

Las Grandes Ciudades de Madrid y la Ley 11/2007

La Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) reconoce a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, así como la obligación de éstas de garantizar ese derecho. Tanto desde la Comunidad de Madrid como desde los ayuntamientos de las grandes ciudades de la capital, se trabaja sin pausa para hacer efectivos estos derechos a partir de la fecha oficial de entrada en vigor, el 31 de diciembre de 2009. *Por Marta Carro.*

LAS Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado las administraciones públicas de las grandes ciudades de Madrid en los últimos años.

Los ayuntamientos de Leganés, Tres Cantos o Rivas-Vaciamadrid, ejemplo, han destacado por estar a la vanguardia en cuanto a desarrollo de las TIC en sus administraciones. Muchos de ellos se acogieron en su día, a los programas lanzados por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio sobre "Ciudades Digitales" o "Ayuntamientos Digitales" con el fin de obtener ayudas para la digitalización de sus administraciones y han obtenido grandes resultados en su gestión.

Pero el cambio más profundo para las administraciones públicas llegó con la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) que reconoce a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, así como la obligación de éstas de garantizar ese derecho.

Esta ley tiene como objetivo superar la barrera que sigue distanciando todavía al ciudadano de la Administración, de cualquier Administración, incluida la del Estado. Y que, muchas veces, no es otra que la barrera que levanta el tiempo y el espacio, aspectos ambos que pueden ser superados gracias a la tecnología.

CUESTIONARIO

- 1. ¿Cómo utilizan en el ayuntamiento las tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) en relación con el ciudadano?**
- 2. ¿Qué proyectos han emprendido en este ámbito (padrón, licencia de obras, pago de multas o impuestos, certificados...)? ¿Puede explicar detalladamente en qué consiste cada uno de estos proyectos o realidades?**
- 3. ¿Qué empresas tecnológicas han ayudado a desarrollar estos proyectos y qué inversión ha supuesto?**
- 4. ¿Cuáles son sus proyectos futuros en materia TIC?**
- 5. Como resumen ¿Qué proyectos de acceso electrónico al ciudadano tendrán listos para el 31 de diciembre de 2009 y cuáles quedarán pendientes?**
- 6. ¿Algo más que añadir?**

Tras la puesta en marcha de la Ley 11/2007, los trámites y gestiones deberían poder hacerse desde cualquier lugar y en cualquier momento. Deberíamos tener una administración más fácil, más ágil y más eficaz en la que ciudadano pudiera tomar la iniciativa en su relación con los servicios públicos.

Estas condiciones permitirán también a los ciudadanos ver a la

Administración como una entidad a su servicio y no como una burocracia pesada e incomprensible.

La Administración General del Estado tendrá la obligación de hacer estos derechos efectivos a partir del 31 de diciembre de 2009. En las administraciones autonómicas y locales esto queda supeditado a las disponibilidades presupuestarias que en algunos casos, no son suficientes.

El cumplimiento de esta ley implica tanto una importante inversión de dinero como de tiempo y culturización.

Veamos a continuación el estado de las cosas en algunas de las grandes ciudades de Madrid, que responden al cuestionario adjunto.

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Antonio López-Fuensalida.

Director General de Desarrollo de Tecnologías de la Información. Informática del Ayuntamiento de Madrid. Concejalía de Hacienda y Administración Pública.

"En 2008, más de 600.000 trámites se han realizado a través de Internet, siendo los servicios más demandados los relativos a tributos, padrón y las consultas al Boletín Oficial, contratación y empleo públicos"

1. El Ayuntamiento de Madrid ha realizado en los últimos años un proceso de modernización para la renovación y transformación de sus sistemas de información como base para la mejora de su gestión interna y para el desarrollo de la Administración electrónica municipal.

Las actuaciones realizadas se han enmarcado en dos grandes líneas estratégicas de actuación. Por un lado, la de modernización de los grandes sistemas de información corporativos de gestión interna,

entre los que caben señalar los nuevos Sistemas de Gestión Económico-Financiera y de Recursos Humanos, el Sistema de Gestión de Contratación electrónica, el Sistema de Información Geográfica Corporativo y el nuevo Sistema de Gestión de Ingresos.

Por otro lado, se ha trabajado también en el desarrollo de infraestructuras para el impulso de la Administración electrónica. En esta segunda línea, se sitúan el rediseño y renovación de los portales Internet e Intranet, el desarrollo e implantación de servicios básicos de Administración electrónica y la puesta en marcha de nuevos servicios telemáticos para los ciudadanos, lo que sin duda está alineado con los objetivos y requerimientos de la Ley 11/2007.

La puesta en marcha en los últimos meses de un CRM como el de Siebel encaja con la estrategia de atención integral al ciudadano por múltiples canales (presencial, telefónico o telemático) ofrecidos por el Ayuntamiento de Madrid.

2. Los proyectos emprendidos en los últimos cuatro años han tenido como marco un Mapa Global de Sistemas de Información definido, que ha permitido la realización de proyectos coordinados con los que responder a las nuevas necesidades y aprovechar las oportunidades de la Administración electrónica.



Antonio López-Fuensalida (Madrid).

En el Área Económico-Financiera, se han implantado sobre la plataforma SAP R/3 los Módulos de Elaboración y Ejecución del Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Gestión de Terceros, Tratamiento Contable de Ingresos y Gestión Patrimonial.

En el Área de Recursos Humanos, se han implantado igualmente sobre SAP R/3 los Módulos de Estructura Organizativa y Relación de Puestos de Trabajo, Administración de Personal, Nómina, Elaboración y Ejecución del Capítulo I del Presupuesto, Acción Social, Selección, Provisión, Riesgos Laborales, Formación y Relaciones Laborales.

Las actuaciones en relación a la Contratación administrativa han permitido pasar de la tramitación en papel a la gestión integral de los expedientes en formato electrónico (PLYCA), utilizando la firma electrónica en la tramitación por parte de todas las unidades, habiéndose implantado también el

Registro de Contratos y el Registro de Licitadores.

El diseño y desarrollo de un Sistema de Información Geográfico Corporativo (SIGMA) ha permitido también la disponibilidad de todas las capas de información geográfica para todas las áreas municipales y el desarrollo de aplicaciones de gestión apoyadas en SIG para diversos departamentos, tales como Urbanismo, Medio Ambiente, Salud, etc.

La nueva aplicación de Padrón de Habitantes se puso en funcionamiento a finales de 2006.

En el ámbito de la Administración electrónica, la renovación de los portales Internet e Intranet sobre una plataforma corporativa de gestión de contenidos, así como el desarrollo de una serie de componentes comunes como servicios básicos de Administración electrónica (plataformas de pago telemático, firma electrónica, registro telemático, sellado de tiempo, notificaciones telemáticas, carpeta del ciudadano, interoperabilidad o plataforma para servicios multidispositivo) suponen una base fundamental para la puesta en marcha de servicios telemáticos para ciudadanos y empresas.

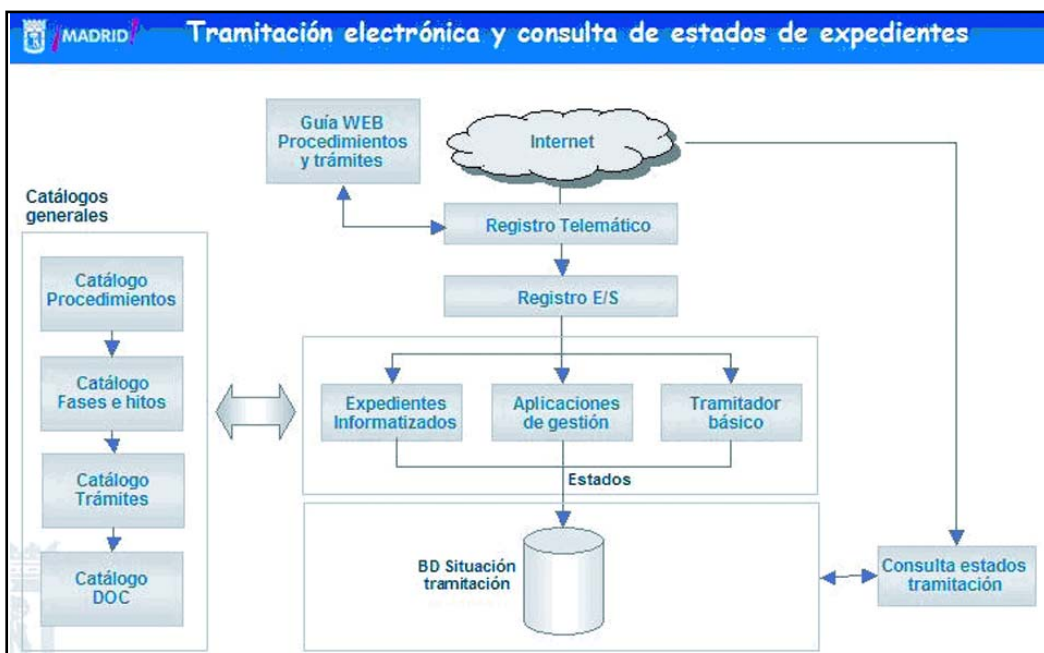
En 2008, más de 600.000 trámites se han realizado a través de Internet, siendo los servicios más demandados los relativos a tribu-

tos, padrón y las consultas al Boletín Oficial, contratación y empleo público. El nuevo portal Web ha recibido numerosos premios en materia de usabilidad, accesibilidad y calidad de sus contenidos y servicios.

3. Son varias las empresas que están colaborando con el Ayuntamiento en este proceso de transformación. Entre ellas: Indra, Iecisa, Everis, Nexus IT, Eptisa e Ibermática. Las inversiones en los últimos años en este proceso de modernización de sistemas de información han estado en torno a 10-12 millones de euros anuales.

4. Nuestros objetivos en este ejercicio 2009 están orientados al cumplimiento de los requerimientos de la Ley 11/2007 en materia de Administración electrónica. La Ley 11/2007 establece una serie de derechos de los ciudadanos en su relación con las Administraciones Públicas, entre los que están los siguientes: a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, a elegir el canal por el que relacionarse por medios electrónicos, a no aportar datos que obren en poder de la Administración, a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de sus expedientes, a obtener copias electrónicas de documentos electrónicos de sus expedientes, a la conservación en formato electrónico de estos documentos, a obtener medios de identificación electrónica para la firma electrónica, pudiendo utilizar el DNI electrónico en la realización de trámites, al uso de otros sistemas de firma electrónica reconocidos por la Administración y la seguridad y confidencialidad en los datos tratados por la Administración.

En relación a la Ley 11/2007 y a sus requerimientos, en 2009 estamos trabajando en los apartados de Sede electrónica. El portal web munimadrid.es constituye la sede electrónica del ayuntamiento. La Ley establece, en sus artículos 11 y 12 respectivamente, la disponibilidad en la sede electrónica de la publicación electrónica del Boletín Oficial y del Tablón de Edic-



tos. El BOAM ya se publica por este medio y el Tablón de Edictos está en fase de implantación, por lo que creemos estar en condiciones de cumplir estos puntos revisando los aspectos de sellado de tiempo en las operaciones de registro y trámites.

En cuanto a la Identificación electrónica de ciudadanos y del ayuntamiento, actualmente se están reconociendo, para los trámites con firma electrónica, los certificados emitidos por la FNMT. La Ley requiere que se reconozca el DNI electrónico, por lo que estamos trabajando en su incorporación a los trámites, así como la de otros tipos de certificados de profesionales (FirmaProfesional).

La identificación electrónica del ayuntamiento se basará en el uso de certificados electrónicos de servidor, que permite emitir un sello electrónico del ayuntamiento en documentos emitidos (código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública). Estamos completando el desarrollo de utilidades para este fin, además de incorporar una utilidad pública para la verificación de las firmas emitidas por el ayuntamiento hacia ciudadanos, empresas y otras administraciones.

El Registro electrónico del Ayuntamiento está pendiente de implantación en 2009 y tiene un alcance parcial respecto a la exigencia de la Ley. Nuestro objetivo es su puesta en marcha y su extensión a todos los procedimientos que se puedan iniciar por parte de los ciudadanos y empresas, con la gestión de los formularios electrónicos y documentación asociados.

Las comunicaciones y notificaciones electrónicas son de carácter voluntario por parte del ciudadano, existiendo la posibilidad de que éste los fije como medio preferente de comunicación. Estas notificaciones se van a orientar al uso de la DEU (Dirección Electrónica Única) establecida por la AGE a través de Correos.

Los procedimientos informatizados actualmente generan documentos electrónicos pero no existe

un sistema común de almacenamiento, gestión de emisión de copias, gestión de intercambio con otras administraciones como los que establece la Ley 11/2007.

Estamos realizando un proyecto en 2009 para la implantación de Documentum como Archivo electrónico corporativo y para el desarrollo de servicios de almacenamiento, recuperación y búsqueda de documentos electrónicos. Esta plataforma se verá complementada con un servicio para los ciudadanos de solicitud de copias electrónicas de documentos tal y como pide la Ley 11/2007.

La Ley establece el derecho del ciudadano de no aportar documentación que obre en poder de la Administración. Esto afecta a documentos que emita el propio ayuntamiento o a documentos que emitan otras administraciones.

El intercambio de documentos electrónicos con otras administraciones se hará a través del servicio básico de interoperabilidad, ya desarrollado en años anteriores. Estamos trabajando en algunos casos de uso con la Comunidad de Madrid, Colegio de Registradores y Colegio de Gestores.

Sin embargo, este requerimiento de la Ley es de difícil cumplimiento, al menos con carácter general y dado el estado actual de los servicios de interoperabilidad. Habrá que ir priorizando el intercambio electrónico de los documentos más habituales en los procedimientos, con especial cuidado a la garantía de los derechos de los ciudadanos en materia de protección de datos.

Dentro del proyecto de Servicios Básicos de Administración electrónica, se diseñó y desarrolló un servicio denominado "ciudadano digital" (similar al conocido como "carpeta del ciudadano" en otras Administraciones). En este servicio, no implantado actualmente, se permitía al ciudadano, identificándose con firma electrónica, la consulta del estado de tramitación de sus expedientes.

Estamos ejecutando un proyecto en 2009 para la extensión de la carpeta del ciudadano a otros pro-

cedimientos. Se apoya en la definición de catálogos electrónicos de procedimientos, trámites y fases de tramitación. Los procedimientos informatizados y aplicaciones informarán a una base de datos de situación de tramitación, que permitirá esta consulta para los ciudadanos.

Resulta imposible de cumplir para 2010, y la Ley no lo exige ("...se impulsará la aplicación de medios electrónicos a la gestión de procedimientos..."), la informatización global de todos los procedimientos que gestiona la Administración.

No obstante, estamos desarrollando un procedimiento básico que permita a las Unidades recibir las solicitudes de los ciudadanos (bien a través del Registro telemático o del presencial) e informar de las fases de tramitación de los expedientes en aquellos casos en que los procedimientos no estén informatizados.

5. Se han identificado las siguientes actuaciones en relación a Ley 11/2007: Implantación y extensión del Registro Telemático, Revisión de la Guía de Procedimientos y formularios asociados, Extensión de la plataforma de firma electrónica al eDNI, Sistema de verificación de sello electrónico del Ayuntamiento, Sistema de gestión de documentos electrónicos (almacenamiento, recuperación, gestión de copias, etc), Sistema de gestión de trámites electrónicos (catálogo de servicios disponibles con integración con sistemas internos), Sistema de interoperabilidad, extensión a documentos electrónicos internos, Consulta de estado de tramitación de los expedientes, a través de las carpetas del ciudadano y empresa y revisión y ajuste del sistema de notificaciones electrónicas.

También se está realizando, de cara a dotar a las empresas de nuevos servicios telemáticos, un proyecto para incorporar al Portal de Contratación los servicios de licitación electrónica y de facturación electrónica.

6. De forma concurrente en

2009, hay que citar también el proyecto de diseño, desarrollo e implantación de la nueva Plataforma de Tramitación de Expedientes Administrativos (PLATEA) sobre la suite de productos de Tibco (BPMS), que debe ser el soporte para el rediseño y mecanización de procedimientos administrativos en el futuro.

Con estas actuaciones pensamos que el Ayuntamiento de Madrid estará en 2010 en condiciones de facilitar los servicios a los ciudadanos requeridos por la Ley 11/2007, al menos en una primera fase, aunque el escenario económico no es el mejor posible e influirá en la disponibilidad global de servicios. Somos conscientes de que muchos de estos proyectos requerirán en 2010 y 2011 actuaciones complementarias que irán aportando resultados de manera gradual.

AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS

Ana Massó. Concejala de Nuevas Tecnologías y Servicios Públicos.

"Si se cumplen las expectativas de finalización de los proyectos en marcha, a 31 de diciembre cumpliríamos la Ley 11 en su totalidad."

1. Nuestras actuaciones en materia de TIC, están encaminadas a facilitar no sólo ya a la prestación de los servicios públicos habituales (sociales, medioambientales, culturales y económicos, entre otros) sino también a la aportación de un valor extra al conjunto de nuestra interacción con el ciudadano y ciudadana a aportar por las TIC. Este valor extra del que hablamos se traduce en criterios de calidad de vida.

2. Desde diciembre de 2001, el ciudadano, validado mediante una clave, ya podía ver en la web municipal el estado de tramitación de sus expedientes administrativos.

Desde febrero de 2003, con la implantación del servicio *Leganés 24 hor@s on line*, el ciudadano puede, identificándose mediante certificado digital o clave de acceso

so: consultar los datos del Padrón de habitantes que le afecten personalmente, obtener on line un volante de empadronamiento, solicitar un certificado de empadronamiento, consultar sus datos fiscales, consultar datos sobre recibos concretos, consultar su calendario fiscal personalizado, domiciliar recibos, obtener duplicados de recibos on line y solicitar justificantes de pago de recibos.

Además, podrá obtener información sobre los expedientes administrativos en los que figure en calidad de interesado o representante, consultando los datos generales del expediente, los trámites realizados, con fecha y persona que ha realizado cada trámite, el estado actual del expediente, la documentación aportada, los registros de entrada y salida relacionados con el expediente, consultar los registros de entrada y salida que hagan referencia a documentos enviados o recibidos por el interesado pertenezcan o no a un expediente administrativo informatizado, y realizar otras solicitudes de servicios. Actualmente, está disponible la retirada de muebles y se irán incluyendo nuevos servicios como presentar avisos, quejas o sugerencias consultar el estado de las solicitudes de documentos o servicios que haya realizado utilizando el servicio "Leganés 24 Hor@s On-line". Validar los documentos emitidos desde "Leganés 24 Ho@s on-line", ante terceros, introduciendo una clave que se proporciona con cada documento a estos efectos.

Sin identificar, se puede solicitar on line un volante de empadronamiento, solicitar un certificado de empadronamiento, solicitar duplicados de recibos on line, solicitar justificantes de pago de recibos, presentar avisos, quejas o sugerencias, domiciliar tributos y solicitar la retirada de muebles.

Desde enero de 2007, el ciudadano puede pagar todos los recibos emitidos mediante padrones: Identificado, eligiendo en el servicio *Leganés 24 hor@s* on line el recibo a pagar entre los recibos



Ana Massó (Leganés).

pendientes o sin identificar, grabando los datos del recibo impreso. En ambos casos puede pagarse mediante tarjeta.

También puede consultar las Actas de las sesiones del Pleno, descargarse documentación administrativa, ordenanzas, pliegos de condiciones y consultar las convocatorias de plazas correspondientes a la oferta pública de empleo del Ayuntamiento.

En breve, tendremos a disposición de los ciudadanos gran parte de los impresos utilizados para presentar solicitudes e iniciar procedimientos. En una primera, fase únicamente para su descarga, cumplimentación e impresión en papel, y a partir de enero de 2010, para su presentación por vía electrónica.

Actualmente, estamos desarrollando el registro electrónico con vistas a su puesta en funcionamiento a partir del 1 de enero de 2010. Junto con la notificación electrónica y la firma electrónica (incluidas en el mismo proyecto), completará el ciclo de tramitación electrónica que nos va a permitir cumplir con la Ley 11.

También está en fase de proyecto el tablón electrónico, que sustituirá al tablón de anuncios en papel.

3. Desde que iniciamos proyectos digitales en 2003 y dentro del marco de colaboración con el Ministerio de Industria y la Dirección de Innovación tecnológica de la Comunidad de Madrid, surge la figura de socio tecnológico. Los socios tecnológicos son aquellos que pueden aportar algo, ya sea como experiencia en otros municipios con proyectos similares, inversión en proyectos innovadores o adjudicatarios de proyectos de innovación tecnológica que siem-

pre tiene un reporte o un valor añadido para nuestros ciudadanos.

Contamos con la colaboración de distintos socios en el ámbito de las administraciones públicas y con diversidad de tecnología aplicada a distintos grupos de ciudadanos según la problemática que puedan tener con el acercamiento a las nuevas tecnologías.

4. Nos centramos en proyectos que nos ayuden al cumplimiento de la ley 11/2007 y al cumplimiento de la nueva normativa de accesibilidad y usabilidad. Por supuesto, estamos renovando nuestra presencia en la red con un nuevo portal corporativo como sede electrónica a medio plazo e implementación de nuevos servicios de tramitación electrónica.

5. Si se cumplen las expectativas de finalización de los proyectos en marcha, a 31 de diciembre cumpliremos la Ley 11 en su totalidad.

6. El Ayuntamiento de Leganés tiene definido un marco estratégico para el desarrollo de la administración electrónica con el que intenta participar en el desarrollo de nuevos servicios que sirven para facilitar la incorporación de colectivos con especiales dificultades a los usos y beneficios que pueden ofrecerles las nuevas tecnologías.

AYUNTAMIENTO DE PARLA

Laura Cillero. Concejala delegada de Presidencia, Urbanismo, Actividades, Nuevas Tecnologías y Desarrollo Local y Comercial.

"Creemos que estamos en el mejor camino para acercar la administración local a nuestros vecinos y vecinas"

1. Consideramos que el portal municipal es una herramienta excepcional y un canal imprescindible de comunicación con nuestros vecinos, sobre todo los más jóvenes por su enorme familiaridad con el medio. Para nosotros es básico potenciar este canal ya que no podemos olvidar que más de la mitad de nuestros vecinos tienen menos de 35 años. Nuestro objeti-



Laura Cilleros (Parla).

vo, desde hace casi cinco años, es poner al servicio de los ciudadanos y ciudadanas toda la información y medios necesarios para que la relación con el ayuntamiento, que es su administración más cercana, sea además lo más cómoda, ágil y eficiente posible. Su misión es poner al servicio de los/as parleños/as toda la información necesaria para que la relación con su administración más cercana sea lo más cómoda, eficiente y ágil posible. Y para ello, en noviembre de 2004, pusimos en marcha a través de nuestra página web un sistema de enlaces a documentos que ofrecen impresos, instancias e información municipal y al que los ciudadanos y ciudadanas pueden acceder 24 horas al día, 365 días al año.

2. El Ayuntamiento de Parla permite la realización de un gran número de trámites on line (más de 50), consultar datos personales, imprimir recibos, volantes, etc.

El Servicio de Atención al Ciudadano es una Oficina Acreditada de Registro de Certificados Electrónicos por lo que, para poder acceder, es necesario que los usuarios dispongan de un Certificado Electrónico o Digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) o el DNI Electrónico. El Certificado se solicita a través de la página del CERES, siguiendo las instrucciones para la Emisión del Certificado de Usuario. Después, los ciudadanos deben dirigirse a cualquiera de las Oficinas de Registro de los organismos acreditados.

Una vez que se cuenta con el certificado electrónico, se puede acceder a los trámites desde la web. Así, los ciudadanos pueden solicitar volantes de empadronamiento, certificados del padrón de habitantes municipal, certifi-

casos de pareja o unión de hecho, la bonificación del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) para familias numerosas, la exención del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica por discapacidad, o consultar su colegio electoral antes de cualquier proceso electoral (sólo con el DNI).

En el apartado de tributos municipales, los ciudadanos y ciudadanas pueden desde solicitar desde el establecimiento o rebaje de bordillo a dar de alta una licencia de vado para paso de carruajes, pasando por solicitar placas de carga y descarga, domiciliar recibos de impuestos y tasas, solicitar aplazamientos o fraccionamientos o notificar el cambio de domicilio fiscal.

Y, en otros ámbitos, los trámites vía Internet también permiten, desde nuestra web municipal, solicitar la retirada de muebles y enseres viejos, informar sobre incidencias de contenedores de obras, solicitar la retirada de vehículos abandonados o solicitar acometidas o calas para suministros.

Sin Certificado Electrónico, los ciudadanos y ciudadanas tienen la posibilidad de participar en la gestión de la ciudad, transmitiendo al ayuntamiento sus sugerencias a través de la web.

3. El proyecto de transformación del portal municipal y el desarrollo de los trámites on line ha sido realizado en colaboración con Indra. En este momento, estamos terminando la fase de pruebas del perfil del contratante para ponerla en producción con todas las garantías, con el fin de cumplir con la ley 30/2007 de 30 de octubre, que ha desarrollado T-Systems.

4. Nuestro objetivo es acercar la administración local al ciudadano, facilitarle la tramitación de toda la documentación, que el ciudadano tenga al alcance del teclado y el ratón la posibilidad de realizar cualquier trámite, no sólo con el ayuntamiento sino con el resto de las administraciones de las que, en este sentido, podemos ser un intermediario. Desde 2004, venimos trabajando en este sentido y el avan-

ce ha sido impresionante. El Servicio de Atención al Ciudadano de nuestro ayuntamiento es un ejemplo de eficacia y vamos a seguir trabajando para que así sea.

Asimismo, cabe destacar que, también desde 2004, tenemos funcionando el servicio de atención telefónico del 010, que en la actualidad tiene como función prioritaria ofrecer información y tramitar quejas y sugerencias, pero estamos trabajando para básicos que a día de hoy pueden realizarse de manera que en los próximos meses puedan realizarse algunos trámites presencial o telemática.

5. Además de lo señalado, estamos a la espera de que se publiquen las subvenciones para este año tanto del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio como del Ministerio de Política Territorial en relación al Plan Avanza y al E-Model.

Hemos presentado sendos proyectos para la construcción del Portal de Contratación Municipal y para dar continuidad al desarrollo de los Trámites On line que tenemos desarrollados hasta el momento.

6. Creemos que estamos en el mejor camino para acercar la administración local, a nuestros vecinos y vecinas. Nos lo demuestra el hecho, no sólo del uso cada vez mayor de los trámites on line por parte de la ciudadanía, sino porque la información que ofrecemos a través de la web es uno de los factores que hacen que el Ayuntamiento de Parla ocupe el puesto número 15 en el ITA (Índice de Transparencia de Ayuntamientos) realizado por "Transparencia Internacional España" entre los cien mayores consistorios de España. Nuestro ayuntamiento es, junto con el de Alcobendas, el más transparente en materia de Urbanismo, según ese mismo índice.

AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA

José Martos Collado. Director de Innovación, Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

"No se han establecido políticas de coordinación y normalización desde la Comunidad de Madrid que ayuden a la entrada en vigor de la Ley 11/2007."

1. El Ayuntamiento de Fuenlabrada a través de la Concejalía de Atención Ciudadana, Comunicación e Innovación está impulsando el desarrollo de la Sociedad de la Información en el municipio y, para ello trabajan conjuntamente el departamento de Atención Ciudadana y el Servicio de Innovación y Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como las áreas municipales directamente involucradas en los servicios proporcionados.

Para servir a la ciudadanía, se utilizan los siguientes canales: La atención presencial tanto en la Casa Consistorial, como en la Junta de Gobierno de Loranca, Nuevo Versalles y Parque de Miraflores, en las sedes de los Consejos de Barrio, y en las dependencias de los Servicios Sociales, el servicio 010 de atención telefónica y el portal web municipal, www.ayto-fuenlabrada.es.

2. El Ayuntamiento de Fuenlabrada, desde 2005, ha venido preparando sus sistemas corporativos para alinearse con los dictados del plan Ingenio 2010, iniciativa presentada por el Gobierno de España en junio de 2005, aprobado por el Consejo de Europa en la primavera de 2005 y que establece como objetivo estratégico la plena convergencia con la Unión Europea en 2010 en Sociedad del Conocimiento. Para alcanzarlo, se articuló el Plan AVANZ@, una de cuyas metas es situarse en la media de la UE en el porcentaje del PIB destinado a las TIC, fijado para 2010 en el 7%.

6. Una parte de los subprogramas del Plan AVANZ@ está destinada a ayudar económicamente a los ayuntamientos a implantar soluciones de administración electrónica en cuantías que pueden llegar al 100% del presupuesto financiable, en el caso de préstamo, y hasta el 70%, en la modali-

dad de subvención.

En paralelo, el entonces Ministerio de Administraciones Públicas del Gobierno de España, a través del RD 1263/2005, de 21 de octubre, articula subvenciones de hasta el 50% del presupuesto financiable para proyectos de modernización administrativa local (eModel) que utilicen las tecnologías de la información, con el objeto de conseguir la mejora de los servicios públicos locales para la ciudadanía y facilitar el intercambio de información entre las Administraciones públicas.

El Ayuntamiento de Fuenlabrada ha utilizado estas vías de financiación y ha abordado los siguientes proyectos: Proyecto eModel, subvencionado en la convocatoria 2006 con 50.952,40 euros, que supone el 50% del presupuesto financiable: "Portal del Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada". Proporciona a usuarios registrados una carpeta del ciudadano con datos fiscales y de empadronamiento; facilita servicios en línea en este ámbito incluido el pago telemático de recibos a través de la plataforma de Red.es, y la obtención de volantes de empadronamiento; se posibilita la gestión de citas para casamientos civiles, y se abre a la ciudadanía para la comunicación de incidencias que afecten a obras públicas, viales, limpieza, medio ambiente, etc.

El Proyecto está terminado y se ha adaptado para que los usuarios utilicen el eDNI como medio de identificación y se espera poner en explotación este otoño, una vez superados el proceso de adaptación a esta nueva sede y recibida la formación pertinente.

El Proyecto AVANZ@, subprograma "Ayuntamiento Digital", subvencionado en la convocatoria del MITYC del año 2007 con 94.296,30 euros, que supone el 70% del presupuesto financiable: "Implantación de un Geoportal IDE del Ayuntamiento de Fuenlabrada". El proyecto está prácticamente finalizado, faltan realizar las acciones de difusión, y el principal objetivo es poner a disposición de

quién la necesite la información cartográfica de Fuenlabrada, con la idea de generar valor y economía para los vecinos y empresas asentadas en el municipio.

Una IDE (Infraestructura de Datos Espaciales) es un sistema informático integrado por un conjunto de recursos (catálogos, servidores, programas, datos, aplicaciones, páginas Web,...) que gestionan información geográfica (mapas, ortofotos, imágenes de satélite, topónimos), y que cumplen una serie de condiciones, normas, especificaciones, protocolos e interfaces, que permiten que un usuario pueda utilizarlos y combinarlos según sus necesidades.

La implantación de la IDE del Ayuntamiento de Fuenlabrada ofrecerá servicios públicos como Servicio de cartografía, Navegación, consulta y descarga de cartografía, Catálogo, Búsqueda de metadatos, Nomenclátor, Búsqueda y localización de lugares de interés, Localización de callejero, Búsqueda de direcciones y números de portal, y Servicios adicionales de carga de datos externos, impresión, medidas, guardado de sesiones, etc.

LA IDE del Ayuntamiento de Fuenlabrada se ha creado siguiendo la directiva INSPIRE, Directiva 2007/2/EC del parlamento Europeo que establece una Infraestructura de Información Espacial en la Unión Europea y que entró en vigor el 15 de mayo de 2007.

Los estándares para publicar cartografía en Internet y las especificaciones están recogidas en OGC (Open Geospatial Consortium).

"Proyecto AVANZ@, subprograma "Difusión y Dinamización", subvencionado en la convocatoria del MITyC del año 2007 con 147.581 euros, que supone el 70,99% del presupuesto financiable: "Intranet para la mejora de la convivencia escolar". El proyecto está prácticamente finalizado, falta realizar las acciones de difusión.

Nace como una necesidad de la Concejalía de Educación y su objetivo es poner freno al absentismo y el bajo rendimiento escolar, y prevenir la violencia en los 65 centros



José Martos (Fuenlabrada). de enseñanza del municipio, donde cursan estudios más de 31.000 alumnos de diversos ciclos educativos.

"Proyecto AVANZ@, subprograma "Servicios Públicos Digitales", subvencionado en la convocatoria del MITyC del año 2008 con 269.049 euros, que supone el 60% del presupuesto financiable estimado por el MITyC: "Gestión Electrónica 2.0". El proyecto finalizará con el año 2010 y se aborda en cooperación entre los ayuntamientos de Leganés, que lidera el proyecto, Fuenlabrada, Parla y Villacoñejos. Para establecer los términos de la cooperación se firmó un preceptivo convenio. El objetivo principal del proyecto es coordinar acciones encaminadas al cumplimiento de la ley 11/2007.

3. El Portal del Ciudadano, de 101.904,80 euros de presupuesto, fue construido en todas las fases software por Grupo Intermark 96.

En el proyecto GeoPortal IDE, cuyo presupuesto ascendió a 134.709 euros, se contó con Iver Tecnologías en la fase de análisis y especificación de requisitos, y con Fujitsu Services para el desarrollo del geoportal.

En la solución para la de Mejora de la Convivencia Escolar, con un coste total previsto de 207.889,84 euros, ha colaborado IT Deusto en la fase de toma de datos y especificación de requisitos de usuario, y Steria Ibérica se ha hecho cargo del desarrollo software.

4. Los proyectos más relevantes están encaminados a hacer efectivos los derechos de los ciudadanos

consagrados en la ley 11/2007: El tendido y puesta en funcionamiento de una infraestructura municipal de banda ancha, mediante el despliegue de fibra óptica utilizando las redes de saneamiento, para facilitar la descentralización de los servicios municipales en las juntas de distrito, en aras de acercar los servicios de la administración al ciudadano. Este proyecto se ha financiado por el Gobierno de España mediante el Fondo Estatal de Inversión Local, con un presupuesto de 1.299.237 euros y su plazo de ejecución termina con el año 2009.

Para 2010, se tiene prevista la implantación de sedes electrónicas donde los ciudadanos puedan registrar, tramitar y hacer seguimiento de los asuntos que les atañen; implantar facturación y contratación electrónica; y tramitación electrónica interna y con los ciudadanos y empresas.

Para conseguirlo, se han dado los siguientes pasos, como infraestructura previa y necesaria: pertenencia a la red interadministrativa (SARA) a través de la Comunidad de Madrid, adhesión a @FIRMA como solución universal a la identificación y firma mediante certificados electrónicos de las autoridades del ámbito nacional. Firma del convenio con la FNMT y RCM que incluye la AC APE, es decir la certificación de empleado público. El convenio está a punto de firmarse. Se está trabajando en un proyecto TIC de gestión integral de la violencia hacia las mujeres con las áreas social y de seguridad municipales que se tiene previsto terminar en 2010.

5. Estarán listos el Portal del Ciudadano al que se habrá incorporado un registro telemático.

El ayuntamiento forma parte de la red de Puntos de Información Catastral que evita a los ciudadanos el desplazamiento a la central de Madrid.

Forma parte de la red de registro de ventanilla única de la Comunidad de Madrid, donde los ciudadanos pueden registrar las solicitudes dirigidas tanto a la Administración

General del Estado, como a los distintos organismos de la Comunidad de Madrid. Tiene desplegadas cuatro bibliotecas municipales y un cibercafé con acceso público a internet y un aula de formación en TIC en el centro municipal de mayores.

Están en producción el GeoPortal, y el programa de Mejora de la Convivencia Escolar.

Se habrá finalizado el tendido de la infraestructura de banda ancha que permitirá la descentralización de servicios.

Cabe destacar que se ha puesto en marcha, desde la Concejalía de Bienestar Social, el Observatorio Municipal de la Dependencia con un apartado específico en la web, donde se recoge la opinión de los ciudadanos que, además, pueden contribuir a actualizar la base de datos con la situación personal.

Quedarán pendientes la facturación y contratación electrónica, así como la tramitación de expedientes mediante el uso de certificados, salvo aquellos previstos en el Portal del Ciudadano.

6. En primer lugar, manifestar la dificultad que los ayuntamientos estamos encontrando para llevar a cabo tantos proyectos y tan complejos, debido a tres causas: falta de liderazgo, falta de recursos humanos y dificultades de financiación.

A nivel municipal, la gobernanza de todo este proceso recae, casi exclusivamente en la Concejalía de Atención al Ciudadano, Comunicación e Innovación y en el departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información, algo que, aunque apasionante, supone una carga extra a la labor diaria y al necesario esfuerzo de adaptación de los sistemas corporativos de gestión: padrón de habitantes, contabilidad, gestión tributaria, recursos humanos, etc.

No se han establecido políticas de coordinación y normalización desde la Comunidad de Madrid que ayuden a transitar por todo este fenómeno de cambio que va a suponer la entrada en vigor de la Ley 11/2007.

AYUNTAMIENTO DE POZUELO DE ALARCÓN

Pablo Rivas. Concejal de Tecnologías para la Información y Comunicación con el Ciudadano .

"El objetivo es obtener mejoras sustanciales en la gestión municipal mediante la apertura de nuevos canales de comunicación con los ciudadanos y las empresas de Pozuelo"

1. El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón está comprometido en el desarrollo de un nuevo modelo de servicio y de interacción con nuestros ciudadanos apoyado en el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación. El objetivo es obtener mejoras sustanciales en la gestión municipal mediante la apertura de nuevos canales de comunicación con los ciudadanos y las empresas de Pozuelo.

El desarrollo de servicios multi-canal es estratégico para Pozuelo de Alarcón. La capacidad de ofrecer servicios apoyados en tecnologías Web, plataformas de mensajería SMS y servicios de atención telefónica como el 010 o presencial en las oficinas de atención al ciudadano, debe apoyarse firmemente en la gestión unificada de la información y la utilización de herramientas de tramitación electrónica.

2. Desde el lanzamiento del portal Web municipal www.pozuelo-dealarcon.es, se han desarrollado numerosos servicios y aplicaciones accesibles a través de Internet. El objetivo es simplificar los trámites más habituales y ofrecer facilitar el acceso a la información y a los trámites municipales. Los primeros servicios habilitados fueron los de consultas al padrón y al censo electoral y petición de volantes de empadronamiento on line.

Actualmente, se encuentran disponibles servicios on line en casi todas las áreas de actividad municipal: Pago de impuestos, Autoliquidaciones de tasas, Perfil del contratante, Carpeta del ciudadano (Trámites con y sin certificado digi-



Pablo Rivas (Pozuelo de Alarcón).

tal); Canal empleo: Búsqueda on line de ofertas de empleo, inserción de currículos y gestión de procesos de selección; Carnet de Familias Numerosas, e Inscripciones a cursos y actividades deportiva.

Por otra parte, el ayuntamiento ha puesto en marcha una plataforma de SMS y correo electrónico con el ciudadano para el envío periódico de información, avisos y boletines. Además, esta plataforma permite la realización de consultas específicas, como la consulta del colegio electoral.

Finalmente, el ayuntamiento está realizando un esfuerzo para permitir el acceso a los servicios señalados a través del canal telefónico mediante el servicio 010 y las oficinas de atención al ciudadano, dotándoles de los servicios de acceso on line a la tramitación y consulta.

3. Microsoft, proveedor de elementos esenciales de la plataforma software, como SQL Server, Share-Point y Exchange 2007.

Grupo Intermark, proveedor del Gestor de Contenidos del portal Web y responsable de su desarrollo y mantenimiento.

ABS Informática, proveedor de la plataforma de registro y gestión de expedientes administrativos.

Lleida.net, proveedora de la plataforma SMS.

Firma profesional, proveedora del sistema de sellado de tiempo.

La inversión asociada a estos proyectos ha sido de 700.000 euros al año. La financiación de los mismos se ha realizado en colabora-

ción con la Comunidad de Madrid y con el MITYC a través de los convenios Pozuelo Ciudad Digital y Pozuelo Ciudad Singular en el marco del Plan Avanza.

4. Completar la implantación de herramientas de tramitación electrónica para facilitar la realización de trámites on line apoyados en el registro telemático y la plataforma de firma electrónica.

Incorporar la facturación electrónica.

5. Quedarán implantados el 31 de diciembre la Carpeta del Ciudadano, que ampliará el número de trámites disponibles con certificado digital, el Perfil del contratante, la Plataforma SMS de acceso del ciudadano a información y consultas, y el sistema de tramitación electrónica de expedientes de Urbanismo.

Quedarán pendientes la implantación del Registro Telemático, la Implantación de la factura electrónica, la incorporación de nuevos trámites on line a disposición del ciudadano, la extensión del sistema de tramitación electrónica de expedientes a nuevas áreas de gestión y la incorporación de la firma electrónica a dichos trámites.

AYUNTAMIENTO DE RIVAS VACIAMADRID

Marcos Sanz Salas. Concejal de Organización, RRHH, Modernización Administrativa, Atención a la Ciudadanía, Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

"Nuestra ciudad comienza a ser reconocida por su espíritu emprendedor en el uso eficiente de las TIC"

1. La apuesta del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid por subirse al carro de las nuevas tecnologías es ya una realidad contrastada. En una buena parte de nuestras dependencias municipales, se demuestra que la innovación tecnológica mejora la gestión municipal y la hace más eficiente y cercana. Este reto llevaba aparejada la necesidad de asumir la relación municipal para hacerla más efi-

ciente, además de acercarla a todos los ciudadanos y nuevos compromisos con la ciudadanía ripense.

La apuesta por mejorar la gestión de nuestro municipio comienza a dar sus frutos. En Rivas Vaciamadrid, la administración electrónica ya es una realidad sin retorno, que nos adentra en uno de los aspectos más relevantes del municipalismo del siglo XXI, en el que todas las administraciones, aplicando el principio de sostenibilidad, tendrán que dar lo mejor de sí mismas, para generar una sociedad más justa, más igualitaria y más participativa. En este sentido, la utilización de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) juega, y jugará, un papel determinante.

Nuestra ciudad comienza a ser reconocida por su espíritu emprendedor en el uso eficiente de las TIC. Algunas de nuestras iniciativas, pioneras en nuestro país, son la contribución de nuestro ayuntamiento a un nuevo modelo de desarrollo económico en el que sean posibles las mejoras de nuestra productividad económica y del bienestar social de toda nuestra ciudadanía.

En este sentido, el ayuntamiento ha desplegado una Red de Área Metropolitana de fibra óptica (f.o.) que conecta sus 62 centros municipales.

2. Estamos con el proyecto de una Carpeta Ciudadana o de Trámites donde se pueden realizar consultas, tramitaciones y pagos telemáticos (red.es). En marcha también tenemos un Sistema de Información Geográfico, Gis Corporativo con el que contaremos con la Oficina de Información Territorial, Vuelo para ortofoto y restitución cartográfica. Los distintos niveles de gestión se llevarán a cabo a través de la Guía Ciudadana con un callejero con información temática. La gestión de la Vía Pública se encargará de las herramientas para Telecomunicaciones, mantenimiento y Medio Ambiente.

Con Urbamap se procederá a la



Marcos Sanz Salas (Rivas-Vaciamadrid).

gestión del planeamiento, alfanumérica y gráfica. Y Geoportal, con información alfanumérica y gráfica, que incluye descargas de la cartografía municipal.

También estamos trabajando con la Intranet, con el Portal del Empleado, reservas de recursos, el Portal Rivas e_duca (comunidad virtual educativa), el Portal Empresarial, el Gestor Documental y la Firma Electrónica.

3. Indra, Cisco, Steria, T-Systems, Eptron, Ono y Telefónica.

4. Tenemos pendientes órganos de gobierno: actas y decretos electrónicos, la extensión de la firma electrónica al resto de aplicaciones de gestión, la aplicación de archivo municipal, sobre el gestor documental actual, y la migración de los aplicativos cliente/servidor a entorno web.

En el aspecto más puramente tecnológico, desarrollaremos el Centro del Conocimiento y Contenidos digitales de Rivas Vaciamadrid un proyecto cofinanciado por el MITYC en el que la innovación y la generación de contenidos para la red sirva de estímulo a los vecinos y vecinas del municipio, pero también a su tejido empresarial.

La introducción de la inmótica en los centros municipales que aún estando conectados a nuestra red de fibra óptica no cuentan con el despliegue masivo de las TIC, será nuestra apuesta para los próximos dos años. Apostar, igualmente, por la introducción de las nuevas herramientas colaborativas que permiten no sólo la videoconferen-

cia sino también el intercambio interactivo de conocimientos y que será de gran utilidad en el sector educativo, pero también en tejido económico del municipio.

5. Tenemos desde mayo de 2007, pago telemático y autoliquidaciones. Para diciembre, esperamos contar con solicitudes de domiciliación, bonificación, certificado de padrón, gestión de recibos, emisión de duplicados y volantes de padrón. También tenemos previsto el registro telemático, la consulta de expedientes y facturas, quejas y sugerencias, descargas cartográficas gratuitas y cita previa.

6. El ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid, con el uso intensivo de las TIC, quiere no sólo cumplir con su compromiso de gestionar eficientemente los servicios públicos sino también demostrar que estas herramientas han llegado para quedarse y acercar al presente la administración del futuro.

Conocer las buenas prácticas de otros municipios nos ha servido para crecer. Con este mismo espíritu de suma, nuestro municipio sigue creciendo compartiendo sus experiencias tecnológicas para construir en común la administración del siglo XXI.

AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS

Concepción Villalón Blesa. Delegada de Planificación y Calidad, Organización, Estudios y Evaluación, Asesoría Jurídica y Patrimonio.

"Nos planteamos desarrollar la interactividad tanto en la gestión como en la información y la participación, aplicando la tecnología de mensajes a móviles"

1. Alcobendas tiene una dilatada experiencia en la aplicación de las TIC al ciudadano, siempre con el objetivo de obtener la excelencia en el servicio a los ciudadanos en las mejores condiciones de eficiencia, eficacia y claridad.

Los cuatro pilares sobre los que se asienta son: Información, Gestión, Comunicación y Participación.

El servicio a los ciudadanos se



Concepción Villalón Blesa (Alcobendas).

ha conceptualizado por canales de atención: Presencial, Telefónica y Telemática. Todo ello a partir de una única base de datos de información que garantiza la calidad, transparencia, adaptación, coherencia y actualización de esta información, se utilice el canal que se utilice.

Nuestra base de datos de información tiene dos entornos de visualización y mantenimiento: Portal del Ciudadano y Portal del SAC (Servicio de Atención Ciudadana), ambos adaptados a las características específicas de sus usuarios.

La Gestión se realiza con un criterio de integración de sistemas y mediante el modelo front office-back office siempre de modo contextual (con acciones transparentes para los usuarios, registro electrónico, p.e.).

Recientemente, se ha realizado una modernización total de la web municipal consiguiendo una página más clara, intuitiva y ágil, orientada a facilitar todos los trámites.

2. Conforme el plan marcado a 31 diciembre de 2008, se han incorporado los servicios de Consulta de Expedientes en tramitación, Registro de Asuntos personales, de la Bolsa de Empleo Municipal, el Alta y renovación del CV y renovación de la inscripción, todo ello englobado en la denominada "Carpeta del Ciudadano". Habíamos concluido el catálogo on line de Mediáticas y la consulta de reservas deportivas contratadas y pendientes de disfrutar. A mayo de

2009, están en servicio 22 nuevos trámites electrónicos y concluiremos diciembre con 68 nuevos trámites electrónicos con firma electrónica y pago.

También hemos desarrollado una nueva versión de Plano Web integrado completamente con el GIS corporativo.

3. Debemos destacar que muchos de los proyectos puestos en uso son desarrollos mediante herramientas propias, aunque contamos con proveedores de garantía que nos permiten desarrollos necesarios como por ejemplo, los formularios de gestión integrados con las aplicaciones municipales y la web.

4. En primer lugar, tenemos la obligación y el compromiso de culminar a 31 de diciembre las disposiciones marcadas por la LAECSP, lo que va a implicar una transformación en profundidad de los procesos administrativos de cara a los ciudadanos.

En segundo lugar, nos planteamos desarrollar la interactividad tanto en la gestión como en la información y la participación, aplicando la tecnología de mensajes a móviles, proponiendo nuevos procesos de consulta ciudadana a partir de la web municipal con herramientas adecuadas o el desarrollo de nuevos e ilusionantes proyectos de I+D con empresas de tecnología ubicadas en Alcobendas.

Además, hemos solicitado al MITYC una subvención "Avanza 2" destinada a modernizar totalmente el proceso de inscripciones a todas las actividades municipales a través de internet. Es la segunda vez que lo solicitamos ya que el coste es muy alto y difícilmente podríamos abordarlo exclusivamente con medios municipales.

5. La planificación nos ha permitido llevar muy avanzados los proyectos y estamos seguros que, a la fecha de la entrada en vigor de la LAECSP, tendremos concluidos todos los trámites precisos y con total seguridad podremos atender todas las gestiones por todos los canales de comunicación (teléfono, presencial y web).

Con respecto a la Ley, es seguro que nos quedaran trámites pendientes, pero existe la determinación de implantar día a día aquellas herramientas que permitan al ciudadano gestionar todas sus necesidades. Estamos avanzando, por ejemplo, en los mensajes y notificaciones por SMS, cámaras de la red de tráfico en la web, factura electrónica o una nueva versión del Perfil del Contratante con sellado de tiempo.

6. Nuestro objetivo es aumentar la calidad del servicio y la eficiencia en la gestión. Bajo esas dos premisas, las TIC's deben permitir un ayuntamiento bajo el modelo 24x7 o, lo que es lo mismo, queremos estar permanentemente abiertos a los ciudadanos.

No podemos olvidar que todo esto debe hacerse con criterios de calidad de servicio. En este sentido, una vez realizadas estas implantaciones, procederemos a realizar test de usuarios que nos puntúen la calidad de nuestro servicio y así tener elementos objetivos para la mejora. La calidad de nuestros servicios debe ser máxima, la orientación a los ciudadanos y el cumplimiento de la ley -en especial la LAECSP-, nuestra guía para el desarrollo de los servicios vinculados a las TIC's.

AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ

Carolina Barriopedro Menéndez. Concejala de Empleo, Comercio, Industria, Mujer y Nuevas Tecnologías.

"Pretendemos alcanzar como objetivo final la llamada administración sin papeles"

1. Dentro de la web del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz, son ya numerosos los trámites que pueden realizarse por vía telemática, desde la petición de un certificado de empadronamiento a una aportación vecinal, pasando por una domiciliación de impuestos. Recientemente, hemos puesto en marcha las nuevas oficinas electrónicas que se han instalado en el



Carolina Barriopedro (Torrejón de Ardoz).

ayuntamiento y en el Centro Polivalente Abogados de Atocha con el objetivo de ser una vía más de comunicación entre el ciudadano y la administración. Son máquinas que permiten el acceso controlado a Internet y a toda la información municipal, además de a las gestiones administrativas a través de un sistema sencillo, rápido y muy visual que, en su primer mes de vida, registró más de 1.500 consultas. Estas oficinas incorporan los servicios más avanzados de comunicación pudiendo enviar mensajes a móviles de forma gratuita, remitir correos electrónicos incorporando una fotografía que se puede realizar con la webcam incorporada a esta máquina o consultar internet sin ningún coste para el ciudadano. Además, están dotadas de pantalla táctil, disponen de lector de DNI electrónico y un puerto USB para descargar ficheros. Además, desde ellas, en un futuro cercano, se podrán gestionar diversos trámites, como consultar datos del ciudadano, iniciar y hacer seguimientos de los expedientes con la administración o solicitar certificados y volantes.

Desde el Área de Nuevas Tecnologías del ayuntamiento, pretendemos alcanzar como objetivo final la llamada "administración sin papeles", en la que cualquier vecino del municipio pueda iniciar trámites sin necesidad de aportar ni un solo documento. Y no sólo iniciarlos, sino ser capaz de controlar y conocer la situación exacta de estos trámites, en cada momento

de la vida del proceso administrativo.

2. En el ayuntamiento, las fases de implantación que se han detectado pasan por la creación del expediente electrónico, que requerirá la revisión de los procedimientos administrativos y la implantación de los sistemas informáticos precisos para incorporar a estos procedimientos tradicionales las nuevas tecnologías. También habría que mejorar la infraestructura de comunicaciones para poder dar un servicio homogéneo y distribuido entre sus diversas instalaciones, evitando desplazamientos al ciudadano y mejorando los servicios ofrecidos desde distintas ubicaciones. Por último, estaría la creación de la Base de Datos del Ciudadano y del Perfil del Ciudadano. Más que una creación, se tratará de una reagrupación y tratamiento inteligente de los datos que el ayuntamiento tiene de sus ciudadanos. De esta manera, el personal designado por el ayuntamiento será capaz de, con un solo click, acceder a la información y a los documentos presentados por un vecino concreto, así como a una lista de los expedientes administrativos que ha iniciado, a modo de histórico. Esto desembocará en la creación del Perfil del Ciudadano, que recogerá todos estos datos, y permitirá al vecino modificar sus datos, consultar el estado de sus trámites, realizar pagos de impuestos, iniciar nuevos trámites etc.

De manera paralela a estas tres fases de ámbito interno, habrá otras de ámbito externo, orientadas al ciudadano, que podrán realizarse en la medida que se realicen las anteriores: Facilitación de los trámites por nuevas vías electrónicas. Estos trámites serán, entre otros, registro telemático, consulta de expedientes y trámites, pago de impuestos y tasas, consulta de datos de padrón, solicitudes varias (subvenciones, ayudas, cursos, viajes...), bolsa de empleo, etc.

La siguiente fase sería la Tarjeta del ciudadano, que consistiría en la elaboración de una tarjeta única identificativa del vecino de Torre-

jón de Ardoz. Con esta tarjeta, se podrán realizar todos los trámites mencionados, y servirá como medio de identificación para acceso a diversas instalaciones (deportivas, culturales), uso de bibliotecas municipales, disfrute de ayudas y subvenciones, llegado el caso, con comercios colaboradores y alquiler y/o reserva de instalaciones (pistas deportivas, aulas, salas...)

Para esto, el ayuntamiento deberá garantizar el acceso gratuito a nuevas tecnologías. No sólo se darán facilidades a aquellos familiarizados con las nuevas tecnologías, sino que se facilitará el acceso a las mismas en puntos de acceso inalámbricos (Wifi, Hot Spots) en plazas, parques, jardines, bibliotecas e instalaciones municipales..., nuevos CAPI para la realización de gestiones municipales. Además, dotará de direcciones de correo electrónico a los ciudadanos de Torrejón (@ciudadano.torrejondeardoz.es) y garantizará formación gratuita en el uso de estas nuevas tecnologías (alfabetización informática).

El último paso será la puesta en marcha de Oficinas Electrónicas de Atención al Ciudadano en distintos puntos de la localidad, de tal manera que el torrejonero pueda realizar sus trámites desde distintos emplazamientos.

3. El presupuesto destinado en 2009 para el Área de Nuevas Tecnologías ronda el millón de euros, incluidas las subvenciones de los Programas Avanza y Madrid Región Digital. Las empresas con las que trabajamos son muy distintas, desde Telefónica a Ibersontel o Alhambra Eidos, pasando por empresas locales como Diverta, Soljem o Infonet.

4. Las posibilidades que se abren con este proyecto a medio/largo plazo son enormes. De hecho, muchas de las actuaciones previstas en el proyecto son de largo alcance. No obstante, en un futuro más lejano, se podrán extrapolar todos estos proyectos a otros dispositivos, como teléfonos móviles o televisiones. Se podrá abordar la instalación de terminales en las

calles, a modo de cabinas telefónicas, donde el ciudadano pueda realizar sus trámites, incluso pagos electrónicos con tarjetas de crédito y expedición de volantes de empadronamiento.

En un futuro, también se intentará potenciar la interacción en el otro sentido, es decir, Administración-Ciudadano. De esta manera, y por medio de un análisis de los datos de los ciudadanos, podrán ofrecerse servicios, ayudas, subvenciones o, simplemente, avisos, en base a estos perfiles, de tal manera que el vecino de la ciudad de Torrejón de Ardoz se encuentre completamente informado, según sus necesidades, de todas las posibles vías de interacción que tiene con su ayuntamiento.

5. De todos los señalados, contaremos con la implantación de gestores de expedientes, tramitación telemática y un nuevo portal Web Municipal. El plazo para la implementación del resto de proyectos superará la fecha señalada.

6. Las Nuevas Tecnologías y la "Administración sin papeles" constituyen instrumentos esenciales para prestar unos servicios públicos muchos más eficaces y de mejor calidad. Con su potenciación y fomento, desde el ayuntamiento proponemos utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la accesibilidad de los servicios públicos. La administración electrónica tiene por objeto reducir los costes tanto de las empresas como de las administraciones y facilitar las transacciones entre administración y administrados. Además, contribuye a que la información prestada resulte más abierta y transparente, y sus acciones más comprensibles, responsables y directas para los ciudadanos. Trabajamos para sentar las bases que nos permitan la consecución de los fines enunciados.

AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN

Marta Bernardo Llorente.
Concejala de Nuevas Tecnologías, Empleo, Formación y Promoción Empresarial.

"Surge la necesidad de introducir a Alcorcón en la sociedad de la información, ofreciendo nuevas vías de acceso a la Administración Electrónica"

1. El Ayuntamiento de Alcorcón tiene como compromiso mejorar paulatinamente los servicios de atención al ciudadano. Por tanto, surge la necesidad de introducir a Alcorcón en la sociedad de la información, ofreciendo nuevas vías de acceso a la Administración Electrónica.

Se han firmado convenios para poner en marcha un sistema de gestiones administrativas conectado a la plataforma tecnológica de Servicios On Line Administratel. Dicho sistema se pondrá en funcionamiento en siete Oficinas Electrónicas de las que actualmente se encuentran plenamente operativas cinco y se está trabajando en las labores de acondicionamiento para que en julio las dos oficinas pendientes completen esta fase del convenio firmado.

2. El Ayuntamiento de Alcorcón dispone de seis proyectos desarrollados en este ámbito. El Proyecto de Integración de las redes de voz y datos en una sola red multiservicio que ha supuesto objetivos como la reducción de los costes de comunicaciones derivada de la disminución de facturación de voz y ha dotado a su infraestructura de la flexibilidad suficiente para adecuarse a las nuevas tendencias de desarrollo de servicios y aplicaciones. Se ha planteado una infraestructura de red municipal que consiga la interconexión de todos sus centros, empresas municipales y organismos autónomos y que permite la optimización de los recursos existentes. Con esto, se posibilitará la relación plena, inmediata y eficaz del ciudadano con la administración local en sus diferentes modalidades y niveles de solicitud. En todos los casos, la arquitectura física y lógica de los sistemas desarrollados permitirá su expansión tanto en relación a la previsible creación de nuevos centros de ser-



Marta Bernardo (Alcorcón).

vicios e instalaciones, como para soportar la implantación de procesos vinculados a futuros requerimientos.

A partir de julio, el ayuntamiento pasará a disponer de una página web más moderna, amigable y accesible al ciudadano.

Otro proyecto es el desarrollo del Portal del Ciudadano, cuyos trámites se dividen en Dinámicos, que consisten en consultas sobre los datos del usuario y no requieren intervención de la entidad, e Interactivos, solicitudes que requieren la intervención de la entidad que, tras verificación, puede aceptar la solicitud o denegarla.

A través de las Oficinas de Atención al Ciudadano, se podrán realizar diferentes trámites administrativos y obtener información municipal, ahorrando tiempo y desplazamientos al ciudadano.

También hay que destacar el Proyecto de pizarras digitales interactivas en Colegios Públicos del Municipio de Alcorcón. Y, por último, el desarrollo, implantación y puesta en marcha de la Tarjeta Ciudadana que incluye la Red de Cajeros Ciudadanos en las principales dependencias municipales.

3. Con la Fundación Europea, hemos hecho el Convenio de Servicios On Line Administratel, que ha supuesto en 2009, 8.400 euros al año y tenemos previsto para 2010, 21.840 euros al año, y, en 2011 y años siguientes, 30.240 euros al año.

Con Colt Telecom tenemos el Alojamiento Web, que en 2009 ha costado 39.616 euros al año. Para

2010 y años siguientes, 66.642 euros. Secuoyas nos facilita los Servicios Web, que suponen alrededor de 100.000 euros.

La integración de las redes de voz y datos son de France Telecom, que en 2009 ha supuesto una inversión 1.792.406 euros al año. En 2010, serán 2.205.766 euros al año, y, en 2011 y años siguientes, 935.448 euros al año.

Alrededor de 300.000 euros ha supuesto el Portal Ciudadano, y ha sido Sage Aytos la que lo ha llevado a cabo.

Por último, TecnoCom ha desarrollado la Tarjeta Ciudadana y ha supuesto 1.200.000 euros.

4. Todos los proyectos futuros se engloban dentro de la modernización de los procedimientos administrativos internos que se verán reflejados en un mejor funcionamiento de los servicios municipales y un ayuntamiento de mayor calidad. Estos proyectos se concretan en las líneas de implantación de la firma electrónica en los trámites administrativos, digitalización y gestión documental (gestión de expedientes e implantación de la factura electrónica). Así como la continuación de los proyectos que se están ejecutando actualmente, cuya duración supone varios años, y su finalización se prevé en los años 2010 y 2011.

5. Los proyectos que quedarán finalizados para el 31 de diciembre de 2009 serán el funcionamiento de siete oficinas electrónicas y dos oficinas de atención ciudadana, la modernización de la página web y de los servicios asociados del Portal Web. Estará finalizada también la primera fase del Proyecto de Integración de las redes de voz y datos en una sola red multiservicio que incluirá a las 27 sedes principales.

Dentro del ámbito del Portal de gestiones administrativas, el ciudadano de Alcorcón podrá realizar la mayor parte de las gestiones telemáticas identificadas como trámites desatendidos: Gestión Tributaria, que incluye consulta de la deuda tributaria, consulta de los datos personales, impresión de la carta de pago, consulta de los

expedientes tributarios, consulta de las domiciliaciones bancarias, certificado de pago (según configuración), certificado de bienes (según configuración) y autoliquidaciones.

En el Portal del Proveedor, se podrán hacer consultas de facturas, de datos personales, datos bancarios, y modelos 190 y 347.

Respecto al Padrón Municipal, se pueden consultar datos personales, hoja padronal, el volante de empadronamiento, generación de un certificado de empadronamiento y la consulta del censo.

En el primer semestre del 2010, quedará finalizada la totalidad del Proyecto de Integración de las redes de voz y datos en una sola red multiservicio que incluirá a todas las dependencias municipales. Dentro del Portal del Ciudadano, quedarían pendientes aquellos trámites desatendidos que requieren de la pasarela de pago, es el caso de los trámites desatendidos relativos a pago de deuda tributaria y el pago de autoliquidaciones.

También quedarán pendientes los trámites interactivos relativos a gestión tributaria como modificación de los datos personales, modificación de la dirección fiscal, modificación de las domiciliaciones bancarias, certificado de pago (según configuración) y certificado de bienes (según configuración). Dentro del portal del proveedor, la creación de cuenta bancaria, la modificación de cuenta por defecto, eliminación de cuenta bancaria y modificación de datos personales.

Por último, dentro del Padrón Municipal, quedará la Generación de un certificado de empadronamiento, la modificación de datos personales, alta en padrón o cambio de domicilio.

6. Este ayuntamiento va a dar un paso muy importante en este sector y queremos consolidarlo como una de las entidades locales con mayor y mejores servicios a los ciudadanos, convirtiéndonos en un referente a nivel nacional, como así ya nos lo están reconociendo en el sector de las telecomunicaciones.

AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

Natalia Bartolomé Bertolín.
Concejala Delegada de Función Pública y Nuevas Tecnologías.

"A pesar de los tiempos de crisis, debe invertirse en NNTT, pues se redundará en una mayor eficiencia y ahorro de costes"

1. Por un lado, está la comunicación directa con el ciudadano, donde las NNTT (Nuevas Tecnologías) permiten llevar la administración hasta la propia casa. Es el caso de la Administración Electrónica, proyecto con el que el ayuntamiento está muy comprometido. Nuestra nueva página web incluye multitud de trámites on line como pago de tributos, registro telemático, consulta de solicitudes, etc. Todo ello según criterios de accesibilidad homologados (estamos en proceso de obtener la certificación AENOR), lo que nos permite llegar a todos sin excepción. También empleamos comunicaciones vía e-mail y SMS.

Desde el punto de vista de la gestión interna, el ayuntamiento tiene automatizados la mayor parte de sus procedimientos como la gestión de licencias de obras o el registro, lo que permite una respuesta ágil al ciudadano.

También es importante destacar la dedicación de recursos municipales tanto económicos como humanos a la gestión de los centros CAPI (Centros de Acceso Público a Internet) donde el ayuntamiento pone a disposición de cualquier ciudadano el acceso a Internet y las NNTT de manera gratuita.

2. Algunos de los proyectos llevados a cabo desde Nuevas Tecnologías se enfocan en los trámites telemáticos a través de la web municipal, como la obtención del volante de empadronamiento, el documento de carácter informativo sobre los datos personales contenidos en el Padrón Municipal.

También se puede obtener el Histórico de empadronamiento, documento justificativo del empadronamiento de una persona y de los



Natalia Bartolomé Bertolín
(San Sebastián de los Reyes).

movimientos que haya realizado (altas, bajas, cambios de domicilio de datos), desde la renovación padronal del 1 de mayo de 1996 hasta la fecha de solicitud.

Obtención del volante de convivencia, que consiste en un documento de carácter informativo sobre los datos de todas las personas inscritas en el mismo domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes.

Registro General de entrada (Registro telemático), que es el Registro en el que se anotan todos los documentos que se reciben en el ayuntamiento, dirigidos a cualquier órgano o dependencia municipal. Se permite, por tanto, al ciudadano poder registrar solicitudes de información generales desde su propia casa.

A través de nuestra web, el ciudadano puede consultar los documentos, escritos o solicitudes presentados en el Registro de Entrada del ayuntamiento, así como los que el ayuntamiento le haya dirigido a través del Registro de Salida.

Consulta de documentación al Archivo General: Si el ciudadano precisa consultar documentación obrante en nuestro Archivo municipal, no es necesario que acuda personalmente para pedir la cita que le permita tener preparada la documentación a consultar. A través de este servicio, se la puede solicitar on line, y la cita le será facilitada por el mismo medio.

Pago de impuestos a través de Internet: Para facilitar el pago de los tributos municipales, evitando desplazamientos y esperas se pueden utilizar los servicios que se ofrecen a través de nuestra web.

Se está realizando un proceso de

automatización completa de los trámites, pero de cualquier forma, todos los impresos de trámites existentes pueden descargarse desde la web municipal.

Algunos de los trámites requieren de certificado digital por parte del ciudadano. Este certificado puede obtenerse de manera gratuita a través del SAC (Servicio de Atención al Ciudadano) del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

3. Los proyectos han sido liderados por técnicos municipales en colaboración con empresas con experiencia en Administración Local.

La nueva página web ha sido desarrollada por el Grupo Intermark y ha supuesto una inversión de 84.000 euros, financiados en aproximadamente un 70% por el Imsero y la ONCE.

Respecto a la herramienta de back-office o gestión interna, se utiliza el Gestor de Expedientes de la empresa Altia, con un coste inicial de 75.600 euros.

Todas las aplicaciones se apoyan en infraestructura de servidores virtualizada, donde se ha contado con la colaboración de Ermestel con un coste de 117.600 euros, subvencionado por la iniciativa eModel.

4. Se continuará con las últimas tendencias en virtualización de servidores.

También se abordará de forma inminente el proyecto de Telefonía IP. En primer lugar, se desplegará a los edificios incluidos en el anillo de fibra metropolitana existente. Si bien, esta infraestructura de red se ampliará a la práctica totalidad de edificios municipales, lo que permitirá establecer una base para el soporte de aplicaciones no sólo de voz y datos, sino también de video-vigilancia, alarmas IP, streaming, etc.

5. Se ampliará el registro telemático para que se pueda presentar cualquier tipo de solicitud, incluyendo la aportación de documentación de manera online.

Estamos en fase de pruebas para la integración con la red SARA del Ministerio de Presidencia, lo que

permitirá al ciudadano utilizar cualquier tipo de certificado digital válido.

Con la nueva web estará disponible el Perfil del contratante, lo que facilita la comunicación con las empresas. También se realizará la adaptación del formato factura-e (del Estado) para facilitar a los proveedores la presentación de facturas a través de la web.

6. A pesar de los tiempos de crisis, debe invertirse en NNTT, pues se redundará en una mayor eficiencia y ahorro de costes y estas dos consecuencias repercutirán muy positivamente en los ciudadanos.

AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA

María Cristina Durán Uribarri. Concejala de Nuevas Tecnologías y Juventud.

"Hemos diseñado una herramienta con 232 procedimientos y un nuevo Centro de Proceso de Datos"

1. El Ayuntamiento de Majadahonda está profundamente sensibilizado con el empleo de las Nuevas Tecnologías en la mejora de la relación del ciudadano con la Administración. La mayor parte de su actividad tecnológica se orienta a la sencillez, agilidad y comodidad, tomando éstos como pilares básicos en el diseño e implementación de sus actividades.

Se propone como objetivo priori-



María Cristina Durán Uribarri (Majadahonda).

tario e inmediato ampliar y mejorar los canales de comunicación e interacción entre la Administración, los ciudadanos y el tejido empresarial de nuestra zona geográfica mediante el uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la Administración Electrónica, facilitando nuevos servicios que se traduzcan en una mejora de la calidad de vida y en un estímulo a la actividad económica, empresarial y profesional de los municipios.

2. El desarrollo de la Administración electrónica es uno de los principales desafíos a los que se enfrentan las Administraciones Públicas. Su importancia se refleja en la focalización de todos los problemas que concurren en la mejora de la Administración y al mismo tiempo, concita enormes esperanzas como instrumento para su solución. Acercaamiento entre ciudadano y Administración, simplificación administrativa, reducción de costes, mejora de procedimientos internos, mejora de las garantías hacia los ciudadanos, son todos objetivos que tienen en el

desarrollo de la Administración electrónica su mejor herramienta.

El Ayuntamiento de Majadahonda está convencido de que este proyecto es de todos y para todos, y ha liderado la agrupación de varios municipios encuadrados formando Región Digital Madrid Noroeste. Estos Ayuntamientos son los de Majadahonda, las Rozas, Villaviciosa de Odón, Torreledones, Villanueva de la Cañada, Villanueva del Pardillo, Brunete, El Álamo y Quijorna.

El objetivo del proyecto es establecer soluciones innovadoras con la base tecnológica que permita avanzar hacia la e-Administración y, por tanto, hacia una mejor atención a los ciudadanos, empresas y un ayuntamiento tecnológicamente adecuado al contexto operativo de nuestros días, en definitiva, responder de forma eficaz a las demandas de información y servicios que los ciudadanos y empresas les hacen llegar y a su vez prepararse para los nuevos retos de futuro del municipio.

Para ello, se ha diseñado e implementado una herramienta con 232 procedimientos y un nuevo Centro de Proceso de Datos con infraestructura suficiente para alojar todos los servicios y comunicaciones precisas para el proyecto.

Gracias a este proyecto, todos los procedimientos que actualmente se realizan de forma presencial, se podrán efectuar, antes de fin de año, mediante acceso electrónico las 24 horas del día, los 365 días del

año desde cualquier ordenador con conexión a Internet.

3. Las empresas que han contribuido al desarrollo e implantación de este proyecto son principalmente SageAytos e Ibermática. El presupuesto destinado a esta realidad asciende a 3.510,338 euros.

4. En cuanto a los proyectos futuros en materia de tecnologías de la comunicación y la información, aún siendo la herramienta un elemento fundamental en el desarrollo de cualquier actividad, lo es aún más la oportunidad de facilitar su alcance. El despliegue de las comunicaciones de calidad que permitan la continuidad del servicio con prestaciones acordes a la tecnología actual, son la base de los proyectos a acometer en un futuro inmediato.

5. Antes del plazo marcado por la ley 11/2007, estarán disponibles 232 procedimientos que constituyen el 94,2 % de los procedimientos que actualmente se realizan en el Ayuntamiento de Majadahonda de forma presencial.

6. El diseño de e-administración se basa en los conceptos de flexibilidad y universalidad, lo que permitirá la adhesión de futuros municipios de forma sencilla y rápida con nuevos accesos: Wifi, TDT interactiva, canal e-administración. En definitiva, dotar al municipio de todos los avances tecnológicos que faciliten al ciudadano y las empresas su relación con las administraciones.

SUSCRÍBASE AHORA a "Sociedad de la Información"

Cuota de suscripción

Anual (11 números): 60 euros.

Forma de pago

- Transferencia, mencionando nombre del suscrito, a favor de: Socinfo SL. Cajamadrid. 2038.2490.06.6000209153.
- Tarjeta de crédito Visa o Master Card.
Nº _____
Fecha caducidad __/__/__.

Información suscripciones

Tel.: 916-314-300.

socinfo@socinfo.es. www.socinfo.es.

Deseo una suscripción Anual (60 euros) a "Sociedad de la Información".

D:

Cargo:

Entidad: Ciudad:

CIF/DNI: C.P.:

Domicilio:

e-mail: Teléf.:

Firma:

(*) Enviar por e-mail (socinfo@socinfo.info) o fax (916-318-284).

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ud. queda informado de que sus datos de carácter personal van a formar parte de un fichero automatizado del que es responsable SOCINFO. Asimismo, al facilitar los datos solicitados, Ud. presta su consentimiento para poder llevar a cabo el tratamiento de los datos personales para las siguientes finalidades: a) Envío de publicidad de actividades promovidas por SOCINFO y de las empresas patrocinadoras. b) Asistencia al evento para el que se envían los datos y otros futuros que puedan organizarse. Del mismo modo, le informamos que otorga su consentimiento para la cesión de sus datos a las personas que intervengan en los actos organizados por SOCINFO, y a sus patrocinadores, pudiendo ejercitar sus derechos de acceso, rectificación o cancelación, así como revocar su consentimiento enviando una comunicación a la dirección arriba indicada.