto debe regular de forma exacta la utilización de las nuevas tecnologías de la información. Su ámbito de aplicación incluye de forma expresa a los Ayuntamientos.

La ley especifica de forma detallada el contenido de estos derechos en su artículo 6, crea la figura de un defensor del usuario para velar por la garantía de los mismos y señala una serie de obligaciones concretas a las administraciones públicas (artículo 8).

En primer término y refiriéndose a la Administración General del Estado se enumera la garantía para el ciudadano de contar con : oficinas de atención presencial, puntos de acceso electrónico y servicios de atención telefónica.

Una vez definidas las garantías la ley pasa a analizar el contenido de las mismas, lo que se traduce en obligaciones concretas que habrán de asumir tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los ayuntamientos.

PLAZOS DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN

La ley tras describir las posibilidades de cooperación en materia de sistemas y aplicaciones entre todas las administraciones públicas (se crea incluso el Comité sectorial de administración electrónica como órgano técnico de cooperación de la Administraciones General del estado, la autonómica y la Local) señala los plazos para la puesta en marcha de los objetivos trazados .

Disposición final tercera de la ley.

En el ámbito de la administración local los derechos reconocidos a los ciudadanos en la ley (administración electrónica) podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia **a partir del 31 diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias**

CONCLUSIÓN

Para una ordenada implantación de la LAE en una entidad local, a pesar de no ser exigible por la Ley, se estima imprescindible una adecuada planificación .

Determinación de las necesidades tecnológicas o informáticas.

- a. Elección o diseño de aplicaciones para gestión electrónica de procedimientos o expedientes
- b. Elección o diseño de las aplicaciones para el ejercicio de los derechos de acceso electrónico establecidos en la LAE (al menos a través de Internet): sistemas de identificación, registro electrónico, archivo electrónico, integración en redes etc. En su caso, también adaptación de los equipos informáticos.
- c. Integración en plataformas o redes para validación de firma electrónica y obtención de información o documentación electrónica en poder de otras Administraciones Públicas

2ª . Análisis de procedimientos municipales.

- a. Relación o inventario
- b. Rediseño para mejorar su funcionalidad y adaptarlos a las aplicaciones informáticas.

3ª. Definición del régimen jurídico de la Administración electrónica municipal

- a. Ordenanza municipal reguladora
- b. Adaptación de la organización municipal (política y administrativa).

4ª. Formación del personal.

Las líneas de actuación referidas se pueden iniciar simultáneamente, si bien el avance de unas irá supeditado al de las otras, salvo la formación del personal que tiene carácter transversal.

También es conveniente tomar ciertas decisiones organizativas previas .: creación grupos de trabajo/ previsiones presupuestarias, calendario de ejecución temporal.

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares, trata de dibujar y cumplir todas las vías del proceso .

Una de las más importantes es , sin duda, la financiación : aprovechando la posibilidad de subvenciones de la Secretaría de estado de telecomunicaciones, habrá de poner en marcha un proyecto piloto de sede electrónica que contenga todos los elementos que la ley reclama, sobre todo la gestión electrónica de expedientes y los registros electrónicos.

El plazo teórico para que la sede estuviera en marzo sería 1 enero 2010, de tal modo que a partir de esa fecha un vecino de Alcalá estaría habilitado según la ley 11/2007 a exigir esa gestión electrónica.

Ahora bien, la propia norma limita su efectividad al señalar que este plazo estará sometido a la viabilidad presupuestaria.

El Ayuntamiento de Alcalá acompaña al proyecto de sede electrónica un detallado estudio de costes y un informe económico sobre la posibilidad de su funcionamiento en términos presupuestarios en la fecha prevista.

II - Cumplimiento del Ayuntamiento de Alcalá de Henares de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico a los Ciudadanos a los servicios públicos a JUNIO de 2009

<http://www.ayto-alcaladehenares.es>

OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1-SEDE ELECTRÓNICA. Es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones. (lugar en el que los ciudadanos acceden a unos servicios y reciben respuesta de la Administración).

El Ayuntamiento de Alcalá dispone desde hace unos años el servicio “Tu Ayuntamiento en casa 24 horas”, que es nuestra Sede Electrónica actual. En la actualidad dispone de la aplicación de tributación digital (pago de tributos online) así como de consulta y seguimiento de expedientes.

Asimismo, como continuidad al desarrollo de la Gestión de Digital de Expedientes dentro del Proyecto de Ciudad Digital, el Ayuntamiento quiere seguir ampliando sus servicios digitales al ciudadano, con el fin de cumplir al máximo la ley de acceso electrónico.

Hasta la fecha se han realizado en el área de Hacienda los procedimientos de la Gestión Tributaria (en cuanto a recursos y reclamaciones). Actualmente se está trabajando en la incorporación de los trámites de Inspección de Tributos. Quedaría pendiente los procedimientos de expedientes relacionados con la Recaudación, así como las áreas de Urbanismo, Servicios Sociales, Medio Ambiente y Contratación.

Los trabajos ya realizados con cargo a este proyecto y a los que se están haciendo ahora van encaminados a fortalecer o completar nuestra sede electrónica actual. Pero todavía hay muchas áreas que no están cubiertas Y QUE SE CUBRIRAN EN UNA SEGUNDA FASE.

2- FIRMA ELECTRÓNICA. Uso de sello electrónico de administración pública y código seguro de verificación permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

Los sistemas informáticos del Ayuntamiento de Alcalá de Henares están preparados para incorporar la firma electrónica. Para su instalación es

necesaria la adquisición de las aplicaciones correspondientes a cada programa (T-Systems, empresa que realizó el desarrollo de la aplicación).

En el pago de tributos online sí se autentifica la firma electrónica, ya que es necesaria para realizar el pago de impuesto a través de Internet.

No obstante, para acceder al servicio “Tu Ayuntamiento en casa 24 horas” y estar dado de alta, es necesario registrarse con datos personales, en que se facilita y exige un login y un password para la realización de consultas y operaciones. Por tanto, se podría decir que el Ayuntamiento realiza una cierta validación para autentificar dichas operaciones.

Por último, hay que destacar que el proyecto que se presentó el año pasado 2008 a la convocatoria de subvenciones del Plan Avanza del Ministerio de Industria y a la convocatoria de Madrid Región Digital de la Comunidad de Madrid, recogen un apartado para el desarrollo de este tema, esto es, la adquisición de los módulos anteriormente descritos.

3- CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS.

Serán admitidos por las administraciones públicas siempre y cuando el prestador de servicios de certificación (FNMT, entre otros organismos) ponga a disposición de las administraciones públicas la información que sea precisa en términos que resulten tecnológicamente viables.

El Ayuntamiento está pendiente de la estandarización de los procedimientos electrónicos.

4- REGISTROS ELECTRÓNICOS.

Las administraciones públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones. Se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente.

El Ayuntamiento tiene realizada la infraestructura aplicativa para la creación de registros electrónicos. Falta que el ciudadano pueda hacer el trámite a través de los canales telemáticos.

5- COPIAS Y EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS

Las copias electrónicas tendrán la consideración de copias auténticas. El expediente es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo.

Para aquellos expedientes de operaciones iniciadas o realizadas en el servicio “Tu Ayuntamiento en casa 24 horas” existe copia y comprobación de dichos expedientes electrónicos.

**Cuadro resumen cumplimiento del Ayuntamiento de la
Ley 11/2007 de Acceso Electrónico a los Ciudadanos a los
servicios públicos**

A junio de 2009

Obligaciones	Cumplimiento Ayto	Observaciones
<i>SEDE ELECTRÓNICA</i>	Al 60%	
<i>FIRMA ELECTRÓNICA</i>	Al 20%	Para las operaciones del servicio "Tu Ayuntamiento en casa 24 horas" se produce una autenticidad de estas, siendo para el pago de impuestos la firma electrónica.
<i>CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS</i>	Al 0%	
<i>REGISTROS ELECTRÓNICOS</i>	Al 50%	
<i>COPIAS Y EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS</i>	Al 40%	Se realiza para las operaciones del servicio "Tu Ayuntamiento en casa 24 horas".

III - LA ADMINISTRACIÓN DEL FUTURO

Implicación financiera administraciones públicas : es decisiva para la viabilidad del proyecto . Las arcas municipales no pueden soportar nuevos proyectos y máxime en un escenario de crisis económica y de disminución de ingresos .

Estrategias de actuación . en primer término la inclusión de las políticas de modernización en los planes estratégicos de las grandes ciudades, y en segundo lugar la imprescindible colaboración interadministrativa para llevar a buen puerto los proyectos .

PROYECTO DE EVOLUCION DE LA PLATAFORMA TELEMATICA DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALA DE HENARES

Los procesos de globalización y desarrollo tecnológico que conlleva la sociedad de la información afectan a todos los sectores de la actividad y no son ajenos al sector público .

Los objetivos de la modernización administrativa y de los servicios al ciudadano se enmarcan en la estrategia de ofrecer unos servicios de calidad basados en los parámetros de eficacia y eficiencia .

En definitiva se debe mejorar el grado de satisfacción de los ciudadanos ante los servicios prestados por las administraciones públicas .

El nuevo proyecto presenta los siguientes aspectos :

- Renovación y Actualización del Portal Municipal basado en un nuevo sistema de gestión de contenidos .
- Diseño y creación de un Portal móvil específico para el acceso desde dispositivos móviles
- Nuevos servicios en la Carpeta ciudadana
- Conector móvil (para incorporar el teléfono móvil)
- Incorporación de servicios de interoperabilidad en la plataforma telemática . (notificaciones seguras. Consulta de información del Padrón)
- Sistema de gestión integral de Avisos , Quejas y Sugerencias

Objetivos generales :

A) Se prevé la implantación de un sistema de información y gestión de contenidos que organice y canalice toda la información pública existente en Alcalá . Sobre la base de este sistema de información y gestión de contenidos se desarrollará el nuevo Portal del Ciudadano que permita la disposición de información de forma activa y automática a los ciudadanos en los canales que ellos deseen .

- b) El portal móvil del Ayuntamiento de Alcalá será un portal temático diseñado para el acceso a través de terminales móviles . A través del portal móvil se ofrecerán servicios de Agenda de Ciudad, Noticias de última hora, información turística, restaurantes, equipamientos ,
- c) Nuestra Carpeta ciudadana representa el entrono privado virtual a través de Internet para ofrecer al ciudadano un punto de encuentro fácilmente accesible y durante 24 horas al día . Se incorporarán los siguientes servicios :
- identificación con DNI electrónico
 - Firma digital
 - Simulaciones y autoliquidaciones de tasas e impuestos
 - Registro telemático : garantizará que las solicitudes presentadas a través de la Carpeta ciudadana generen anotación de entrada en el registro del Ayuntamiento de Alcalá . El registro permitirá a los ciudadanos poder iniciar expedientes y aportar documentación a través de Carpeta ciudadana .
 - Pagos y domiciliaciones por Internet .
- d) Plataforma de movilidad: El objetivo de disponer de una plataforma de servicios SMS pretende ampliar los canales de relación de los servicios municipales . Prestará los siguientes servicios :
- avisos ante cambios producidos en los sistemas de gestión municipales
 - envío masivo de información . SMS
 - solicitud de información bajo demanda
 - servicios de participación ciudadana : encuestas, votaciones .
- e) Sistema de gestión de avisos, quejas y sugerencias

El objetivo principal es la gestión de forma rápida y eficiente de los avisos y quejas que llegan a la oficina de atención del ciudadano . Se incluirán los siguientes servicios :

- Consulta de información del Padrón .
- Comunicación de cambio de domicilio a otras administraciones
- Plataforma de firma digital que incluya el sellado de tiempo de las solicitudes presentadas a través de la plataforma .
- Intercambio de documentos y certificados con otros organismos públicos . Se facilitará a los vecinos de Alcalá la posibilidad de presentar documentación a las entidades adheridas a la Red 060
- Servicios de notificaciones telemáticas seguras.

RESULTADOS QUE SE HA MARCADO EL AYTO ALCALA DE HENARES A LA FINALIZACION DEL PROYECTO

- La mejora en la comunicación y servicios mediante el diseño del nuevo portal municipal, los nuevos servicios telemáticos de Carpeta ciudadana , y el móvil
- Implantación de sistema integral de avisos, quejas y sugerencias .
- Mejora en la interoperabilidad con otras administraciones .

TECNOLOGÍA APLICABLE

Elementos hardware : dos entornos , uno interno con el sistema AQS y otro público en una DMZ accesible desde internet .

Elementos software.

GESTOR DE CONTENIDOS

PLATAFORMA DE MOVILIDAD

MODULOS DE TRAMITACIÓN ELECTRONICA

SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN . incorpora el DNI electrónico para :

autoliquidaciones, pasarela de pago de impuestos, registro telemático y sellado de tiempo , asi como la firma digital .

AQS. Gestión integral de avisos, quejas y sugerencias .

PLAZOS Y PRESUPUESTO .

24 meses para la ejecución

importe : 456 mil euros.

Primera fase : 310 mil

Segunda fase : 146 mil

Subvenciones : 155 mil (primera fase) . 73 mil (segunda fase)

El resto : presupuesto municipal.

INDICADORES DEL ÉXITO DEL PROYECTO

- Número de solicitudes firmadas digitalmente a través de la plataforma de firma
- Numero de simuladores y autoliquidaciones
- Numero de pagos a traves de pasarela de pagos de red.
- Numero de expedientes iniciados mediante solicitud telemática
- Numero de consultas
- Notificaciones telemáticas recibidas
- Numero de anotaciones de entrada y salida del Registro General
- Numero de accesos al portal móvil y al nuevo portal municipal
- Numero de SMS recibidos y enviados .

Final

Alcalá de Henares es un municipio sometido a un continuo crecimiento urbanístico que pone de manifiesto una situación de cierta saturación técnica por parte de los servicios municipales . . Esta circunstancia obliga a una reflexión profunda para encontrar los mecanismos capaces de cambiar la tendencia. Con los elementos tecnológicos adecuados en combinación con los ajustes organizativos necesarios será posible general un nuevo modelo de relación entre el Ayuntamiento y sus ciudadanos más ágil, transparente , útil y accesible .

FERNANDO ALONSO BARAHONA
Director General Calidad y Modernización
Ayuntamiento Alcalá de Henares
