



# Comunicación

# 107

## **MUNICIP@. CREACIÓN DE UN ESPACIO WEB COMÚN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID Y LOS MUNICIPIOS MADRILEÑOS PARA LA INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIOS TRAMITADOS CONJUNTAMENTE**

### **Mar Macarrón Antiñolo**

Directora de Servicios a Presidencia,  
Hacienda, Economía, Empleo y Mujer  
Agencia Informática y Comunicaciones C.M.

### **Ángel Conde Gómez**

Subdirector General de Atención al Ciudadano  
DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

### **Elena Olivera Tejedor**

Jefe de Servicio de Estudios y Análisis Locales  
DG de Cooperación con Administración Local

### **Marisa Gil Madrigal**

Jefa del Área de Presidencia  
Agencia Informática y Comunicaciones C.M.

## **Palabras clave**

*Portal, municipal, informativo, transaccional.*

## **Resumen de su Comunicación**

*Dentro del marco de actuación del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa de la Comunidad de Madrid, encaminado al impulso de la Administración Electrónica y a la adaptación de los servicios prestados a las demandas de los ciudadanos mediante el uso de nuevas tecnologías, las Direcciones Generales de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano y Cooperación con la Administración Local en coordinación con la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid ha optado por la creación de un espacio de comunicación específico (mediante tecnología web) que contenga toda la información y servicios que se puedan compartir entre la Comunidad y los Municipios de la región; dotando a los municipios de nuevas posibilidades, con el soporte de las nuevas tecnologías, que permitan incrementar y mejorar los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Este proyecto ha recibido dentro del PESGA la denominación de MUNICIPAL@.*

*El alcance del proyecto comprende la creación y puesta en marcha de once portales informativos y transaccionales en los once municipios de la Comunidad de Madrid.*

# MUNICIP@. CREACIÓN DE UN ESPACIO WEB COMÚN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID Y LOS MUNICIPIOS MADRILEÑOS PARA LA INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIOS TRAMITADOS CONJUNTAMENTE

## 1. Concepción y antecedentes de HERMES

*“Acercar la Administración al ciudadano, facilitar los trámites, mejorar las comunicaciones entre administraciones, son objetivos prioritarios de la e-Administración madrileña.*

*La Administración Electrónica es una oportunidad para avanzar hacia un mejor gobierno de las Administraciones Públicas, en donde la tecnología es un medio y no un fin en sí mismo”.*

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la Administración madrileña supone una mejora de la calidad de los servicios y de la atención a los ciudadanos. Los madrileños ya pueden realizar diversos trámites y procedimientos administrativos de la Comunidad de Madrid a través de Internet. Asimismo, pueden acceder a servicios telemáticos de información y atención dependientes de la Administración autonómica. Ahora lo que se pretende es hacerlo extensivo a la Administración Local de la región.

**Municip@** se enmarca dentro del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa 2005-2007 (PESGA), elaborado por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, proyecto que contempla la aplicación de las nuevas tecnologías de la información en la Administración madrileña y la Administración de los municipios de la región.

**Municip@** supone la creación de un espacio de comunicación específico, mediante tecnología web, con la creación de “portales municipales” informativos y transaccionales, que contengan toda la información y servicios que se puedan compartir entre la Comunidad de Madrid y los municipios de la región, dotando a éstos de nuevas posibilidades, con el soporte en las nuevas tecnologías, para que se incrementan o mejoran los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

El objetivo es conseguir una Administración más ágil, eficaz y moderna, que contribuya a mejorar el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos a los que sirve. Con esta finalidad se quiere ofrecer y dotar a la Administración Local de la región de unos instrumentos tecnológicos que permitan incrementar o mejorar los servicios ofrecidos a sus ciudadanos, así como lograr simplificar la tramitación interadministrativa.

Hay que recordar que la administración electrónica (“eGovernment”) es una de las prioridades del plan de acción comunitario eEurope, cuyo objetivo es utilizar las TIC para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos, reduciendo costes y facilitando las transacciones entre administración y administrados, lo que contribuye, además, a que el sector público resulte más abierto y transparente y los gobiernos más comprensibles y responsables para los ciudadanos.

Según el quinto estudio anual sobre la administración electrónica realizado en 2005 para la Comisión Europea, más del 90 % de los prestadores de servicios públicos están ya presentes en internet y el 40% de los servicios públicos básicos son totalmente interactivos. El reto que se plantea actualmente es conseguir que los servicios de administración electrónica sean utilizados con la mayor amplitud y frecuencia posibles, de manera que puedan simplificarse los trámites administrativos de las empresas y los ciudadanos.

El impulso y la dirección del proyecto **Municip@** corresponde a: la Dirección General de Administración Local, la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, la Agencia de Informática y

Comunicaciones de la Comunidad de Madrid y los Ayuntamientos participantes.

## 2. Alcance

El alcance del proyecto comprende la creación y puesta en marcha de once portales informativos y transaccionales en los siguientes municipios de la Comunidad de Madrid:

- Ajalvir
- Cadalso de los Vidrios
- Ciempozuelos
- Collado Mediano
- Colmenar de Oreja
- Estremera
- Guadarrama
- Navalcarnero
- San Martín de la Vega
- Torrelaguna
- Villarejo de Salvanés

Municip@ nace como una acción complementaria al proyecto de ciudades digitales en el que participan varios municipios de la Comunidad de Madrid de mayor entidad poblacional. En el año 2003 la Comunidad de Madrid y el Ministerio de Ciencia y Tecnología firman un Convenio de colaboración para iniciar una experiencia piloto de "Ciudades Digitales" con actuaciones básicas en el municipio de Leganés y actuaciones complementarias en los municipios de Tres Cantos y Aranjuez. Estas experiencias obtuvieron tan buenos resultados que, otras 5 ciudades están a punto de firmar diferentes Convenios bilaterales con la Comunidad de Madrid y el pasado Octubre se firmó un Convenio Específico de Colaboración entre la Consejería de Economía e Innovación tecnológica y la Federación Madrileña de Municipios de Madrid para la extensión de la iniciativa de las Ciudades Digitales a otros municipios de la Comunidad. Este Acuerdo Marco permitirá el desarrollo de nuevos modelos de atención al ciudadano que utilizando redes de telecomunicaciones de alta velocidad, incorporen información y servicios en diversas áreas: teleadministración, comercio/negocio electrónico, teletrabajo, teleformación, telemedicina, gestión de servicios de uso público, aplicaciones para colectivos con requerimientos especiales, cultura, turismo y ocio, entorno doméstico y móvil.

Municipa nace con la vocación de, una vez puestos en marcha los primeros 11 portales, extenderse a otros municipios en los que ya se ha planteado la incorporación al proyecto.

Algunos datos sobre el perfil socioeconómico y el nivel de avance en la sociedad de la información de los municipios seleccionados:

<b>Población</b>	Entre 1.280 (Estremera) y 17.769 (Ciempozuelos)
<b>Tasa de paro</b>	Entre 2,44 (Estremera) y 4,68 (Cadalso de los Vidrios)
<b>Líneas telefónicas por cada 1.000 habitantes</b>	Entre 319 (Navalcarnero) y 689 (Ajálvir)
<b>Nivel web municipal al inicio del proyecto</b>	Estremera no dispone de web Solo Collado Mediano posibilita la realización de alguna transacción compleja (e-pagos) El resto de webs proporcionan información y transacciones simples

### 3. Objetivos

- Crear un espacio web común entre la Comunidad de Madrid y los municipios que la componen para la integración de la información y los servicios de tramitación conjunta.
- Impulsar el uso de los servicios de administración electrónica en el ámbito local de la Comunidad de Madrid, especialmente en los ayuntamientos de menor tamaño que tienen más dificultades para proporcionar estos servicios.
- Facilitar el derecho del ciudadano a elegir el medio de acceso a los servicios públicos, a través de la web, e-mail, SMS y del servicio de atención telefónica. Vocación multicanal.
- Crear nuevos canales de información y comunicación entre la administración local y los ciudadanos a través de la web, e-mail, SMS y del servicio de atención telefónica. Tramitación interadministrativa.
- Cooperación entre la administración de la Comunidad de Madrid y las administraciones locales, como única vía para conseguir una atención integral al ciudadano

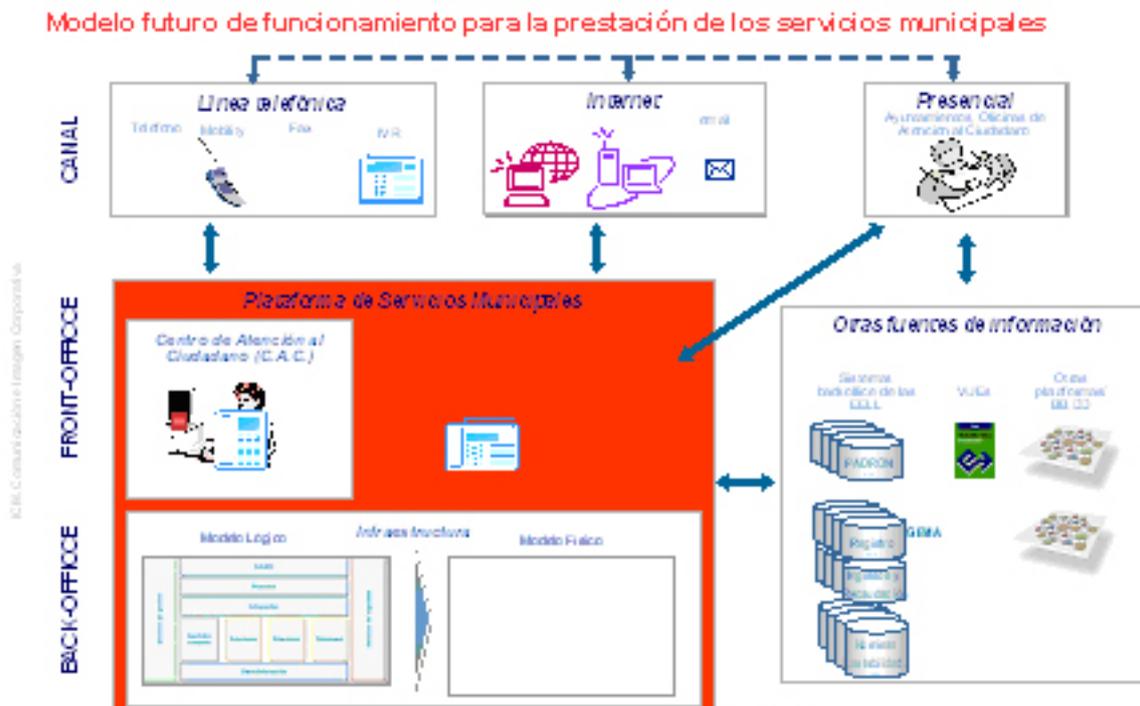
### 4. Beneficios esperados

Los principales **beneficiarios** de este proyecto son en primer lugar los ciudadanos de nuestra región a los que se les va a posibilitar acceder a la información y gestiones que precisen de forma homogénea, independientemente del canal de acceso y un ayuntamiento abierto 24 horas, y en segundo lugar, las Administraciones Públicas intervinientes, para quienes va a suponer un avance en la estandarización y normalización de procedimientos, mayor eficacia en la gestión y una mayor capacidad de seguimiento, control y evaluación de los resultados de los servicios prestados a los ciudadanos

### 5. Que aporta la Comunidad de Madrid al proyecto

- Financiación del proyecto en todas sus fases, dentro del marco del proyecto "2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación Administrativa (PESGA)".
- Diseño e instalación de la plataforma
- Diseño y personalización gráfica del portal para cada ayuntamiento
- Formación a los gestores del portal
- Migración y/o incorporación de contenidos durante la fase de puesta en marcha
- Plan de comunicación y difusión del portal
- Mantenimiento de la plataforma

## 6. Importancia de un enfoque multicanal



## 7. Descripción de los contenidos de los portales

La información y servicios de información ofrecidos por los portales municipales serán:

- Presentación de la corporación
- Noticias y novedades
- Directorio de personal del ayuntamiento
- Directorio de servicios municipales. Entre otros: Bienestar social, Buzones de reclamaciones y sugerencias, Policía y emergencias, Servicios de salud, Servicios públicos y de limpieza, Urbanismo y vivienda, Contacto, Padrón y catastro, Notarías y registros, Servicios veterinarios, Transportes e ITV, Medioambiente, Agricultura, pesca y ganadería y Contenidos asociados a servicios de atención y tramitación al ciudadano y a servicios de gestión municipal interna.
- Información turística, de ocio y tiempo libre. Entre otros: Deportes, fiestas, gastronomía, artesanía, espacios naturales, arte y cultura.
- Educación y cultura. Entre otros: Trabajo, formación y empleo, centros docentes, bibliotecas y centros culturales.
- Teléfonos de interés. Entre otros: farmacias de guardia, policía, ambulancias, bomberos, transportes y comunicaciones, etc.

- 
- Puntos de interés de la localidad
  - Información sobre la población, entre otra: Asociaciones y fundaciones, Como llegar; Información administrativa, Impuestos municipales y calendario fiscal, Concursos públicos y licitaciones, Empresas y Callejero municipal.
  - Agenda
  - Boletín municipal
  - Buscador
  - Estadísticas municipales.
  - Contenidos de la Comunidad de Madrid de interés para todos los municipios.A definir en el marco del proyecto.

El portal dispondrá de facilidades de suscripción, a través de correo electrónico o SMS, a las novedades que aparezcan en las secciones de boletines, agenda, noticias y tablón de anuncios.

El portal dispondrá de facilidades para la publicación de los contenidos en formato multilingüe, en español e inglés.

### **Descripción de los servicios transaccionales proporcionados por los portales**

Los servicios que potencialmente, y después de un estudio de viabilidad, podrá proporcionar al ciudadano cada uno de los portales municipales serán los siguientes:

- Tablón de anuncios
- Información y reserva de las instalaciones municipales
- Consulta online para que los ciudadanos accedan a su información fiscal y contable y al padrón
- Solicitudes, quejas y reclamaciones
- Licencias. Entre otras: Obras menores; Tala de árboles; Obras mayores; Primera ocupación
- Información y descarga de formularios de servicios públicos
- Realizar trámites administrativos de alcance municipal. Entre otros: Notificación de incidencias: alumbrado público, limpieza varia, alcantarillado y plagas, parques y jardines, vía pública, edificios públicos; Solicitud contenedor basura, recogida de poda, recogida enseres, empadronamiento
- Consultas del tipo ¿Cómo va lo mío?, para conocer en que estado se encuentran las solicitudes y reclamaciones
- Pagos municipales (multas e impuestos). Existirá un informe explicativo sobre el impuesto. Si el pago online aparecerá explicado como realizar el pago y qué medidas tendrá que realizar el ciudadano si se la ha pasado el período de pago.

---

- Enlace a servicios de la Comunidad de Madrid y de la Administración Central.

En todo caso, se habrá de permitir la realización de trámites inter-administrativos entre los municipios y la Comunidad de Madrid, así como la información multicanal acerca de los contenidos recogidos en la plataforma web municipal.

Si el procedimiento o trámite no puede ser realizar on-line, se especificará la forma en la que el ciudadano tendrá que actuar para la realización de dicho trámite.

## **8. Servicios de atención telefónica**

Los servicios de atención telefónica se proporcionarán a través del sistema 012 de la Comunidad, sistema que ya está prestando en la actualidad información telefónica a los municipios. El número de consultas realizadas a través del 012 en relación a los municipios participantes en el proyecto ascendió en 2005 a **37.206**, un 4% del total de consultas de carácter municipal.

Los portales dispondrán de aplicaciones específicas para los operadores telefónicos del 012 que permitirán localizar de forma rápida la información solicitada por los ciudadanos en las bases de datos de contenidos. Asimismo, dispondrán de acceso directo a bases de datos de ciudadanos mediante una integración on-line u off-line con los sistemas municipales.

Se analizarán algunos servicios que potencialmente puedan llevarse a cabo a través del 012.

## **9. Servicios de atención presencial**

De igual modo que en el caso de atención telefónica, los portales dispondrán de aplicaciones específicas para facilitar la atención presencial a los ciudadanos a través de las oficinas conjuntas Comunidad de Madrid - Ayuntamiento

## **10. Herramientas de gestión de los portales**

La plataforma técnica a utilizar se basará en componentes estándar de mercado e incluirá al menos las siguientes herramientas:

- Gestor de Contenidos: Gestión de banners, galería de imágenes, exportación /importación de contenidos.
- Gestión de sub-sites.
- Gestor de tareas: Ejemplo programación de envío de mails o sms.
- Gestor de usuarios y gestión de roles
- Gestor de acceso a través de login/contraseña y de certificado digital
- Gestor de servicios de firma electrónica
- Gestor de expedientes
- Gestor de formularios

- Gestión de archivos adjuntos
  - Administrador de boletines, foros, tablón, etc.
  - Pasarela para la integración de servicios externos al portal.
  - Buscador: Las pantallas de búsqueda y las de resultados deberían ser parametrizables por parte del administrador, para adecuarlas a las necesidades concretas de cada perfil, valorándose el hecho de que incluso los propios ciudadanos pudieran definir sus formatos personalizados de salida.
  - Herramienta de envío masivo de mensajes.
  - Administración de contenidos multi-idioma
  - Informes y listados: Podrán definirse informes y listados que se vayan a presentar en formato impreso, pudiendo generarse en Word, Excel o pdf.
  - Posibilidad de relacionar o integrar información externa (tablas de callejeros, documentos externos, audio/video, georeferenciación, etc)
- En cuanto a características técnicas la plataforma, deberá permitir: Interoperabilidad, Seguridad, Estadísticas web de uso, Trazabilidad, Multiplataforma.

## 11. Calendario

Está prevista la puesta en marcha de los portales en dos etapas. En la primera etapa, hasta julio 2006, se incluirán los servicios puramente informativos, y en la segunda, durante el segundo semestre de 2006 se incluirán los servicios transaccionales que resulten como consecuencia de un estudio previo de viabilidad.

Hitos del proyecto según avance en indicadores eEurope

HITOS	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Inicio proyecto										
Prototipo										
Publicación portales informativos (nivel 1)										
Incorporación de transacciones (niveles 2, 3)										