

S@C - SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE ATENCIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO LOCAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. Ayuntamiento de Irún

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

El Ayuntamiento de Irún viene desarrollando, desde hace más de 15 años, una concatenación de proyectos de modernización administrativa y de mejora de los servicios de atención ciudadana, iniciados con la necesaria racionalización administrativa y la imprescindible mecanización de expedientes (1990 - 1994), el desarrollo de un proyecto pionero de Servicio de Atención Ciudadana (SAC/010), concebido como Ventanilla Única Municipal presencial y telefónica (1995-1996), uno de los referentes estatales en este tipo de servicios, tanto por su carácter pionero como por la rápida adopción de políticas de calidad que le llevaron a ser uno de los primeros departamentos municipales en obtener una certificación ISO (ISO 9002:1997 en 1999), posteriormente ratificada con la ISO 9001:2000 en 2002. Y, por último, la apertura del canal telemático (2000), con distintas fases de desarrollo de servicios de información y participación ciudadana a través del Portal Web Municipal www.irun.org, consolidadas en un ambicioso proyecto denominado IruNet XXI que, desde 1998, ha venido marcando las sucesivas etapas de desarrollo.

Con la puesta en marcha en 2009 de los servicios S@C de transaccionalidad electrónica se da por cerrado el proyecto IruNet XXI, que se relanza ampliando su marco de actuación al más amplio del desarrollo local de la Sociedad de la Información en múltiples facetas, en una iniciativa denominada irundig@tala.

Objetivos específicos

- Conseguir un desarrollo pleno de la e-Administración y de la Sociedad de la Información en general en el ámbito local, en cumplimiento avanzado de la Ley 11/2007.
- Evitar la exclusión y la “brecha digital”, formando, apoyando y facilitando medios de a

Recursos empleados

Recursos Humanos:

Para el desarrollo del proyecto se ha contado con un mínimo de externalización, y los apoyos en infraestructuras de IZENPE (Entidad de Certificación Electrónica para las Administraciones Vascas) y Gobierno Vasco (pasarela de pagos), siendo el grueso del desarrollo obra de un equipo interno pluridisciplinar:

- 1 Responsable de Proyecto
- 1 Experto en desarrollo Web
- 2 Expertos en Procedimiento Administrativo
- 1 Experto en Soluciones informáticas para la Administración Local
- 1 Experto en “Terceros” y “Territorio”
- Apoyos de otros técnicos del Servicio de Informática, gabinete jurídico, Urbanismo

Inversión:

Contabilizando equipamientos, infraestructuras y servicios:

2008: 228.000€ (Financiación Diputación Foral 18.096€, resto financiación propia)

2009: 101.300€ (Financiación Diputación Foral 24.996€, resto financiación propia)

Implementación

Proceso seguido:

1. Apuesta por la TARJETA CIUDADANA de uso múltiple: Certificado Digital de IZENPE + chip mifare para servicios de acceso = Tarjeta ONA que integra los servicios sanitarios y ciudadanos. Por supuesto, se contempla el eDNI y otros certificados oficialmente reconocidos como instrumentos de acceso igualmente válidos.
2. Construcción de la infraestructura de sistemas, comunicaciones y PKI.
3. Desarrollo propio de la plataforma de servicio, apoyándonos en la infraestructura de gestión existente, también propia. Se concibe como una plataforma de tramitación colaborativa ciudadano - funcionario.
4. Máximo aprovechamiento de las infraestructuras de instituciones superiores (G.Vasco y MAP) para garantizar interoperabilidad y simplificar el desarrollo.
5. Elaboración de sistemáticas para la solicitud y entrega de la Tarjeta Ciudadana, y para el soporte al usuario, con apoyo fundamental del SAC.
6. Determinación con las áreas municipales del paquete de servicios inicial, sobre criterios de utilidad y viabilidad.
7. Realización de un proyecto piloto de Participación Ciudadana, entregando las 500 primeras tarjetas a ciudadanos y empresas dispuestos a colaborar en el test del sistema. - 3 meses.
8. Implantación de una red de oficinas electrónicas Administratel (Terminales S@C) mediante convenio con la Fundación Europea para el Desarrollo de la S.I. y con la entidad financiera KUTXA para instalar terminales en sus locales, especialmente en barrios periféricos.
9. Elaboración de la Ordenanza Municipal reguladora de la Administración Electrónica.
10. Apertura del servicio a toda la ciudadanía, empresas y profesionales.

El resultado es el portal de tramitación <https://sac.irun.org>, que dispone ya de una cincuentena de servicios de tramitación dirigido a ciudadanos, empresas y gremios.

Resultados

El proyecto ha dado lugar a la gestación de un conjunto de iniciativas y servicios que amplían el exitoso servicio presencial y telefónico SAC/010, y que pueden resumirse en:

- Una plataforma de tramitación por pasos, guiada, integrada plenamente con la gestión interna (Gestión de Expedientes) y desarrollada de forma que resulta fácil la incorporación de nuevos trámites.
- Registro telemático con sellado de tiempo, integrado en el Registro General de Entrada y plenamente operativo.
- Pago electrónico con plenas garantías jurídicas y de seguridad, que explota al máximo las posibilidades de gestión y de control de la Pasarela Electrónica de Pagos desarrollada por Gobierno Vasco.
- Un sistema de notificación con validez jurídica plena, basado en un buzón privado de comunicaciones con cada ciudadano, apoyado en un sistema de aviso previo multicanal, que en este momento aprovecha el e-mail y la mensajería corta SMS.
- Una solución de representación, que permite a un ciudadano tramitar en los servicios S@C en representación de otro, lo que facilita el uso de este canal a gremios, personas mayores que delegan en sus hijos, etc.
- Ofrecimiento de servicios que amplían las posibilidades de comunicación, información y participación del Ayuntamiento, por medio de la multicanalidad: boletín "7

días”, diversas suscripciones de mensajería sms, webs de participación,...

- Lucha contra la exclusión: múltiples accesos gratuitos a los servicios S@C en equipamientos municipales, red de terminales S@C (Administratel), WiFi pública, servicios de formación gratuita para la ciudadanía (KZ Gunea) en el uso de los servicios transaccionales en Internet, etc.
- Más de 8.500 ciudadanos (sobre una población de 61.000) en posesión de la Tarjeta Ciudadana, disponiendo de un certificado electrónico reconocido.
- Ampliación de la utilidad de la tarjeta ciudadana a otros usos como instalaciones deportivas (accesos, reserva de instalaciones, pagos,...) y bibliotecas (préstamo de libros).
- Consolidado como servicio de utilidad ciudadana:
 - o 692.885 visitas en 2009 al Portal web municipal www.irun.org (49% más que en 2008).
 - o 36.860 accesos autenticados a los servicios S@C (<https://sac.irun.org>).
 - o 1.869 ciudadanos distintos (el 21% de los poseedores de la Tarjeta ONA) utilizaron los servicios S@C en 2009.

Lecciones aprendidas y conclusiones

1. El carácter crucial de la integración entre back-office y front-office.
2. La enorme ventaja que supone en nuestro caso, en contraste con referencias próximas, tener realizada previamente al inicio de un proyecto de e-Servicios la racionalización y simplificación administrativa.
3. Las dificultades que todavía hoy presenta el uso ciudadano de sistemas de acceso y de los dispositivos necesarios para su utilización. La formación y el soporte al ciudadano son claves.
4. El error que supone no cuidar adecuadamente la implicación de todos los funcionarios, de toda la organización. Deben sentirse parte importante en el proceso de cambio que implica la puesta en marcha de la e-Administración.
5. La importancia de la utilización de estándares tecnológicos y del aprovechamiento de infraestructuras supramunicipales.

Referencias y enlaces

Portal Web Municipal: www.irun.org.

Servicios S@C: <https://sac.irun.org>

Publicaciones y referencias:

[http://www.innova.euskadi.net/v62-](http://www.innova.euskadi.net/v62-0022/es/contenidos/informacion/boletin_noviembre_2009/es_nov09/noticia1.html)

[0022/es/contenidos/informacion/boletin_noviembre_2009/es_nov09/noticia1.html](http://www.innova.euskadi.net/v62-0022/es/contenidos/informacion/boletin_noviembre_2009/es_nov09/noticia1.html)

[http://www.inap.map.es/NR/rdonlyres/778A6A91-6354-4E0C-AE29-](http://www.inap.map.es/NR/rdonlyres/778A6A91-6354-4E0C-AE29-43014A0874EF/0/SACIRUN.pdf)

[43014A0874EF/0/SACIRUN.pdf](http://www.inap.map.es/NR/rdonlyres/778A6A91-6354-4E0C-AE29-43014A0874EF/0/SACIRUN.pdf)

http://calidad.malaga.eu/export/sites/default/formacion/calidad/portal/menu/seccion_0004/documentos/proyectos_sac_ayto_irun.pdf

y otras múltiples participaciones en los últimos años en jornadas y congresos.

Documentación complementaria

Ver libro “Administración Electrónica - El modelo español” - euroEditions - ISBN 978-84-937376-3-4. Capítulo firmado por Javier Arranz Molinero, Director de Régimen Interior del Ayto. con el título “Del SAC al S@C: un camino hacia la e-Administración desde la orientación a la ciudadanía”.

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

La base, la experiencia, el conocimiento, la información, la metodología, la calidad... del SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía) del Ayuntamiento de Irun, para construir un servicio sobre el canal telemático plenamente integrado y coherente con los canales “tradicionales”.

Un sistema de acceso a los servicios electrónicos con plena validez jurídica, haciendo uso de la Tarjeta ONA y del e-DNI y preparado para ampliarse a cualquier otra identificación cumplidora de los estándares europeos de certificación digital.

Una plataforma de tramitación por pasos, guiada, integrada plenamente con la gestión interna (aplicación de Gestión de Expedientes).

Registro telemático con sellado de tiempo, completamente integrado en el Registro General de Entrada.

Pago electrónico con plenas garantías jurídicas y de seguridad, que explota al máximo las posibilidades de gestión y de control de la Pasarela Electrónica de Pagos desarrollada por Gobierno Vasco y puesta a disposición de toda la Administración Pública de la CAV.

Un sistema de notificación con validez jurídica plena, basado en un buzón privado de comunicaciones con cada ciudadano, apoyado en un sistema de aviso previo multicanal, que en este momento aprovecha el e-mail y la mensajería corta SMS.

Una solución de representación, que permite a un ciudadano tramitar en los servicios S@C en representación de otro, lo que facilita el uso de este canal a gremios, personas mayores que se apoyan en sus hijos, etc.

Una Comunicación Personal con el ciudadano, que permite, en caso de error, realizar una atención personalizada persiguiendo el doble objetivo de la generación de confianza en el usuario y de la mejora del propio sistema.

Para ello se ha dotado al proyecto de un sistema de detección de errores y de su comunicación a los responsables vía correo electrónico.

También se dispone para este tratamiento de herramientas de control remoto.

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

- La plataforma de eAdministración de S@C se soporta sobre la infraestructura de proceso, almacenamiento y comunicaciones, implantada en el CPD del Servicio de Informática Municipal, que cuenta con numerosos sistemas de seguridad física y lógica, replicac

Aspectos de accesibilidad del servicio

Si bien el Portal Web Municipal www.irun.org acredita globalmente el nivel AA, los servicios S@C elevan la accesibilidad web a su máximo nivel, cumpliendo el nivel AAA de las normas WCAG 1.0 del protocolo WAI del World Wide Web Consortium.

Aspectos de usabilidad del servicio

S@C ofrece un esquema de tramitación por pasos, con ayudas e información en cada paso, que permite al ciudadano saber qué parte del proceso está ya realizada, qué falta y qué documentación se le requiere. El sistema se testó en un proceso participativo inicial con 500 ciudadanos voluntarios, que sirvió para recoger su experiencia de uso y pulir el sistema.

Está reconocido además con el sello IQUA de la Agencia de Calidad de Internet.

Características de inclusión del servicio

- Red de 11 terminales S@C (Administratel) en virtud de Convenio con la Fundación Europea para la S.I. a disposición de la ciudadanía, con atención especial a los barrios periféricos.
- WiFi pública en varios parques y plazas, con cobro (según normas CMT) para servicios en abierto y acceso gratuito a los servicios S@C.
- Plan de formación a la ciudadanía en el uso de la e-Administración en el nuevo telecentro KZ Gunea.

Características de participación ciudadana del servicio

- En su propia gestación, como ya se ha dicho, se realizó un proceso de participación ciudadana a modo de test del sistema.
- Se realizan múltiples iniciativas de participación online (coordinadas con medios "clásicos") en aspectos como el Plan Estratégico

Datos de utilización del servicio

Teniendo en cuenta que Irun es una ciudad de 61.000 habitantes:

- 692.885 visitas al Portal Web Municipal en 2009 (48,6% más que en 2008).
- > 8.500 Tarjetas ONA (sanitaria y ciudadana con certificado electrónico de IZENPE) entregadas.
- De ellos 1.869 ciudadanos diferentes (22%) utilizaron S@C en 2009.
- 36.860 accesos autenticados a S@C desde su apertura hasta el 31/12/2009.
- 495 entradas en 2009 en el Registro Electrónico.
- 646 certificados de Padrón emitidos en 2009.
- 634 pagos en 2009 a través de la pasarela de pagos.

Datos del grado de satisfacción del servicio

Pendiente realización de una próxima encuesta de satisfacción. Múltiples felicitaciones recibidas, tanto de ciudadanos como de empresas por la usabilidad de la sede electrónica y por los servicios formativos y de soporte como medidas contra la "brecha digital".

Características de multiplataforma del servicio

S@C se construye sobre múltiples tecnologías y plataformas de proceso, almacenamiento, comunicaciones y seguridad:

- Servidores de proceso sobre Windows Server.
- Almacenamiento Ms/SQL Server, sistemas NAS Linux y red SAN.
- Comunicaciones sobre múltiples tecnologías (principal sobre Connect-LAN de Euskaltel y backup ADSL, RedBox de Vodafone, etc.).
- Seguridad perimetral e interna sobre diversas infraestructuras Open Source.
- WiFi ciudadana gestionada mediante equipos Linux Debian.

Características de multicanalidad del servicio

S@C traslada a Internet la Ventanilla Única Municipal presencial y telefónica (SAC/010) en funcionamiento desde 1997.

S@C se apoya además en sistemas de mensajería móvil SMS y en e-mail para pre-notificaciones, para boletines electrónicos por suscripción gratuita, para servicios de información on-line sobre obras en la ciudadana, eventos, etc.

Características de multilingüismo del servicio

Todo el Portal Web Municipal es bilingüe (castellano y euskera, las dos lenguas oficiales en el País Vasco) y por su puesto S@C cumple estrictamente este requisito. Además existen servicios específicos como el portal turístico y comercial “Ven a Irun” o el portal de acceso a la WiFi ciudadana, que se ofrecen también en francés e inglés.

Aspectos de reingeniería del servicio

Si bien el proceso general de reingeniería de la circuitería administrativa del Ayuntamiento fue realizado entre 1992 y 1995, analizando, simplificando, diagramatizando y mecanizando en una aplicación de Control y Seguimiento de Expedientes de desarrollo propio la práctica totalidad de los trámites municipales, la incorporación a los servicios S@C de cada uno de los trámites ha supuesto un proceso de revisión y adecuación consistente en:

- Análisis del procedimiento por el Servicio de Organización y el área municipal responsable.
- Adecuación del mismo para la tramitación electrónica, repartiendo juego en sus pasos de gestión entre ciudadano y tramitador, y estableciendo los documentos y datos a bloquear, temporal o permanentemente, a la vista del ciudadano por ser exclusivamente propios del proceso interno.
- Implementación del procedimiento en la plataforma de e-Administración.

Aspectos de simplificación del servicio

Se simplifica la relación administrado-administración, ofreciendo un canal siempre disponible, de fácil uso y con cuidadas ayudas y soporte.

Se simplifica el trabajo administrativo de los funcionarios municipales en múltiples aspectos: recepción de documentación de registro, notificación, cobro de tasas,...

Aspectos de integración del servicio

- La multicanalidad está construida a partir de una filosofía de dato único (base de datos de terceros única, y repositorio de trámites, guías de procedimiento, libro de estilo, etc. unificados).
- Se ha conseguido una máxima integración entre el Registr

Características de eficacia del servicio

Es difícil hablar de eficacia en un canal de atención y gestión que está naciendo pero estos son los puntos más destacables:

- Aceptación por parte del usuario: Analizando los datos de uso, se evidencia que el ciudadano que utiliza los servicios S@C repite lo cual indica un alto grado de satisfacción.
- Mejora en los plazos de tramitación: las gestiones realizadas a través de este canal son más rápidas ya que disminuye el flujo interno de papel y las comunicaciones son más ágiles.

El total de fallos del sistema en el año 2009 ha sido inferior a tres, habiéndose subsanado el servicio en un tiempo máximo de 30 minutos.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Las intrínsecas a cualquier eServicio y específicamente a la eAdministración, por lo que supone de mejorar el servicio a la ciudadanía, haciéndolo más accesible, directo, ubicuo y permanente, con costes más que razonables y, en cualquier caso, muy inferiores a los propios de la atención presencial. Es un caso de evidente mejora en la eficiencia, de alcanzar el objetivo de satisfacer la demanda ciudadana, mejorando la calidad del servicio y reduciendo su coste.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

Como parte del proyecto S@C en su fase actual de desarrollo, todavía no operativa, se está trabajando en un subproyecto incluido dentro de la plataforma S@C para el acceso por parte de otras Administraciones al Padrón Municipal de Habitantes. Posteriormente se irán ampliando estos servicios.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

Todos los servicios proporcionados por S@C (tramitación online, accesos wireless, etc.) son completamente operativos en cualquier plataforma tecnológica con mínima cuota de mercado.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

Si bien los desarrollos propios soporte de S@C que componen su núcleo están desarrollados en la plataforma Microsoft .NET, los fuentes de estos desarrollos, lógicamente, son de propiedad municipal, permiten cualquier adecuación o cambio con entera libertad, habiendo sido cedidos alguno de sus módulos a otros municipios para su implantación en sus sistemas.

Además, si nos referimos específicamente al uso de plataformas open source, éstas se aplican en:

- Infraestructuras de seguridad perimetral (firewall, antivirus perimetral, antispam) sobre Linux.
- Sistema NAS Linux.
- Software de control de acceso y de gestión centralizado de las infraestructuras y servicios WiFi públicos sobre Linux.
- Diversos servicios específicos del Portal Web sobre Linux, aunque el cuerpo principal de www.irun.org se gestiona desde Microsoft IIS.

Características de reutilización del servicio

Como ya se ha indicado al comienzo, S@C es la última fase -hasta el momento- de un largo proceso de modernización administrativa y mejora de los servicios a la ciudadanía a través de la reingeniería primero y de la tecnificación después de los procesos, aprovechando en cada momento las posibilidades que las TIC nos han ido ofreciendo. Así, S@C se construye reutilizando -aunque adaptando y modernizando- herramientas ya implantadas, como las principales aplicaciones informáticas de gestión y tramitación, así como las de información.

Entendiendo la acepción “reutilización” también como la posibilidad de ser aprovechadas partes de S@C en otras administraciones, resulta evidente que muchos de los servicios e iniciativas desarrolladas e implementadas en Internet (y más todavía en el ámbito organizativo y de la puesta en marcha de la ventanilla única) por el Ayuntamiento de Irun han sido incorporadas por numerosos municipios, con apoyos puntuales, cesiones e incluso convenios de cesión o intercambio de aplicaciones. Todos ello da clara muestra de los valores de reutilización de estas iniciativas.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Certificado en mayo de 2009 con la ISO 9001:2008 por AENOR (ya se disponía para los canales presencial y telefónico, y se amplía así a los servicios S@C de transacción electrónica).