



Comunicación

177

LAGUNA DIGITAL

José Francisco Ilerías Samaniego

Secretario General del Ayuntamiento de Laguna de Duero
Ayuntamiento de Laguna de Duero

Palabras clave

Proyecto multidisciplinar de Integración de la Administración Local en la Sociedad de la Información. Caso Práctico.

Resumen de su Comunicación

Con la aplicación del modelo EFQM de Excelencia en la Administración Pública en este Ayuntamiento se está llevando a cabo un cambio sustancial en cuanto al funcionamiento de los servicios. El cambio propuesto no pretende quedarse en la forma de las cosas sino que significará una remodelación sustancial del fondo.

La Administración del siglo XXI.

Para llevar a cabo este proyecto hemos tomado como referencia los criterios establecidos por el Ministerio Administraciones Públicas en cuanto a la implantación de las TIC (Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones) en la Administración Pública así como el estado actual de diversas plataformas electrónicas que posibilitan la relación Web con nuestros CLIENTES, es decir nuestros ciudadanos. De esta forma pretendemos alcanzar el objetivo de "Modernización de nuestra Administración Local" antes del año 2010.

Legalidad, eficiencia, eficacia, transparencia: Junto con los criterios descritos resulta totalmente necesario que la propia Administración tenga organizados sus procesos internos para que la gestión electrónica posterior sea totalmente transparente.

LAGUNA DIGITAL

La aplicación de todos estos principios y criterios generó en 2005 el desarrollo del proyecto denominado LAGUNA DIGITAL que supuso el inicio de una nueva cultura que permitirá la mejora tecnológica necesaria. Este proyecto se está ejecutando en estos momentos.

LAGUNA DIGITAL

1. Visión Estratégica

1.1. Cambio de cultura de Actuación

A través del Plan de Mejora de Secretaría General desarrollado por el Sr. Secretario a lo largo del año 2005 y con la aplicación del modelo EFQM de Excelencia en la Administración Pública se propone en este Ayuntamiento un cambio sustancial en cuanto al funcionamiento de los servicios. El cambio propuesto no pretende quedarse en la forma de las cosas sino que significará una remodelación sustancial del fondo.

Será mediante la evolución de la Cultura de Actuación como se ejecutará el cambio programado de tal manera que, en el Departamento de Informática, se aplicarán los siguientes criterios:

eAdministración. La Administración del siglo XXI.

- Los criterios establecidos por el Ministerio Administraciones Públicas en cuanto a la implantación de las TIC (Tecnologías de la Informática y las Telecomunicaciones) en la Administración Pública y el desarrollo de plataformas electrónicas que posibiliten la relación web con nuestros CLIENTES, pretenden que sea antes del año 2010 cuando finalice el proceso de modernización de las Administraciones.

- Según estos criterios las fases de implantación de los Servicios web en la Administración serán los siguientes:

1. Información en línea a cerca de los Servicios Públicos.
2. Interacción A2C mediante la descarga de formularios.
3. Interacción C2A y A2C a través de procesado de formularios y autenticación.
4. Transacción a través de gestión electrónica del procedimiento completo (incluso pago).

- Legalidad, eficiencia, eficacia, transparencia: Junto con los criterios descritos resulta totalmente necesario que la propia Administración tenga organizados sus procesos internos para que la gestión electrónica posterior sea totalmente transparente.

- LAGUNA DIGITAL: La aplicación de todos estos principios y criterios generó en 2005 el desarrollo del proyecto denominado LAGUNA DIGITAL y que supuso el inicio de la nueva cultura y que permitirá la mejora tecnológica necesaria para la expansión de la nueva cultura.

Planificación de proyectos:

- Hasta 2005 se actuaba según necesidades mostradas por los distintos departamentos del Ayuntamiento (a partir de ahora CLIENTES), lo cual hacía imposible una previsión de actuaciones y generaba tensiones entre CLIENTES por la falta de atención o la tardanza en la misma.

- La mejora propone la Planificación anual de los proyectos a realizar y permitirá adelantarse a las necesidades mostradas por nuestros CLIENTES determinando claramente el rumbo a seguir por nuestro Sistema Informático.

Estadísticas. Medición de Resultados:

- Propósito inmediato de la aplicación de la nueva cultura es la medición de los resultados obtenidos por la ejecución de cada proyecto mediante indicadores. Esto permitirá conocer la extensión del proyecto en el tiempo y dará estabilidad al proyecto en sí.
- Seguramente se trate de la mayor innovación en la ejecución de nuestros proyectos y supondrá un esfuerzo considerable para el Departamento de Informática para lo cual se necesitará que la dotación en Recursos Humanos del Departamento quede consolidada de acuerdo con la propuesta recogida en el primer apartado de la presente memoria.

2. Laguna digital

2.1. Plataforma LAGUNA DIGITAL

Objetivo

Mejora de la Atención Ciudadana presencial, telefónica y virtual.

2.2. Proyecto de Telecomunicaciones

Objetivo

- Mejora de la Atención Ciudadana presencial, telefónica y virtual.
- Conectividad Centros Responsabilidad Municipal: Voz - Datos – Imágenes
- Integración de Datos
- Especial atención a la Nave Municipal y al Area de Bienestar Social / Desarrollo Local

2.3. Normalización de Bases de Datos y Expedientes

Normalización de Bases de Datos

1. GC. Gestión del Conocimiento
- 1.1. Unidades Organizativas
- 1.2. Normalización de Expedientes
- 1.3. Protección de la Información
- 1.4. Ficheros Municipales
- 1.5. Archivo
- 1.6. Permisos / Autorizaciones

2.4. Firma digital y Certificación Electrónica

Contactos con la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda, responsables del proyecto CERES, para la firma de Convenio de colaboración y establecimiento de una oficina de acreditación CERES en nuestras oficinas y la distribución de tarjetas criptográficas para los empleados municipales.

Oficina de Acreditación CERES:

- a) Servicio CERES a los ciudadanos de nuestro municipio.
- b) Servicio CERES a los propios empleados de este Ayuntamiento para la obtención de firma electrónica sin desplazamientos innecesarios a otras oficinas de acreditación

Tarjetas criptográficas para empleados municipales:

- Firma electrónica/certificado digital
- Identificación Plataforma LAGUNA DIGITAL
- Accesos. Control Horario SPEC.

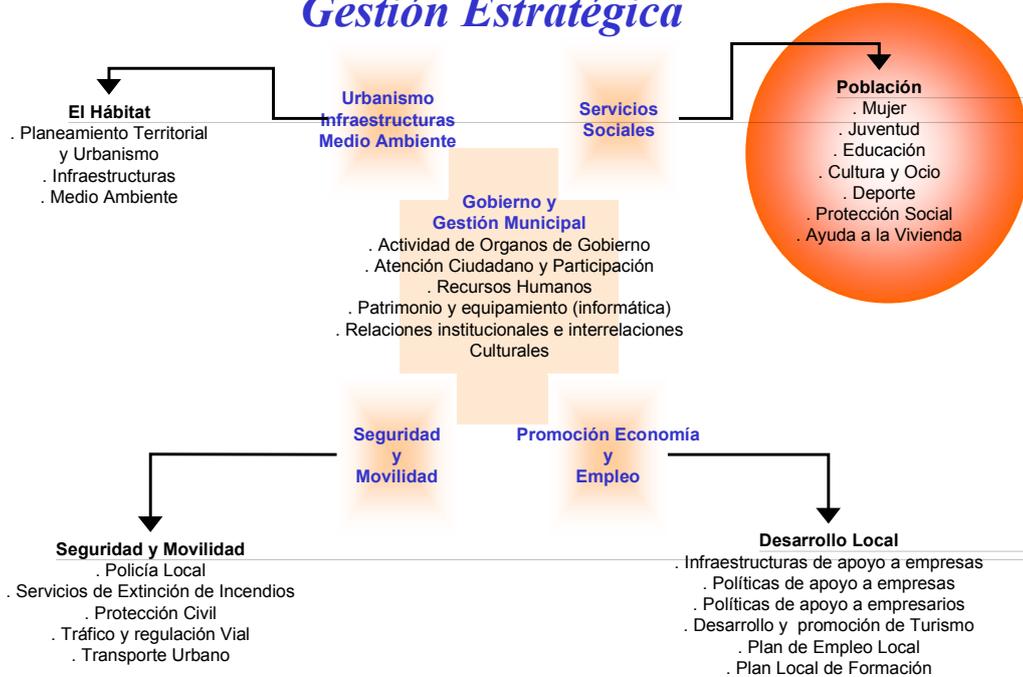
***PLAN DE MEJORA
DEL
SERVICIO DE SECRETARÍA GENERAL
2005***

Laguna Digital

José Francisco Illerías Samaniego

*Secretario General del Ayuntamiento de
Laguna de Duero
Valladolid*

Gestión Estratégica

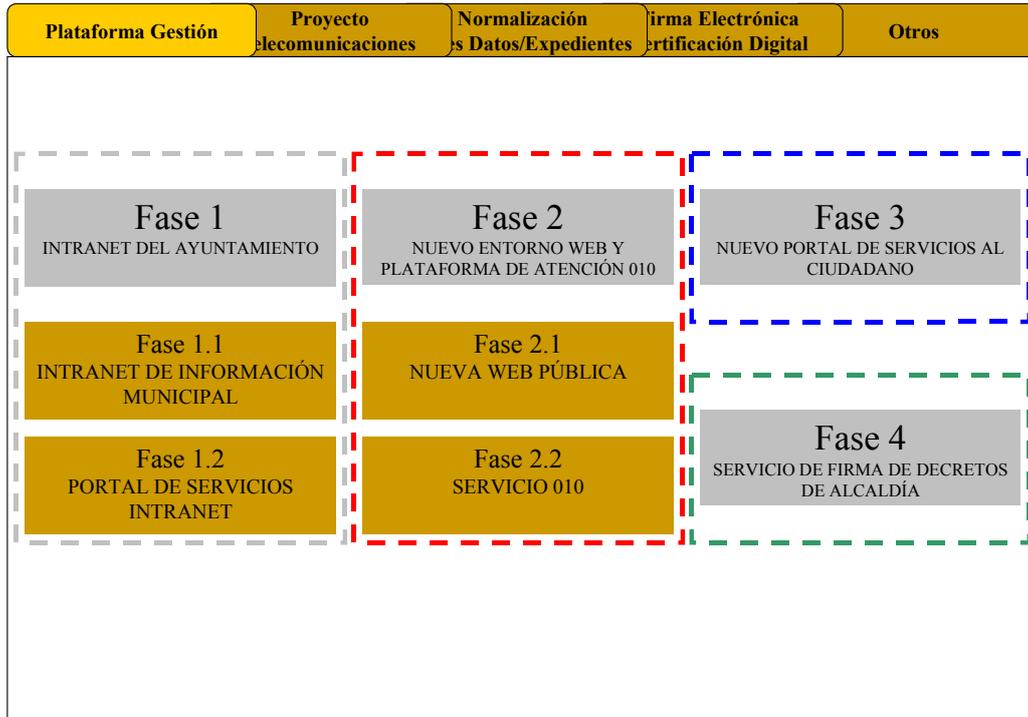


LAGUNA DIGITAL

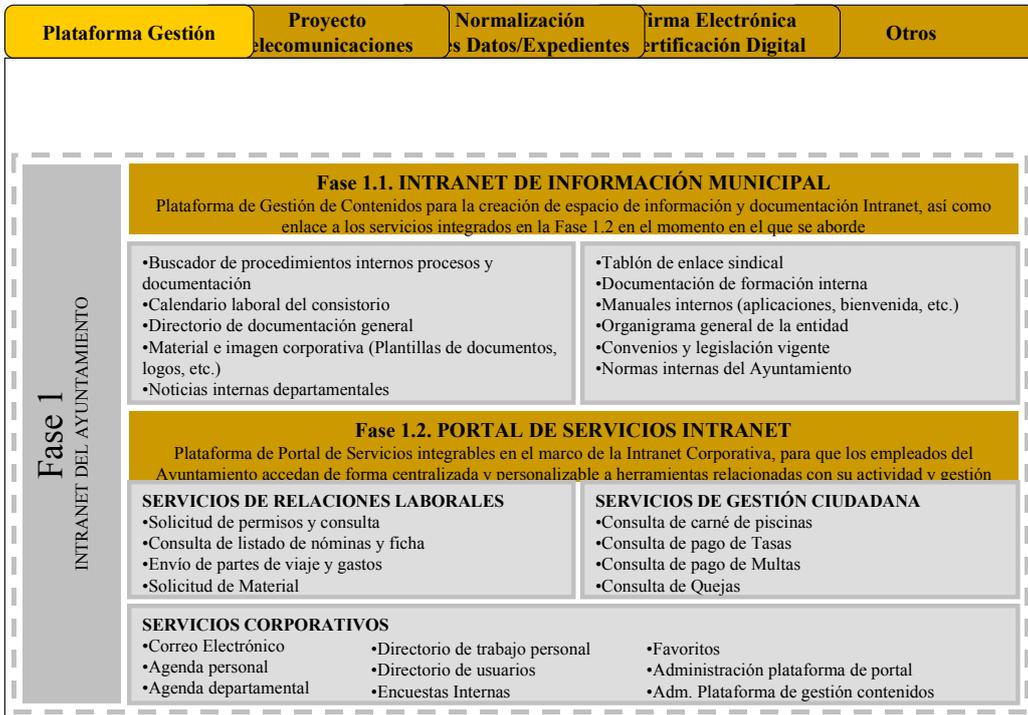
Atención Ciudadana



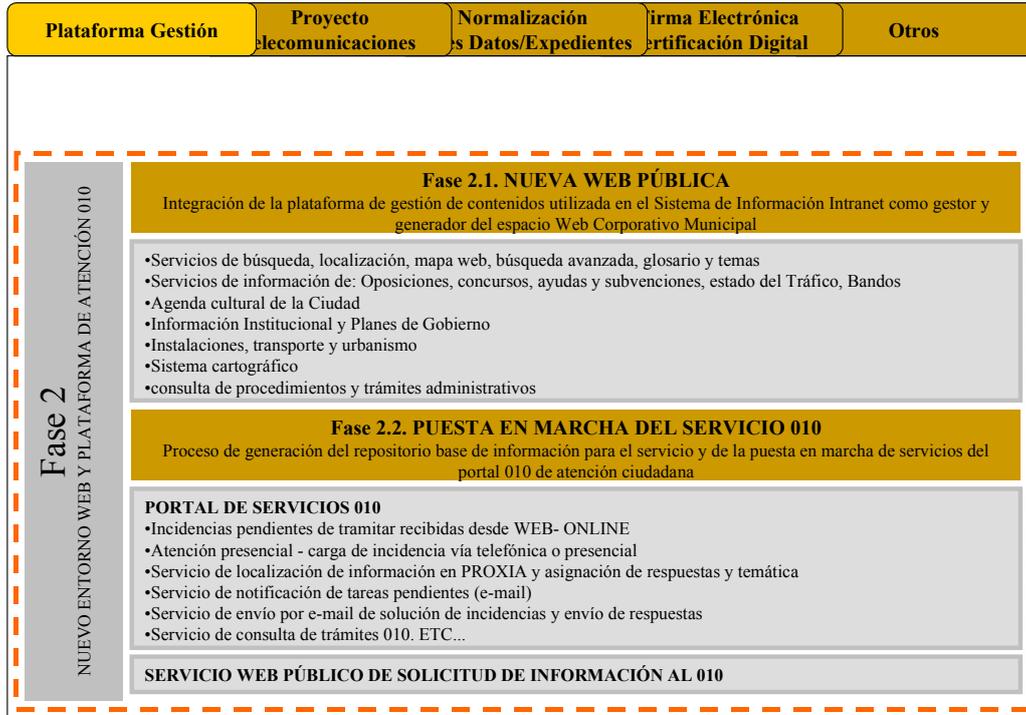
LAGUNA DIGITAL



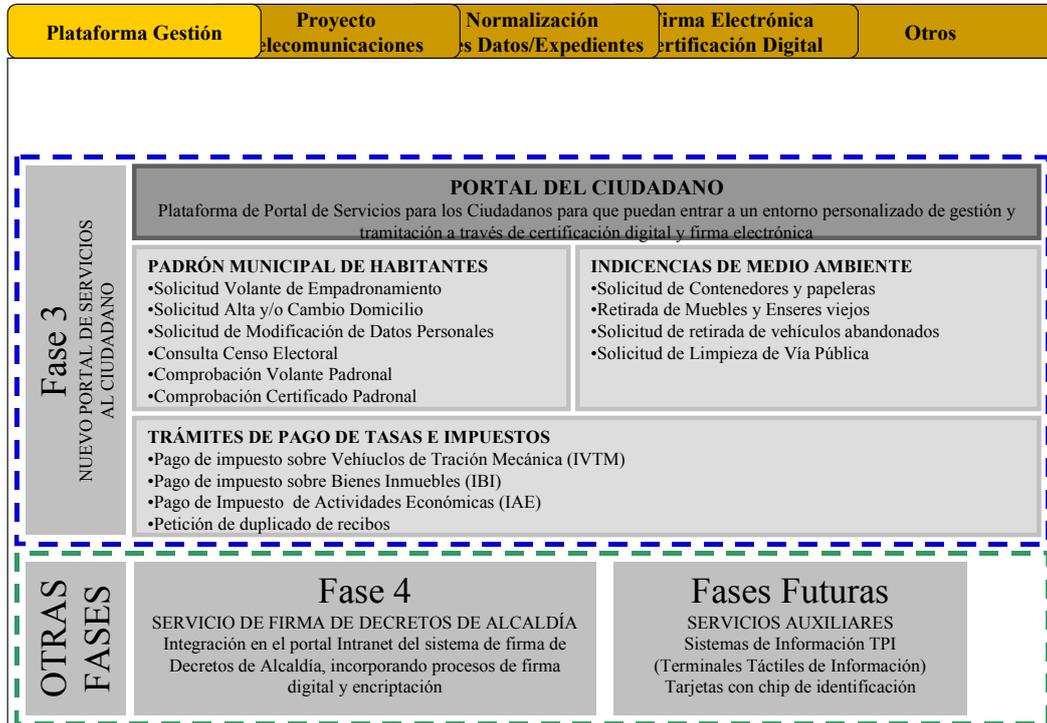
LAGUNA DIGITAL



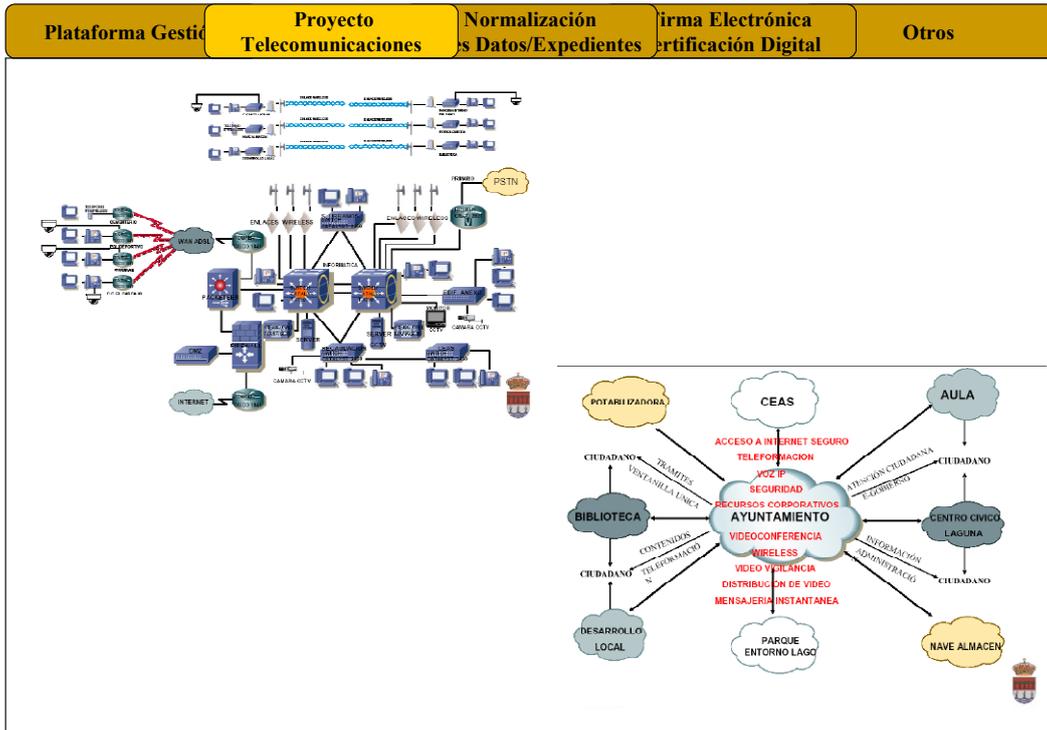
LAGUNA DIGITAL



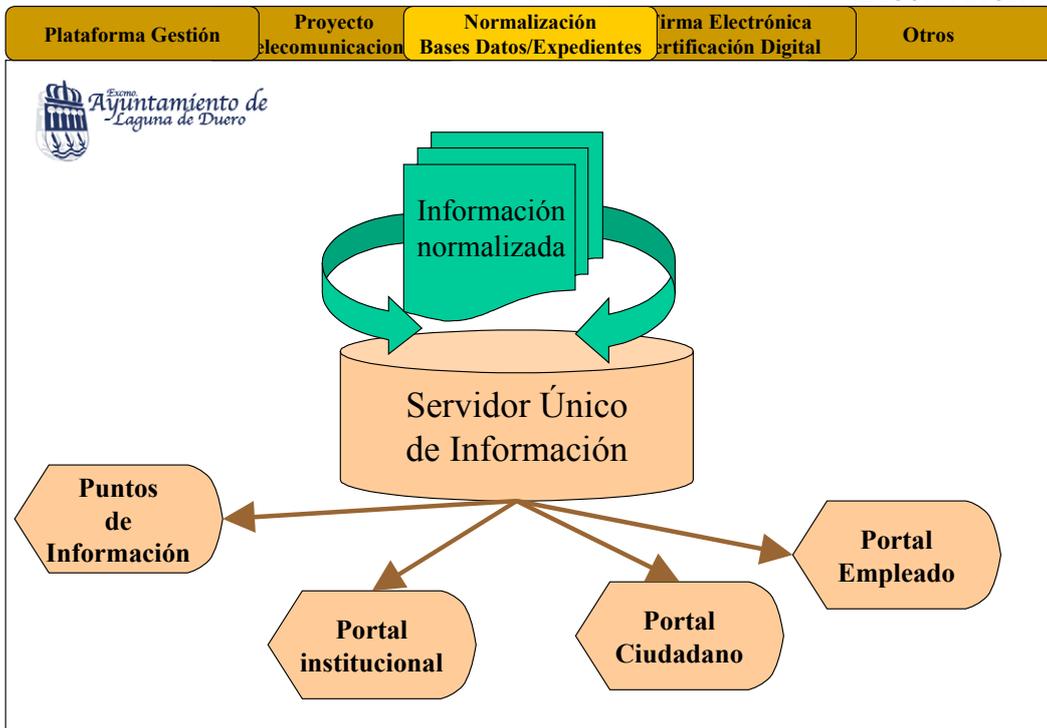
LAGUNA DIGITAL



LAGUNA DIGITAL



LAGUNA DIGITAL



LAGUNA DIGITAL

Plataforma Gestión	Proyecto Telecomunicaciones	Normalización de Datos/Expedientes	Firma Electrónica Certificación Digital	Otros
 <p>Protocolo de Autorización de uso de Firma Electrónica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de la Jefatura de Servicios - Autorización Resolución Alcaldía <p>Solicitud de Acceso a Servicios Electrónicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficina Virtual del Catastro - Servicio Nacional Aguas de Consumo - Agencia Tributaria - Otros 			 <p>Convenio para la prestación de Servicios de Certificación Electrónica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación de Oficina de Acreditación - Fechado digital - Servicio de Notificación Electrónica 	