

La Sociedad de la Información en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Departamento de Tecnologías de la Información



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala



■ Quienes somos

– Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

- Población 239.361 (1/1/2010)
- Capital del TH de Álava
- Capital de Euskadi

– El Departamento

- Tecnologías de la Información. Dentro de su ámbito de competencia está la función informática y la atención ciudadana

■ Historia

1990-1993	Creación de B.D. Integradas de gestión y B.D. centralizadas de Información
1993	PICS en los Centros Cívicos. Videotex
1994	Creación del Teléfono 010. Implantación del Servicio de Quejas y Sugerencias
1995	Apertura de Oficinas Periféricas
1997	Primer Servicio Internet e Intranet
1998-2000	Consolidación Red de Comunicaciones
2000	Segunda versión de la Web municipal
2001	Implantación del servicio WAP
2002	Tercera versión de la Web Municipal
2004	Cuarta versión de la Web Municipal
2005-2007	Proyecto Atención Integral al Ciudadano (AIC)
2006	Convenio GV para la distribución de tarjetas electrónicas (IZENPE) Implantación de los primeros servicios electrónicos
2007	PICs en Centros Cívicos y Oficinas de Atención Ciudadana PAEs y Servicios exclusivos para empleados Servicio Wifi
2008-2011	Plan Director para la E-Administración

■ Objetivos proyecto AIC

– Generales

- Ayuntamiento enfocado al ciudadano: cercano y proactivo
- Única cara frente al ciudadano ...
- Mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía

– Puntos/canales de contacto

- **Modelo multicanal:** Integración, coherencia, nuevos canales ...
- Reducir visitas innecesarias del ciudadano ...
 - **Presencial:** Reducir tiempos de espera, unificar las respuestas, mayor capacidad de respuesta
 - **Telefónico:** Resolver entre el 80% y el 90% de solicitudes
 - **Web:** Acceso información particular, agilidad y usabilidad, E-Administración,...

■ Objetivos proyecto AIC

– Organizativos

- Implicación de todos los departamentos
- Formación multidisciplinar y vertical de OACs y 010
- Flexibilidad de la organización
- Formación intensiva a toda la organización
- Dotarse de normativa tanto para regular la propia organización de la AIC como para respaldar la E-Administración

– Procesos

- Homogeneizar los procesos/procedimientos de trabajo/atención

– Tecnológicos

- Mejorar el acceso a la información para el ciudadano
- Utilizar nuevas tecnologías que reduzcan el coste de la interacción
- Dotar de la plataforma necesaria para acometer la E-Administración

■ Acciones desarrolladas en el proyecto AIC

- Segmentación y calificación de la información disponible
- Reformulación del Buzón Ciudadano
- Interacción con Atención Ciudadana
- Diseño y habilitación de elementos de infraestructura de E-Administración
- Formación en atención ciudadana. Gestión del cambio en la organización -> implicación
- Promoción de la identidad digital
- Desarrollo de servicios en el canal web

- AIC: Promoción de la identidad digital
 - Selección de tipo de certificado
 - Certificado ciudadano reconocido
 - Certificado Izenpe. Firma convenios con OMA e Izenpe.
 - ONA, DNI electrónico
 - Tácticas de despliegue de identidad digital
 - No se trata únicamente de repartir tarjetas o chips con identificadores, sino de prever su uso práctico

■ AIC: Promoción de la identidad digital

– Distribución de tarjetas y oferta de servicios

Desarrollo de servicios demandados por los ciudadanos e implementar en ellos el uso de la tarjeta

- Inscripciones en Centros Cívicos
- Mis recibos y multas
- Mis certificados de impuestos
- Volante de padrón, individual y colectivo
- Pago electrónico
- Justificantes de pago
- Listas de contratación
- Bibliotecas
- SMS, Email e Internet desde PICs
- Wifi
- Registro electrónico
- Solicitud Tarjeta OTA
- Reserva de Instalaciones
- Registro municipal de bicicletas
- Inscripciones programa vacacional
- Acceso a instalaciones deportivas
- Xtraclub
- Tarjeta del empleado

■ AIC: Promoción de la identidad digital

– Tarjeta Municipal Ciudadana (TMC)

- Solicitud del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz a Izenpe para que sus tarjetas tuvieran los mecanismos necesarios para usarse como soporte a la TMC
- Proyecto con otros Ayuntamientos significativos de la Comunidad Autónoma e Izenpe para definir las características de una tarjeta municipal que de acceso al uso de recursos municipales
- Se materializó en un estándar de TMC que definió las características y servicios que se podrían ofrecer
- Convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Donosti para desarrollar un proyecto concreto que comparte las características de las tarjetas
- “No importa la imagen, sino los servicios que se ofrecen”

■ AIC: Promoción de la identidad digital

– Registros

- Los atributos de identificación que se dan en las tarjetas municipales son los mínimos
- Esto hace necesaria la existencia de Registros Electrónicos
- Ejemplos: Acceso a Instalaciones Deportivas mediante tarjeta, implica una consulta al registro de abonados deportivos

■ Plan Director para la E-Administración 2008-2011 (PDEA)

– 4 Líneas

- Tramitación electrónica
- Atención y participación ciudadana
- Intranet municipal
- Comunicación y arquitectura de sistemas

■ PDEA: Tramitación Electrónica

Objetivo: servicios para la ciudadanía vs. servicios municipales

– Herramientas

- Plataforma tecnológica abierta
- Modelo de gestión documental
- Simplificación de procesos
- Desarrollo de normativa específica
- Interoperabilidad

■ PDEA: Tramitación Electrónica

– Plataforma tecnológica abierta

- Participación en el Plan Avanza como pilotos activos
 - Objetivo a corto plazo
 - Implantar la Sede Electrónica
 - Registro electrónico
 - Digitalización de documentos de entrada
 - Tablón de anuncios electrónico
 - Definir una plataforma tecnológica usando y cooperando en módulos ofrecidos por otros niveles de la Administración (MAP, otras CCAA,...).
- Por ejemplo:
- Servicio de notificación del GV
 - Servicio de avisos METAPOSTA

■ PDEA: Tramitación Electrónica

– Modelo de gestión documental

- Grupo mixto: Archivo Municipal / Tecnologías de la Información
- Consultoría para definir el Modelo de Gestión Documental
 - Abarca todo el ciclo de vida del expediente electrónico
- Actualmente, evaluación de herramientas y trabajando en la clasificación de series documentales
- En paralelo con la implantación de la E-Administración
 - Plataforma
 - Simplificación de procesos

■ PDEA: Tramitación Electrónica

– Simplificación de procesos

- Siempre ligado a una plataforma que de servicio
- Objetivo: los servicios al ciudadano
- Dos directrices:
 - Ley 11/2007, LAECSP
 - Reconocer los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las AAPP por medios electrónicos
 - Obligar a las AAPP a modernizarse para garantizar esos derechos
 - Obligar a cada Administración para que facilite a las otras Administraciones los datos de los interesados que se le requieran y obren en su poder
 - Directiva Europea de Servicios (28/12/2009).
 - Crear un marco jurídico que suprima los obstáculos que se oponen a la libertad de establecimiento de los prestadores de servicios

■ PDEA: Tramitación Electrónica

– Desarrollo de normativa

- Registro electrónico
 - Aprobación: 04/05/2008
 - Entrada en vigor: 11/07/2008
 - Publicación: BOTHA nº 71 de 23/06/2008
- Sede electrónica
 - Elaborada y validada por los servicios jurídicos para iniciar tramitación
 - Objetivo:
 - sede oficial del ayuntamiento electrónico
 - SedeElectrónica <> SitioWebMunicipal
 - Describir completa e inequívocamente los accesos y límites de la Sede Electrónica
- Gestión de representantes
 - En elaboración. Grupo de trabajo multidisciplinar:
 - Hacienda
 - Asesoría Jurídica
 - Tecnologías de la Información
 - Fase de borrador y resolución de dudas.

- PDEA: Atención y participación ciudadana
 - Plataforma tecnológica integral e integrada
 - Gestión de contenidos
 - Buzón ciudadano
 - Google como buscador (tipo de contenido/temático)
 - Creación de la Unidad de Contenidos
 - Socialización de la información municipal (web 2.0)
 - Facebook
 - Flickr
 - YouTube
 - Twitter
 - FriendFeed

■ PDEA: Intranet municipal

- Integración con la gestión de contenidos de la web municipal
 - Utilidades de comunicación
 - Utilidades de colaboración
- Buzón del empleado
- Nuevas herramientas: OX (open source)

■ PDEA: Comunicación y Arquitectura de sistemas

- Objetivo
 - Servicios complementarios a proyectos estratégicos de la ciudad
 - Plan de Movilidad Sostenible
 - Plan Alhóndiga
- Red Wifi
 - Dando servicio a otros proyectos
 - Autoservicio y red corporativa (Bibliotecas, Centros Cívicos)
 - Complementario a Proyectos estratégicos (Centro Histórico, Plan Alhóndiga)
- Tecnología Wimax
 - Complementario a la red de fibra óptica corporativa
 - Soporte a banda ancha corporativa
 - Servicios a lugares lejanos
 - Servicios de movilidad
- Virtualización de servidores
- Voz IP

■ Nuestras apuestas

- Servicios vs. productos
 - Plataformas abiertas
 - Evolución de los servicios de gestión
- Servicios ciudadano vs. servicios municipales
 - Procesos enfocados al ciudadano
 - Impulso de la identidad digital (certificado, TMC)
 - Despliegue Wifi ciudadano
- Interoperabilidad y cooperación interadministrativa
 - Colaboración con el Gobierno Vasco y Diputación Foral de Álava
- Plataformas y herramientas comunes
 - Pago electrónico (Gobierno Vasco)
 - @firma (MAP)
 - Plataforma de servicios de firma ZAIN (IZENPE)
 - Plataforma de notificaciones (Gobierno Vasco)
 - WIFI (Diputación Foral de Álava)
 - ...y cualquier otra que pueda surgir en beneficio del ciudadano y de la buena gestión de los recursos públicos

Muchas gracias

Elías Olave Sasigain
<http://www.vitoria-gasteiz.org>

Bilbao, 10 de Febrero de 2010