



Comunicación

126

DESARROLLO DE PROYECTOS DE E-ADMINISTRACION EN LAS ENTIDADES LOCALES

DESARROLLO DE PROYECTOS DE E-ADMINISTRACION EN LAS ENTIDADES LOCALES

1. Antecedentes

En España hay más de 8.000 municipios, de los que casi la mitad no llegan a 500 habitantes y 1000 de ellos tienen menos de 100. Estos municipios, dispersos por toda la geografía nacional, son una referencia para garantizar la modernización administrativa y lograr un equilibrio armónico entre los diferentes territorios. Por otra parte, las Administraciones Locales desempeñan un papel fundamental en el proceso de acercamiento a la Sociedad de la Información, por ser las instituciones más próximas a los ciudadanos y a los agentes productivos locales.

Los avances de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones permiten optimizar el funcionamiento interno de las Administraciones Locales y agilizar la comunicación con el resto de Administraciones Públicas, lo que facilita la obtención de importantes beneficios económicos y sociales. De igual forma, el desarrollo tecnológico permite un mayor contacto con los ciudadanos y favorece la integración de las zonas rurales y aisladas en la corriente de desarrollo promovida por el uso de las TIC. Las Administraciones más dinámicas y que mejor sepan aprovechar las oportunidades tecnológicas, se constituirán en focos de atracción de recursos con los que desarrollar la economía local y mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos.

Los pequeños ayuntamientos tienen frecuentemente graves carencias de recursos que les impiden mejorar su funcionamiento interno y los servicios a sus ciudadanos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La brecha digital para la extensión de la administración electrónica a los pequeños ayuntamientos tiene dos fuentes:

- Las carencias en infraestructuras de comunicaciones sobre todo condicionadas por la geografía.
- La imposibilidad de acceso y utilización sostenible de sistemas tecnológicos con servicios avanzados

Las actuales posibilidades de la administración electrónica hacen muy necesario un proyecto horizontal que provea una solución para los ayuntamientos que no puedan impulsar autónomamente la implantación de servicios avanzados basados en la administración electrónica.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en el contexto del programa PISTA (Promoción e Identificación de Servicios de Telecomunicaciones Avanzadas), ha impulsado el diseño de las funcionalidades y capacidades esenciales de este sistema, orientado sobre todo a un enfoque de implantación en una entidad supramunicipal (Diputación, Mancomunidad) que haría posible la economía de escala de los sistemas y los recursos humanos especializados para un conjunto de ayuntamientos.

No habrá verdadera administración electrónica mientras el ayuntamiento más pequeño no pueda disponer de los sistemas y la tecnología necesarios para ofrecer a sus ciudadanos los mismos servicios avanzados de la Sociedad de la Información que los ayuntamientos de las grandes ciudades o del resto de administraciones.

Richard Florida, profesor de la George Mason University, indicaba en su libro *The Rise of the Creative Class* ("El surgimiento de la clase creativa") que las ciudades que hoy crecen económica y socialmente no son

aquellas que apuestan por captar capital físico (empresas que se quieran instalar en su territorio), sino aquellas en las que hay una cultura de tolerancia, se admite la diversidad, y se es abierto a la creatividad, además de contar con una moderna infraestructura tecnológica, o sea, aquellas ciudades que atraen profesionales creativos; que atraen, pues, el capital creativo del mundo. Ciudades con una rica combinación de tecnología (tienen empresas hi-tech), talento (buenas universidades) y tolerancia (aceptación de la diversidad). Aceptando este planteamiento debemos trabajar, por tanto, en el desarrollo de políticas locales activas tendentes a desarrollar un ambiente favorable a la creatividad impulsando proyectos tecnológicos (tanto propios de la administración como de empresas radicadas en el municipio), implantación de centros universitarios o institutos de investigación. Y todo ello como instrumentos para el crecimiento local tanto en lo económico como en lo social en tiempos donde la palabra “deslocalización” recorre muchos polígonos industriales en España.

Hay que considerar, además, una de las controversias de los últimos tiempos generada por Nicholas Carr con su ensayo “IT doesn’t matter”, en la Harvard Business Review, en el que afirmaba que las tecnologías de la información ya no son estrategia (tenerlas dan ventajas) sino que son infraestructura (no tenerlas crean problemas). En definitiva, la idea de Carr es que las tecnologías son ya una condición necesaria para las organizaciones o para los municipios, pero no son en absoluto una condición suficiente. Por ello resulta mucho más grave carecer de las tecnologías de la información y las comunicaciones adecuadas, porque no implica perder una ventaja competitiva con otros municipios, sino que nos situamos en clara desventaja respecto de la mayoría. Retrocedemos en capacidad de atracción y pasamos a segunda fila. Como decía el profesor Guillermo Fatás “estar fuera de estas redes, es estar fuera de la historia”.

Pero hemos de entender que estas tecnologías no son exclusivamente las infraestructuras de comunicaciones, el equipamiento informático, etc. son también la parte de intangible de ellas : el conocimiento, la capacidad de atracción a personas, empresas y organizaciones creativos que consiguen crear una rica atmósfera de innovación y progreso.

El Plan 2006-2010 para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre nuestras Comunidades Autónomas (Plan Avanza), reconoce el papel de las Entidades Locales en el desarrollo de la Sociedad de la Información, incluyendo entre sus prioridades el impulso de la Administración Electrónica en los Ayuntamientos, con especial atención a los pequeños y medianos. Para ello, dentro del área de actuación “Servicios Públicos Digitales”, incluye la medida denominada “Ayuntamientos en Internet”, que deberá ponerse en marcha en 2006.

Dicha medida deberá plasmarse en un conjunto integrado de actuaciones que abarquen todos los aspectos necesarios para llevar el desarrollo de la Administración Electrónica en los Ayuntamientos pequeños y medianos a un nivel equiparable al de los municipios de gran tamaño. Un conjunto de actuaciones interrelacionadas podría constituir el impulso a la Administración Electrónica en las Entidades Locales y con ello materializar el mandato del Plan Avanza.

Estos proyectos deberían asumir los objetivos generales marcados por dicho Plan en cuanto se refiere al desarrollo de los Servicios Públicos Digitales en el conjunto de las Administraciones Públicas españolas:

- Garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las AA.PP.
- Mantener una oferta de servicios en línea que se corresponda con la demanda existente.
- Garantizar la existencia de canales adecuados con ciudadanos y empresas
- Modernizar las Administraciones Públicas españolas promoviendo el uso intensivo de las TIC
- Crear estructuras de cooperación entre las distintas Administraciones Públicas.

Todo ello dentro de un concepto de la Administración Electrónica donde el centro es el usuario y no el proveedor del servicio, y que debe permitir superar dos de los problemas más graves de los servicios electrónicos ofrecidos por las AA.PP. españolas: su desigual grado de desarrollo y calidad y la falta de

integración de los servicios ofrecidos por diferentes organismos y administraciones.

En esa dirección, es preciso mencionar como principal antecedente de la misma el Convenio Marco de Colaboración entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) para el Impulso de la Administración Electrónica en la Entidades Locales, suscrito el pasado 11 de enero de 2005. En virtud del mismo, el Ministerio y la FEMP se comprometen a colaborar en la definición y desarrollo de proyectos de Administración electrónica para la Administración Local.

Dicho convenio contempla la financiación de tales proyectos por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a través de los instrumentos de promoción que ésta gestiona, así como la difusión por parte de la FEMP de los resultados de los mismos entre sus miembros.

El Convenio Marco parte de la colaboración ya existente en los proyectos PISTALocal y GeoPISTA y contempla el acuerdo de los compromisos referidos a cada actuación concreta mediante adendas al mismo.

2. Objetivos

El objetivo general consistiría en poner en marcha una serie de iniciativas que permitan garantizar que todos los ayuntamientos españoles ofrecen a sus ciudadanos al menos un conjunto de servicios básicos en formato electrónico, desarrollados en colaboración con Diputaciones y CC AA, haciendo un especial esfuerzo en incorporar en este objetivo a los ayuntamientos de menor tamaño. En última instancia, se persigue mejorar los niveles de equipamiento, las aplicaciones disponibles y la formación del personal en los municipios de pequeño tamaño, con el fin de promover el desarrollo de la sociedad de la información en los municipios con menos recursos.

La gran mayoría de los casi 7.000 municipios con menos de cinco mil habitantes se caracterizan por tener una escasa presencia en Internet, muchos no disponen ni siquiera de páginas web y las existentes son de bajo nivel, con contenidos insuficientes. También se encuentran con problemas en la cualificación del personal y con dificultades para el acceso de su personal a programas de calidad para la formación en tecnologías de la información. Todo lo anterior genera una escasa participación ciudadana en la Administración en red y dificulta que las Entidades Locales puedan actuar como dinamizadoras del uso de Internet por parte de sus ciudadanos y sus pequeñas empresas.

Supondría la incorporación de un paquete de servicios y de aplicaciones de las tecnologías de la información que permita a los municipios con menos recursos hacer que la Administración Electrónica sea una realidad en su ámbito de actuación. De esta forma, se optimizan recursos, se aprovechan resultados de experiencias ya en marcha y se homogeneizan las aplicaciones disponibles en las diferentes Entidades Locales.

El objetivo general de desarrollo de la sociedad de la información en los municipios españoles con un menor número de habitantes, se puede desagregar en una serie de objetivos específicos de carácter prioritario:

- Garantizar la presencia en Internet y la disponibilidad de una página web en todos los municipios de pequeño tamaño, lo que les permite disponer de nuevos canales de comunicación con sus ciudadanos, a través de las tecnologías de la información. El objetivo no se limita a la mera disponibilidad de una página web sino que ésta debe ser amigable, de interés para los usuarios y permanentemente actualizada.

- Favorecer la prestación de un conjunto de servicios básicos en línea por parte de todos los Ayuntamientos, aprovechando para ello aplicaciones de administración electrónica ya desarrolladas y probadas satisfactoriamente en otros Ayuntamientos, con el fin de aumentar el número y mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.
- Fomentar la creación de un conjunto de servicios básicos de intercambio de información entre la Administración Local y el resto de Administraciones Públicas que se relacionan con los ciudadanos, con objeto de agilizar los trámites con los ciudadanos y evitar la repetición de solicitudes de información.

Además de los anteriores, deberán tenerse en cuenta los siguientes objetivos complementarios que permitirán mantener una continuidad en la progresiva incorporación de servicios de Administración Electrónica en los municipios de zonas rurales o aisladas:

- Mejorar la formación del personal de las entidades locales en el manejo de las aplicaciones de las tecnologías de la información, evitando la no utilización de nuevos servicios municipales por la ausencia de empleados cualificados, motivando al personal y favoreciendo su integración en la administración electrónica.
- Promover el uso de Internet y de aplicaciones de las tecnologías de la información entre los ciudadanos de las zonas dispersas. La existencia de una oferta atractiva de servicios públicos por Internet favorece la generación de un interés por el acceso y el uso de Internet por parte de los ciudadanos y las empresas locales.
- Aprovechar el potencial de las tecnologías de la información para fomentar la integración de los colectivos más desfavorecidos o con necesidades especiales. Por ejemplo: personas con discapacidad, amas de casa, personas de la tercera edad, jóvenes en desempleo, etc.

La consecución de estos objetivos favorecerá un desarrollo armónico por parte de las distintas entidades locales, en la prestación de servicios públicos electrónicos y evitará que se produzcan grandes diferencias en el acceso a la Administración Electrónica entre municipios, en función de los recursos humanos y económicos disponibles.

La Estrategia de implantación de la e-Administración en la Administración Local complementa otras actuaciones e iniciativas puestas en marcha en los últimos años por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en el fomento de la Sociedad de la Información en España, que tienen especial incidencia en las áreas de menor densidad de población, como por ejemplo: Internet Rural, el Programa de Extensión de Banda Ancha en zonas rurales y aisladas, PISTA y ARTE/PYME.

De igual forma, se llevará a cabo de forma coordinada con otras iniciativas y actuaciones puestas en marcha por los diferentes organismos implicados en la incorporación y la expansión de las tecnologías de la información en las Entidades Locales, principalmente el Ministerio de Administraciones Públicas, las Comunidades Autónomas y las Diputaciones Provinciales.

Debe hacerse especial mención a este respecto al papel de las Comunidades Autónomas, las Diputaciones Provinciales, así como al de otros organismos supramunicipales como los Cabildos o los Consejos Insulares. Estos organismos llevan años apoyando a las Administraciones Locales, con especial atención a las de menor tamaño o con menos recursos. Entre los servicios de apoyo que prestan a los Ayuntamientos se encuentra el asesoramiento en aplicaciones de las tecnologías de la información, la adquisición de equipamientos básicos, la formación en tecnologías de la información y el hospedaje de las webs municipales.

En la puesta en marcha resulta clave el papel de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), como organismo de coordinación y representación de los intereses de las Entidades Locales, capaz de canalizar la interlocución del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y del Ministerio de Administraciones Públicas, como impulsores de la estrategia, con el conjunto de las Entidades Locales y de adaptar las distintas actuaciones de la Estrategia a las necesidades específicas de los municipios con menor disponibilidad de recursos.

Por último, cabe mencionar a Red.es como otro de los organismos a considerar en la puesta en marcha de la Estrategia, en su papel de entidad ejecutora de programas de impulso a la Sociedad de la Información promovidos por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Los principales elementos considerados vienen dados por la compartición de recursos y el aprovechamiento de experiencias y aplicaciones desarrolladas por la Administración y que pueden ser de interés para su utilización por parte de las Entidades Locales. En concreto, los elementos a tener en cuenta en la definición de la estrategia de actuación son los siguientes:

- Disponer de un conjunto de herramientas comunes por parte del mayor número posible de Entidades Locales. La homogeneidad de las aplicaciones facilita la formación y el asesoramiento del personal responsable en los diferentes Ayuntamientos y favorece el uso por parte de los ciudadanos que puedan desplazarse entre municipios.
- Disponer de aplicaciones que permitan garantizar la prestación de servicios básicos a través de Internet. Los Ayuntamientos de pequeño tamaño también pueden prestar unos servicios públicos por Internet de gran interés para sus ciudadanos.
- Garantizar unos niveles mínimos de equipamiento y de conectividad en todos los Ayuntamientos, con independencia de su tamaño y de los recursos de que disponga. Evitar la creación de brechas digitales entre los grandes Ayuntamientos y los de pequeño tamaño.
- Implantar y generalizar el uso de herramientas y servicios de Administración Electrónica en las Entidades Locales. Familiarizar al ciudadano con el uso de Internet en la obtención de información municipal, realización de trámites administrativos, etc.
- Asegurar la sostenibilidad en el tiempo de los servicios y las aplicaciones puestas en marcha.

3. Elementos a incorporar

Los procedimientos asociados al funcionamiento de la Administración Local están relacionados con las actividades y recursos disponibles en cada Ayuntamiento, y en concreto, con la cantidad y el carácter de los servicios públicos que se ofrecen al ciudadano y a la empresa. En gran medida, los procesos a utilizar dependerán del tamaño y de la naturaleza del municipio, pero los más comunes se pueden resumir en los siguientes apartados:

- Información general sobre el municipio, su emplazamiento y su historia.
- Información sobre la organización y los servicios que presta el Ayuntamiento.
- Registro general de documentación.
- Tramitación de altas, bajas y modificaciones en el Padrón Municipal de Habitantes y en el Censo Electoral. Certificados de empadronamiento.
- Recopilación y procesado de información estadística correspondiente al municipio.
- Tramitación de los expedientes de contratación de obras, servicios y suministros del Ayuntamiento.

- Gestión de los recursos humanos, tramitación de la oferta de empleo pública y convocatoria de procesos selectivos para la cobertura de plazas vacantes.
- Gestión de los Acuerdos y Resoluciones adoptados por la Comisión de Gobierno, Pleno Municipal y Alcaldía, y expedientes de certificaciones de los mismos.
- Gestión y trámites relacionados con las ocupaciones de dominio público local
- Trámites relativos a la gestión del Patrimonio Municipal.
- Servicio de asesoramiento legal a la Corporación y fe pública.
- Boletines Oficiales.
- Expedientes de Responsabilidad Patrimonial de la Administración de Ordenación Urbana.
- Relación con otras Administraciones Públicas.
- Gestión tributaria.
- Intervención y tesorería.
- Registro de Asociaciones.
- Registro de la Administración del Estado.
- Gestión de dependencias municipales: cementerio, archivo municipal, biblioteca, casa de la cultura, oficina de turismo, oficina de atención al ciudadano.
- Otros [celebración de bodas civiles, gestión de ferias y mercados, etc.].

Se han realizado agrupaciones de medidas a implantar para que se puedan alcanzar los objetivos marcados. Estas cinco medidas, consideradas como básicas son las siguientes:

- 1. Herramientas comunes**
- 2. Servicios básicos**
- 3. Equipamiento, conectividad y contenido**
- 4. Puesta en funcionamiento**
- 5. Sostenibilidad del servicio**

3.1. Herramientas Comunes

En la Figura 1 se recoge de forma esquemática el conjunto de herramientas comunes contempladas. En la figura se puede observar que el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) y el Sistema de Información Territorial constituyen la base de los diferentes servicios que se prestan en la Administración Electrónica al tiempo que facilitan toda la tramitación telemática de forma conjunta con las herramientas desarrolladas en el Programa PISTA - Administración Local.

Adicionalmente, estas herramientas permiten la relación entre los ciudadanos y las entidades financieras por medio de los certificados digitales, que constituyen el mecanismo que facilita el pago electrónico de los impuestos municipale

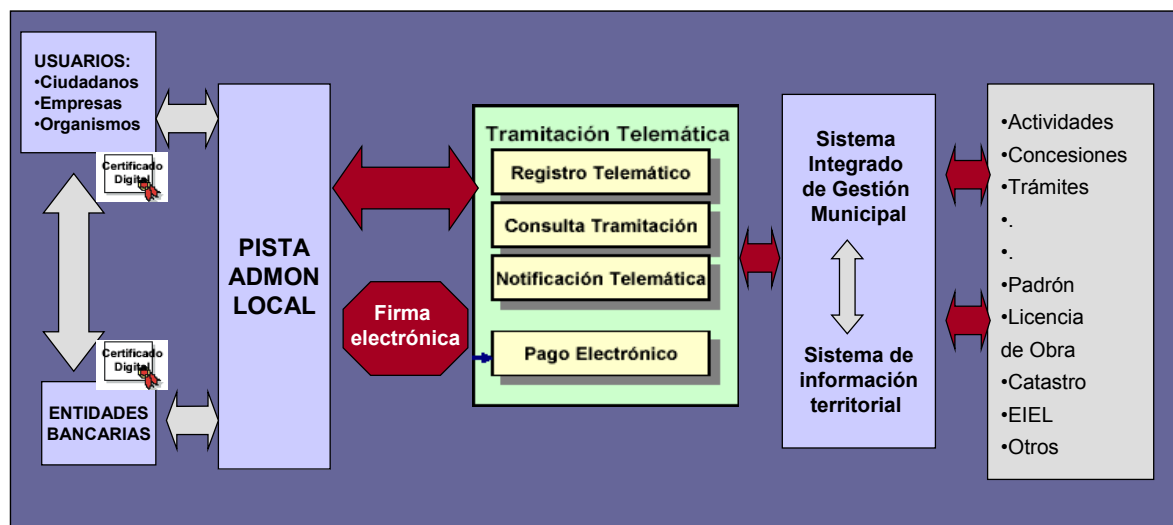


Figura I: Herramientas Comunes

Las soluciones que se incorporen deberán cubrir los siguientes requisitos: ser de acceso libre o desarrolladas por la propia Administración, tener una rápida utilización, ser de fácil acceso, aprovechando aplicaciones ya en funcionamiento y contrastadas, enfocadas a pequeños Ayuntamientos y que respeten las características propias y las peculiaridades existentes en cada uno de los municipios afectados.

Estos requisitos a tener en cuenta resultan válidos tanto para este apartado de herramientas comunes, como para el detalle de los servicios básicos contemplados en el apartado siguiente.

A. Portal de Acceso

Entorno multientidad para que las Diputaciones Provinciales, Cabildos, Consejos Insulares, o, subsidiariamente, las CC.AA., puedan dar servicios de "hosting", mantenimiento, contenidos, etc. a las Entidades Locales de menor capacidad técnica y económica, para que dispongan de los mismos servicios de portal, teleadministración, pasarelas hacia aplicaciones internas de gestión y boletines electrónicos. Esta herramienta, desarrollada en PISTA - Administración Local, ya está disponible y en fase de implantación en varias Diputaciones y Ayuntamientos.

B. Registro telemático con integración en el registro físico

El servicio de Registro Telemático parte de la creación de un mecanismo de registro que permite a los organismos públicos definir, para diferentes asuntos, formularios de entrada a través de los cuales ciudadanos y empresas, identificados mediante su certificado digital, rellenan información, anexas documentos y los presentan en formato electrónico en los registros de entrada administrativos, con la misma validez legal que los procedimientos tradicionales vienen ofreciendo hasta la fecha y con las ventajas que proporcionan las TIC.

Esta herramienta, desarrollada en PISTA - Ventanilla Única II y ampliada posteriormente por el M.A.P, ha sido implantada por diferentes Administraciones Públicas.

C. Firma Electrónica.

Aplicación instalable en ordenadores cliente (ya sean de funcionarios o de ciudadanos) que permite el acceso a todo tipo de documentos digitales que requieren la disponibilidad de una firma electrónica para su visualización. La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

Esta herramienta, desarrollada en PISTA - Ventanilla Única II y mejorada posteriormente por el M.A.P, ha sido implantada por diferentes Administraciones. Se utilizará la multifirma cumpliendo el protocolo X509.

D. Verificación de firma. Entidades certificadoras

Aplicación que permite, además de la visualización y firma de documentos electrónicos, la verificación de las firmas de documentos recibidos. Está constituido por servicios de Autoridad de Validación Común, que permiten validar la firma de diferentes prestadores del servicio de certificación, de forma similar al que actualmente está en funcionamiento, soportado por el Ministerio de Administraciones Públicas.

La firma electrónica básica no garantiza la identidad de la información recibida, toda vez que los datos que se adjuntan a la información no aseguran que el envío se haya realizado desde un emisor conocido. La firma electrónica con validación de firma sí garantiza la seguridad, porque asegura que el envío se realiza por parte del emisor conocido, siempre a través de la relación complementaria entre sus claves privada y pública.

E. Consulta de Tramitación

Software que se instala en el servidor de tramitación telemática de un organismo público y que permite a los ciudadanos que se identifiquen mediante un certificado digital, la consulta del estado de aquellos expedientes en los que aparecen como interesados. Puede ofrecerse información general sobre el trámite, así como el estado actual, histórico de actividades, descarga de documentos, etc. Esta herramienta, desarrollada en PISTA - Ventanilla Única II ha sido implantada por diferentes Administraciones.

F. Notificación Telemática / Comunicaciones

El Servicio de Notificación Telemática pretende dar respuesta a la necesidad de establecer un sistema de comunicación seguro y fiable entre el ciudadano y las Administraciones Públicas que permita, por una parte, el intercambio de información de manera personalizada e individualizada, y por otra, el envío de notificaciones y resoluciones administrativas por vía telemática de forma segura.

Existen diferentes herramientas, desarrolladas tanto por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos como por PISTA - Ventanilla Única II y Red.es, ya disponibles e implantadas.

G. Plataforma de Pago

Conjunto de mecanismos para facilitar a los administrados -ciudadanos y empresas (o sus gestores o representantes)- y a los Organismos Públicos el pago de tributos y tasas administrativas, ya se traten éstos de liquidaciones o autoliquidaciones, en el ámbito de la Administración Local utilizando medios telemáticos.

Actualmente, existen diferentes herramientas, entre ellas una desarrollada por la Junta de Andalucía y otra por Red.es, ya disponibles y en fase de implantación y que podrían ser utilizadas por las Entidades Locales como soporte para su Plataforma de Pagos.

H. Sistema Integrado de Gestión Municipal (Gestor de Expedientes)

Se trata de aplicativos de gestión interna (“Back Office”), sobre los que se apoyará la operativa de las propias Administraciones Locales para facilitar la realización de los procesos de tramitación siguiendo un flujo de trabajo (“workflow”), permitiendo la gestión homogénea de los procedimientos y alimentando coherentemente el repositorio de información corporativo. El Gestor de Expedientes controlará la situación de todos los trámites, visualizando los nuevos trámites, los que se están realizando, la prioridad de los mismos, estadísticas de su carga de trabajo, etc.

I. Sistema de Información Territorial

Herramienta que, partiendo de la base de una cartografía, pueda georreferenciar tanto la información como la propia gestión municipal, proporcionando así a los Ayuntamientos y a los ciudadanos servicios en línea basados en sistemas de información geográfica.

Esta herramienta, desarrollada en PISTA Sistema de Información Territorial (Geopista), está ya en fase de pruebas en varias Diputaciones y Ayuntamientos.

J. Verificación de Accesibilidad

Dotación a las Administraciones Públicas de una herramienta on-line que permita mejorar la accesibilidad de sus sitios web a la vez que facilite la adquisición de unos conocimientos suficientes en materia de análisis, diseño y desarrollo de web accesibles según criterios WAI.

Esta herramienta, desarrollada en PISTA Accesibilidad (Verificación de Accesibilidad), está ya en fase de pruebas en diferentes Administraciones.

K. Cartografía

Para poder prestar los servicios basados en información geográfica, tales como el callejero, la localización de recursos en un plano, (entendiendo “recurso” en su más amplia acepción: dependencias municipales, servicios públicos, museos, monumentos, lugares de interés turístico, hostelería, deportes, ocio, etc.), tareas asociadas a la gestión urbanística, es necesario disponer de una base cartográfica, en la que se pueda georreferenciar tanto la información como la propia gestión municipal y, además, ofrecer esta información a los ciudadanos por Internet.

Se utilizará como punto de partida la cartografía cedida por la Dirección General del Catastro y el Instituto Geográfico Nacional (IGN).

3.2. Diez Servicios Básicos

De acuerdo con la experiencia y los resultados del trabajo conjunto llevado a cabo en los últimos años por las Diputaciones y los Ayuntamientos en el Proyecto PISTA – Administración Local, se han detectado una serie de trámites y servicios prestados por las Administraciones Locales en los que resulta de especial interés la utilización de aplicaciones de las tecnologías de la información.

En todo caso sería muy conveniente la ampliación del conjunto de servicios relevantes en Ayuntamientos pequeños y medianos, en base a un estudio en profundidad en el que participen las Diputaciones Provinciales y en el que se pueda contar con una muestra representativa de Ayuntamientos.

Los servicios básicos que se han detectado como de interés para la incorporación de aplicaciones de las tecnologías de la información hasta el momento, para el desarrollo de la Administración Electrónica en las Entidades Locales, se recogen a continuación.

1. Página web básica con inclusión de plano urbano y rural del municipio.

En esta página deberá mostrarse desde la primera pantalla información sobre el municipio y sobre su geografía. Además, se incluirá un callejero básico y se mostrarán las distintas formas de acceso al municipio.

Este servicio está soportado por la herramienta PISTA - Administración Local, que se encuentra ya disponible.

2. Organigrama de servicios, cargos, direcciones, teléfonos y correo electrónico.

En él constarán los datos de contacto de aquellas personas e instituciones que ofrezcan servicios municipales, con indicación de situación geográfica, horarios y otros datos relevantes para los ciudadanos. Este servicio está soportado por la herramienta PISTA - Administración Local, ya disponible.

3. Catastro.

El servicio consiste en la consulta y certificación de datos a particulares, administraciones e instituciones, el intercambio de datos catastrales orientado a administraciones, la visualización de mapas y las certificaciones catastrales descriptivas y gráficas.

Se dispone de una aplicación desarrollada en PISTA - Sistema de Información Territorial (Geopista) que permite soportar este servicio.

4. Padrón-Censo.

Sistema Integrado de Gestión de Habitantes del INE para el soporte a la Gestión del Padrón Continuo, que integre todos los procedimientos relacionados con la gestión de la población: cifras, electoral, intercambio de datos con otras administraciones, estadísticos y de gestión, cumpliendo con los Criterios de Seguridad, Normalización y Conservación de las aplicaciones establecidos por el Consejo Superior de Informática.

Se pretende disponer de un sistema transaccional en línea que ayude a establecer los mecanismos de gestión cooperativa entre los diferentes agentes que intervienen en la gestión de la población, con objeto de resolver los problemas de coordinación de los Padrones Municipales con las Entidades Locales, especialmente los Municipios, y evitar la inconsistencia de la información que les afecte, contando con una base de datos única de Padrón de Habitantes y con formularios y procedimientos normalizados de intercambio de información.

El sistema será multientidad, permitiendo instalar el módulo de varias entidades (municipios, consulados, ...) en un mismo sistema. Adicionalmente permitirá a los ciudadanos el acceso a las listas de empadronamiento, la presentación de documentos y la realización de trámites administrativos a través de Internet, con certificado electrónico, facilitándole no sólo la obtención de certificados y volantes, sino también la propia gestión.

Este servicio estará basado en los desarrollos de PISTA - Administración Local y de PISTA Sistema de Información Territorial (Geopista).

5. Pagos de Impuestos Municipales.

Se prestarán inicialmente servicios de pago telemático a través de Internet para diferentes tasas e impuestos municipales tales como IBI, tasa de recogida de basuras y licencias de apertura. Este servicio se basará en módulos desarrollados en PISTA - Ventanilla Única II, PISTA - Administración Local y en PISTA - Sistema de Información Territorial (Geopista), así como en plataformas de pago ya en funcionamiento (Junta Andalucía, Red.es).

Sería necesario integrar los desarrollos de módulos PISTA con los de las plataformas de pago, y adaptarlos para obtener las prestaciones antes enunciadas, además de integrarlos en la herramienta Gestor de Expedientes.

6. Gestión de actividades.

Estos servicios consisten en la gestión de las agendas de las distintas actividades diarias que se lleven a cabo en el municipio: días y horarios de la actividad, establecimiento de periodos de inscripción, reservas y enlaces con las pasarelas de pago para aquellas actividades que lo requieran. Se cuenta con el módulo desarrollado dentro de PISTA - Administración Local.

7. Licencias de Obra.

Se ofrecerá el Registro, notificación y consulta telemáticos para los expedientes de obra mayor y menor. Igualmente deberá enlazarse con las pasarelas de pago ya mencionadas. Este servicio se basará en módulos desarrollados en PISTA - Ventanilla Única II y en PISTA - Sistema de Información Territorial (Geopista), así como en plataformas de pago ya en funcionamiento (Junta Andalucía, Red.es).

También en este caso, habría que integrar los desarrollos de módulos PISTA con los de las plataformas de pago, y adaptarlos para obtener las correspondientes prestaciones, al tiempo que se integran con el Gestor de Expedientes.

8. Callejero y Guía Urbana.

Se dispondrá de información detallada sobre el callejero municipal, redes de transporte municipales, consulta de puntos de interés tales como edificios públicos, jardines, edificios singulares, navegación virtual por el núcleo como opciones de zoom y localización. Se cuenta con el módulo desarrollado en PISTA - Sistema de Información Territorial (Geopista). Se utilizará la cartografía existente en cada localidad, hasta que se disponga de la que el IGN desarrollará entre 2006 y 2010.

9. Encuesta de Infraestructuras y Equipamiento Local (EIEL).

Envío de información sobre infraestructuras y equipamiento desde los municipios al Ministerio de Administraciones Públicas. Esta información se recogerá mediante una herramienta gráfica que tenga diferentes interfaces de introducción, modificación y baja de datos, que permita la ubicación geográfica y que estará complementada mediante formularios de entrada de datos alfanuméricos relativos al equipamiento o servicios que se proporcionen.

Sería necesario desarrollar un aplicativo para llevar a cabo las funcionalidades ya mencionadas, solicitadas por el Ministerio de Administraciones Públicas. La aplicación se integrará bajo el Sistema de Información Territorial.

Se podría contar, como punto de partida, con los desarrollos de PISTA - Sistema de Información Territorial (Geopista).

10. Boletín de noticias.

Este servicio consiste en la difusión de boletines electrónicos, tanto a través del propio portal como por correo electrónico, para facilitar periódicamente a los suscriptores información sobre temas de su interés en su buzón electrónico. Un boletín local electrónico es un ejemplo de este caso. A través de él, la entidad local podrá difundir noticias referentes a su municipio que puedan ser de interés. En realidad constituye un acceso por Internet integrado con el gestor de contenidos local.

Permite la gestión de listas de suscripción y direcciones de correo electrónico para el envío de boletines, además de la administración de permisos de edición y publicación y de revisión de las fechas de validez de contenidos.

Cuenta con un juego de plantillas para la edición rápida; manejo de tablas y capas de edición; opciones de manejo de texto tales como justificación, selección de fuentes, estilos, color, hiperenlaces, etc. y tiene capacidad de utilizar formatos propios de Internet tales como gif, jpg, etc. con facilidades de manejo de gráficos como son: redimensionar imágenes, zoom, cortar, pegar etc. Disponible en PISTA - Administración Local.

3.3. Equipamiento, conectividad y contenidos

El cumplimiento de los objetivos requiere que todos los Ayuntamientos y demás Entidades Locales dispongan del equipamiento necesario para prestar servicios de Administración Electrónica de forma eficiente. Los municipios más pequeños no deben quedar al margen de los beneficios que se obtienen con el acercamiento a la Sociedad de la Información por falta del equipamiento necesario.

Se debe contemplar que incluso los municipios más pequeños cuenten con un equipamiento mínimo.

3.4. Puesta en funcionamiento

Un aspecto muy importante consiste en la instalación adecuada de los equipos y los programas necesarios para la prestación de servicios de Administración Electrónica.

Este aspecto es especialmente relevante ya que muchas de las nuevas aplicaciones son de reciente creación y necesitan compatibilizarse con los equipamientos y los programas de que se dispone tanto en las distintas Diputaciones como en los diferentes Ayuntamientos. Junto con las tareas de instalación de las herramientas comunes y de los aplicativos necesarios para la prestación de los servicios básicos, se requieren labores formativas a los usuarios, elaboración de contenidos, migraciones y adaptabilidades.

3.4.1. Instalación de las herramientas comunes con los servicios básicos.

Incluye la carga inicial del software y de las bases de datos, la configuración de pantallas de inicio, de permisos de acceso y de todo lo necesario para que los usuarios puedan operar el sistema por sí mismos, así como las pruebas de usuario y la asistencia técnica.

3.4.2. Formación.

cursos por Diputación para su personal y el de sus municipios.

3.4.3. Migración.

Migración y adaptabilidad en aquellos municipios que ya dispongan de algún servicio en red y quieran dotarse del Sistema de Gestión Municipal completo.

3.4.4. Firma Electrónica.

Dotación de Firma Electrónica a los técnicos y funcionarios.

3.5. Sostenibilidad del servicio

Estas actuaciones se consideran también de especial relevancia ya que son las que van a garantizar que las inversiones y los gastos realizados en la implantación de los equipos se utilizarán para los objetivos marcados. La sostenibilidad del servicio supone un apoyo continuo a las Entidades Locales en la progresiva prestación de servicios de Administración Electrónica.

3.5.1. Gastos de personal

Para poder mantener en funcionamiento los equipos y las aplicaciones necesarios para la prestación de servicios de Administración Electrónica es necesario disponer de personal cualificado tanto en las Diputaciones como en los Ayuntamientos. Este personal tendrá a su cargo los cometidos relacionados con el soporte hardware y software (plataformas, bases de datos, aplicaciones) y la gestión de los contenidos.

3.5.2. Prestación de servicio de accesibilidad y traducción multiidioma.

El objeto del servicio de accesibilidad es dotar a las Administraciones Locales de una herramienta que permita mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad de sus sitios web y de sus entornos web corporativos, a la vez que facilite la adquisición de unos conocimientos suficientes en materia de análisis, diseño y desarrollo de web accesibles. Para ello, se utilizará la herramienta PISTA Accesibilidad ya disponible y que deberá ser adaptada a los requerimientos marcados para las Entidades Locales.

Por otra parte, los servicios ofrecidos desde las Entidades Locales deberán ser multiidioma, y estar disponibles en las lenguas cooficiales: Catalán / Valenciano, Gallego, y Vasco, además del Castellano, por lo que, en muchos casos, puede ser conveniente disponer de servicios de traducción.

Además muchos de los municipios no optarán por el servicio de traducción multiidioma y solo estarán afectados por el de accesibilidad a personas con discapacidad.

3.5.3. Reserva de nombre de dominio (*.es).

La Entidad Pública Empresarial Red.es tiene encomendada la gestión del Registro de los nombres y direcciones de dominio de Internet bajo el código correspondiente a España [.es], de acuerdo con la política de registros del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y los procedimientos del ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers).

El 25 de mayo de 2005 se formalizó un convenio de colaboración entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de Red.es y la Federación Española de Municipios y Provincias, por el cual el MITyC financia a todas las Entidades Locales la tasa por reserva de dominio de Internet “.es”, durante un período de dos años.

3.5.4. Pago a proveedores de servicios externos de certificación y pago electrónicos.

Comprende los gastos por prestaciones de servicios externos tales como mantenimiento de firma electrónica, certificación, plataforma de pago, etc.

3.5.5. Soporte al usuario y mantenimiento de aplicaciones y servicios.

Incluye aquellas tareas necesarias para proporcionar apoyo al personal de las Administraciones Locales, tanto técnicos como usuarios finales, en su operativa con los servicios de Administración Electrónica, resolviendo sus consultas y atendiendo las posibles incidencias que puedan producirse respecto al funcionamiento de las aplicaciones. Para ello deberá disponerse de centros de atención telefónica y en red.

3.5.6. Actualización de aplicaciones y nuevos desarrollos para la prestación de nuevos servicios.

La continua evolución de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones hace que los entornos operativos y otro software de base (nuevas versiones, cambios de plataforma, ...), las telecomunicaciones y las propias necesidades de los usuarios cambien con rapidez. Para evitar la obsolescencia tecnológica o funcional de los servicios desarrollados, se requiere estar en disposición de adaptarlos con rapidez a dichos cambios, sin que por ello pierdan operatividad.

3.5.7. Conexión de banda ancha a redes de datos.

Aprovechando la cobertura geográfica completa que se obtendrá como consecuencia del Plan de Extensión de Banda Ancha del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio actualmente en marcha, se considera que todos los ayuntamientos dispondrán del acceso a la red de banda ancha y se estima un coste mensual de 30 euros por la utilización de este servicio.

3.5.8. Acciones dinamizadoras de la Estrategia.

Un proyecto de esta importancia requiere de una serie de actuaciones por parte de la Dirección de la Estrategia que permitan un constante conocimiento de la marcha del proyecto, de sus repercusiones y de las dificultades con que se va encontrando. Estas acciones incluyen el apoyo a la coordinación, gestión y definición estratégica del proyecto, para lo cual se cuenta con la creación y el mantenimiento de una oficina de proyecto para las labores de asistencia técnica y gestión.

Al mismo tiempo, las acciones dinamizadoras permitirán emprender iniciativas en los casos en que se considere conveniente para incentivar la participación de los agentes y para evitar infrautilización de los

recursos disponibles. También permitirá realizar una evaluación de los resultados que se obtienen y que se podrán tener en cuenta ante posibles iniciativas futuras para la promoción de la Sociedad de la Información en el entorno municipal.

4. Propuesta de actuación

En este apartado se recogen las medidas de que estaría compuesta esta propuesta de Implantación de la e-Administración en la Administración Local, que serían desarrolladas conjuntamente entre los organismos responsables de la Administración General del Estado (MITYC y MAP) y las Entidades Locales, con la participación de la FEMP y de Red.es en determinadas tareas que se les encomendarían.

Los agentes que intervienen en las diferentes medidas de la Estrategia con sus respectivos papeles, son las siguientes:

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI), a través de la Dirección General de Desarrollo de la Sociedad de la Información (DGDSI), lleva a cabo la Dirección Estratégica y las labores de Coordinación y Seguimiento, además de financiar las medidas.
- Ministerio de Administraciones Públicas (MAP), participa en la definición de la estrategia y colabora en la definición de las distintas medidas a llevar a cabo.
- Comunidades Autónomas, aportan sus iniciativas y actuaciones de promoción de la Sociedad de la Información, para coordinarse con la Estrategia de Impulso a la e-Administración en las Entidades Locales y sacar el máximo provecho de los recursos disponibles.
- Diputaciones Provinciales, son las instituciones que mejor conocen las necesidades de los pequeños municipios y las que se encuentran mejor situadas para darles un impulso en el nivel de equipamiento tecnológico y un apoyo continuo que les permita la prestación de servicios públicos electrónicos.
- Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), es el interlocutor de las Entidades Locales con la Administración General del Estado. También conoce perfectamente la realidad municipal y viene colaborando en la definición e implantación de herramientas y servicios dirigidos específicamente a las Entidades Locales.
- Red.es, especializado en iniciativas relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones, ejecuta proyectos encomendados por la SETSI y aporta financiación para la dotación de equipamiento.

Las medidas que se recogen a continuación irán dirigidas a ofrecer respuesta a una parte significativa de las necesidades especificadas en el apartado anterior. Este conjunto de medidas, junto con las actuaciones que adicionalmente puedan aportar las Comunidades Autónomas, las Diputaciones y demás Entidades Locales, se estiman suficientes para dar un impulso decisivo a la implantación de la Administración Electrónica en los municipios españoles con menor disponibilidad de recursos.

Según los datos del INE para 2004, en España existen 6.893 municipios con menos de 5.000 habitantes, que serían los principales destinatarios de la Estrategia recogida en este documento.

126

De estos municipios:

- 1.972 municipios tienen entre 1.000 y 5.000 habitantes
- 3.962 municipios tienen entre 100 y 1.000 habitantes
- 959 municipios tienen menos de 100 habitantes

Se debe contar con la participación y colaboración de todos los organismos y entidades interesados en promover y modernizar los servicios públicos digitales en los municipios españoles.

MEDIDA 1

TÍTULO

Plataforma de Herramientas Comunes

DESCRIPCIÓN

Aprovechar las soluciones generadas en el Programa PISTA Administración Local y en otros programas públicos para dotar a los municipios de pequeño tamaño de una plataforma de soluciones para desarrollar la Administración Electrónica.

ACCIONES

- A1.1. Creación de un portal de acceso
- A1.2. Registro telemático
- A1.3. Firma electrónica
- A1.4. Validación de firma
- A1.5. Consulta de trámites
- A1.6. Plataforma de pago
- A1.7. Gestor de Expedientes Municipales (SIGEM)
- A1.8. Sistema de Información Territorial
- A1.9. Verificación de accesibilidad
- A1.10. Soluciones de cartografía

TÍTULO

Plataforma de Herramientas Comunes. Desarrollo y Adaptación de estas herramientas para ofrecer administración electrónica a través de los servicios interactivos de la TDT

DESCRIPCIÓN

Es imprescindible pensar en este tipo de herramientas para todos los sectores de la población. Nos guste o no, existe un target de población que jamás utilizará un ordenador. La TDT nos abre unas posibilidades infinitas como canal interactivo con este sector de la población. Por todo ello es imprescindible en el análisis de estas herramientas la concepción MULTICANAL.

ACCIONES

- A1.1. Análisis de las necesidades para adaptar las herramientas ya desarrolladas a la TDT. PISTA y GEOPISTA
- A1.2. Reanalítica de los procesos diseñados y no adjudicados.
- A1.3. Firma electrónica en la TDT

MEDIDA 2**TÍTULO**

Desarrollo de Servicios Básicos

DESCRIPCIÓN

Incorporación en los Ayuntamientos de servicios básicos que se han considerado como de especial interés para la incorporación de aplicaciones de las tecnologías de la información.

ACCIONES

- A2.1. Página web básica con inclusión de plano urbano y rural del municipio
- A2.2. Organigrama del Ayuntamiento con detalle de servicios, cargos y direcciones.
- A2.3. Catastro
- A2.4. Padrón – censo
- A2.5. Pago de impuestos municipales
- A2.6. Gestión de actividades
- A2.7. Licencias de obra
- A2.8. Callejero y guía urbana
- A2.9. Encuesta de Infraestructuras y Equipamiento Local (EIEL).
- A2.10. Boletín de noticias.

TÍTULO

Herramienta de gestión de recaudación de tributos municipales que tuviera conexión con la pasarela de pago

DESCRIPCIÓN

Incorporación en los Ayuntamientos de servicios básicos recaudatorios que se han considerado como de especial interés. En este ámbito es necesario recordar que la mayoría de las diputaciones gestionan la recaudación de los ayuntamientos de menos de 5.000 habitantes. Por todo ello es necesario desarrollar una serie de herramientas para que los Ayuntamientos actualicen sus padrones y tasas, además de métodos de consulta que faciliten su gestión económica

ACCIONES

- A2.1. Análisis de las casuísticas iniciales en las diputaciones provinciales
- A2.2. Diseño e implementación de una plataforma web con servicios de cálculo de tasas, actualización de padrones y gestión recaudatoria municipal.
- A2.3. Integración de esta plataforma con el resto de herramientas comunes

MEDIDA 3

TÍTULO

Dotación de hardware de puesta en marcha de los servicios establecidos en la Estrategia

DESCRIPCIÓN

Adquisición de equipos y licencias de software para proporcionar a los Ayuntamientos de municipios de pequeño tamaño de los recursos que se requieren para prestar servicios de Administración Electrónica con un elevado nivel de calidad.

ACCIONES

- A3.1. Equipamiento estándar para municipios entre mil y cinco mil habitantes.
- A3.2. Equipamiento estándar para municipios de menos de mil habitantes

MEDIDA 4

TÍTULO

Puesta en funcionamiento de herramientas y servicios

DESCRIPCIÓN

Instalación de las herramientas y las soluciones tecnológicas necesarias para la correcta prestación de los servicios de Administración Electrónica.

ACCIONES

- A4.1. Instalación de herramientas y servicios
- A4.2. Formación a usuarios de las Diputaciones y de los municipios.
- A4.3. Migración y adaptabilidad en los casos que se requieran.
- A4.4. Dotación de firma electrónica a técnicos y funcionarios

MEDIDA 5

TÍTULO

Sostenibilidad de la Estrategia

DESCRIPCIÓN

Acciones que garanticen el buen funcionamiento de los equipos y de las soluciones puestas en marcha y aseguren la elaboración de contenidos actualizados de forma continua, al tiempo que permitan llevar un correcto seguimiento de la Estrategia y tomar medidas dinamizadoras o correctoras en los casos en que se considere necesario.

ACCIONES

- A5.1. Dedicación a la Estrategia de técnicos de las Diputaciones y de los Ayuntamientos.
- A5.2. Prestación del servicio de accesibilidad y traducción multi-idioma.
- A5.3. Pagos de dominio .es
- A5.4. Disponibilidad de servicios externos
- A5.5. Mantenimiento de aplicaciones y servicios
- A5.6. Actualización de aplicaciones y nuevos desarrollos.
- A5.7. Conexión de banda ancha a redes de datos
- A5.8. Acciones dinamizadoras.