



*Marta Carro (SOCINFO) Madrid, 30 de junio 2009*

*Declaraciones de Carolina Barriopedro Menéndez. Concejala de Empleo, Comercio, Industria, Mujer y Nuevas Tecnologías. Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.*

“Prendemos alcanzar como objetivo final la llamada administración sin papeles”

1. ¿Cómo utilizan en el ayuntamiento las tecnologías de la Información y la comunicación(TIC) en relación con el ciudadano?

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 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. ¿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?

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 Torrejón 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. ¿Qué empresas tecnológicas han ayudado a desarrollar estos proyectos y qué inversión ha supuesto?

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. ¿Cuáles son sus proyectos futuros en materia TIC?

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. Como resumen ¿Qué proyectos de acceso electrónico al ciudadano tendrán listos para el 31 de diciembre de 2009 y cuáles quedarán pendientes?

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. ¿Algo más que añadir?

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.