



## COMUNICACIÓN TECNIMAP 2007

**Nombre:** Jorge Dumont Sañudo  
**NIF:** 51.404.308 K  
**Teléfono:** 649425365  
**Correo electrónico:** jorge.dumontsanudo@telefonica.es  
**Organismo / Empresa:** Telefónica España  
**Puesto de trabajo:** Marketing Sector AAPP  
**Dirección de trabajo:** Ronda de la Comunicación s/n 28050 Madrid  
Edif Norte 3 Plta 3ª

**Título de la comunicación:** LOCALTIC: RED DE PORTALES PARA LAS AAPP

### Resumen de la comunicación

La AALL, constituye la Administración más cercana al ciudadano.

La introducción de las TIC en los procesos de prestación de Servicios Públicos, constituye la e-Administración cuyo objetivo debe ser el de satisfacer las necesidades del ciudadano y maximizar los beneficios aportados.

**La AALL, se encuentra con una desigual relación entre la absorción de nuevas competencias, las crecientes necesidades del ciudadano y su capacidad presupuestaria para afrontarlas.**

LocalTIC es un servicio en red enfocado al desarrollo de la e-Administración en el ámbito local. El objetivo es facilitar que los ayuntamientos puedan dar servicios públicos electrónicos, homogéneos, evitando la brecha digital en un territorio, al estar representados por un órgano supramunicipal que lidera la implantación y sostenibilidad del desarrollo de la e-Administración.

La plataforma LocalTIC es **modular** (en funcionalidades), **escalable** (en número de usuarios) y por tanto, **flexible** para adaptarse a las singularidades y realidad de cada territorio en su fase de desarrollo de la Sociedad de la Información. Se trata de una plataforma **robusta** que permite desarrollar una Administración Multicanal (presencial, telefónico, Internet) y Multidispositivo (Móvil, PDA, PC, Televisión Digital Terrestre) concebida para fortalecer el desarrollo de una Administración Electrónica Local.

## **Introducción:**

*La AALL, constituye la **Administración más cercana al ciudadano**.*

*La introducción de las TIC en los procesos de prestación de Servicios Públicos, constituye la e-Administración cuyo objetivo debe ser el de **satisfacer las necesidades del ciudadano** y maximizar los beneficios aportados.*

LocalTIC facilita una atención **integrada, personalizada y multicanal al ciudadano**, el eje principal de la solución es un portal que, como sede electrónica, permite a ciudadanos y empresas su participación, acceso a los contenidos de la ciudad y el uso de los servicios, en base a un modelo global que permita una evolución homogénea de los servicios en una región.

**La AALL, se encuentra con una desigual relación entre la absorción de nuevas competencias, las crecientes necesidades del ciudadano y su capacidad presupuestaria para afrontarlas.**

LocalTIC es un servicio en red enfocado al desarrollo de la e-Administración en el ámbito local. El objetivo es facilitar que los ayuntamientos puedan dar servicios públicos electrónicos, homogéneos, evitando la brecha digital en un territorio, al estar representados por un órgano supramunicipal que lidera la implantación y sostenibilidad del desarrollo de la e-Administración.

La LEY 11/2007, de Junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios Públicos, prevé los derechos de los ciudadanos a relacionarse con la Administración por medios electrónica. las Entidades Locales, como **Administración más cercana al ciudadano** debe comprometerse además con su época y adaptar las ventajas y posibilidades que la Sociedad de la Información ofrece.

La plataforma LocalTIC es **modular** (en funcionalidades), **escalable** (en número de usuarios) y por tanto, **flexible** para adaptarse a las singularidades y realidad de cada territorio en su fase de desarrollo de la Sociedad de la Información. Se trata de una plataforma **robusta** que permite desarrollar una Administración Multicanal (presencial, telefónico, Internet) y Multidispositivo (Móvil, PDA, PC, Televisión Digital Terrestre) concebida para fortalecer el desarrollo de una Administración Electrónica Local que favorece:

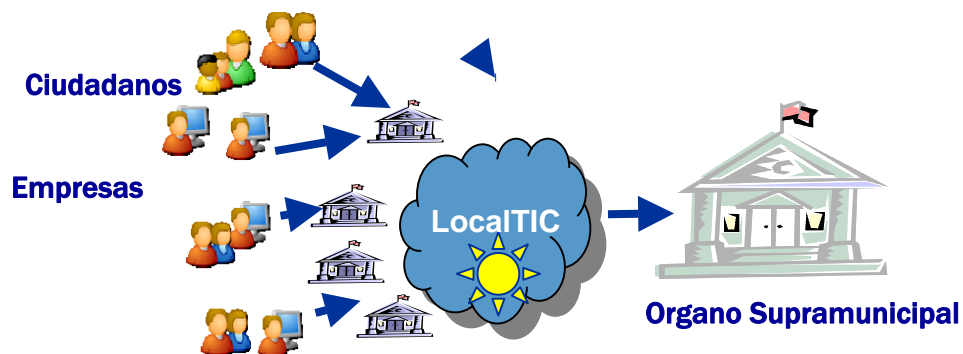
- la mejora de la atención ciudadana, próxima y accesible
- la modernización del puesto de trabajo
- la simplificación de los procesos administrativos e interoperabilidad.

## Características:

Es la solución de Telefónica, cuyo objetivo es el de facilitar los medios para que los pequeños y medianos Ayuntamientos puedan dar servicios de e-Administración con un coste compartido y asumible a través de un **Órgano Supramunicipal** que los represente y financie para implantar soluciones de e-Administración homogéneas.

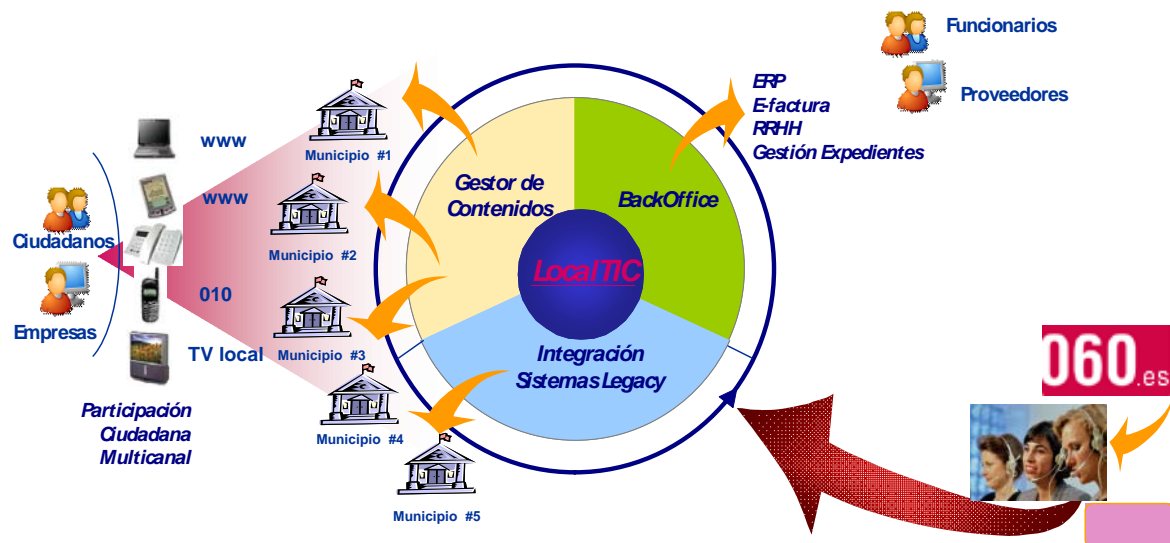
**LocalTIC** es un **servicio de atención multicanal** para Administraciones Locales, con los siguientes objetivos:

- Promover un entorno de colaboración entre la Xunta de Galicia y sus municipios, facilitándoles un **desarrollo homogéneo** aprovechando los beneficios que aportan las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (NTIC)
- Implantar una solución basada en un modelo de **sostenibilidad** en el que se contempla el aprovechamiento de **economías de escala, sinergias y rentabilidad**, obteniendo un modelo competitivo y sostenible que garantice el **equilibrio territorial** para que todas las delegaciones tengan la posibilidad de acceder y ofrecer los mismos servicios públicos electrónicos
- Basar la solución en una plataforma tecnológica **sólida, segura, modular, escalable e interoperable**, que permita la incorporación de nuevos servicios a medida que evoluciona el servicio.
- **Implicar** a los diferentes municipios para que perciban y participen del proyecto como una oportunidad inmejorable de promoción y desarrollo
- Adopción de una solución que permite la incorporación gradual de municipios al servicio y puede ser gestionada por personal no técnico, lo que confiere a los municipios **flexibilidad** a la hora de decidir cuándo y en qué modo incorporarse.



**LocalTIC** desarrolla tres de los cuatro ejes de desarrollo de la administración electrónica: atención ciudadana, modernización del puesto de trabajo, simplificación de los procesos administrativos e interoperabilidad

En su cadena de valor las EELL evolucionan hacia la **Atención Ciudadana**, como proceso estratégico, integrando los distintos niveles administrativos, favoreciendo una atención al ciudadano multicanal e interoperable...



**Usuarios objetivo:**

En España existen 8.109 Municipios con necesidad e inquietud en el desarrollo de sus servicios, la mayoría sin capacidad humana o económica para la implantación, gestión y evolución de los mismos.

**Clientes objetivo:**

- Ayuntamientos
- Diputaciones
- Consejos Insulares
- Cabildos
- Comunidades Autónomas

## Alcance del Proyecto:

La elaboración, diseño y desarrollo de la **estructura y funcionalidades** de la plataforma LocalTIC requiere de las siguientes tareas:

- **Diseño y personalización del portal**, velando por la homogeneización de la información y los servicios, y cumpliendo las normas de accesibilidad, con un diseño amigable e intuitivo enfocado a las necesidades de los usuarios
- Incorporación de **servicios y funcionalidades de valor añadido** que cumplan las expectativas de los usuarios demandantes de los servicios públicos (multilingüismo, e-participación, servicios key...)
- **Carga inicial** de los **contenidos** proporcionados.
- **Traducción** de los contenidos.
- Dimensionamiento y **administración** de la plataforma software de base sobre la que se sustenta la solución para garantizar la calidad de servicio esperada. Esta plataforma será diseñada de acuerdo al volumen asociado de contenidos y servicios seleccionados, aunque en todo momento se tendrán en consideración los términos de escalabilidad adecuados de cara al proyecto global.
- **Alojamiento** de la plataforma en el **CDG de Telefónica** para garantizar una gestión óptima de la misma
- **Formación presencial** en el manejo de la solución al personal que se considere conveniente, de modo que se permita al ayuntamiento autogestionarse obteniendo el máximo de las capacidades de la herramienta.
- Servicios de **soporte y help-desk** durante el período que dure el contrato del servicio. En horario 24x7 y con un catálogo de incidencias tipificadas acordes a las necesidades que se podría encontrar el usuario no técnico.

## Agentes:



**Funcionalidades:**

En sintonía con los modelos de desarrollo de e-administración LocalTIC es un proyecto global, que refleja en un ámbito virtual las características de una ciudad real.



**Multi-idioma:** ofrece portales con contenidos en múltiples idiomas. Los municipios facilitarían los contenidos y Telefónica se encarga de la traducción de la sección turística al inglés.

**Correo electrónico :**

- 50 buzones de 50MB para cada municipio.

- Un portal webmail personalizado para que los municipios accedan a sus buzones de correo
- Servicio de antivirus
- Servicio de antispam

**Multi-site:** Permite la gestión centralizada de un conjunto de municipios, lo cual permite garantizar la homogeneidad en todos los municipios. Permite por ejemplo la publicación de una noticia o un banner en todos los portales municipales.

### **Presencia:**

#### ■ **Información básica del ayuntamiento**

Muestra información de interés general del ayuntamiento: dirección, teléfonos de contacto, saludo del alcalde, normativas municipales, concejalías, ...

#### ■ **Noticias de actualidad**

Los portales ofrecerán las noticias de actualidad que el municipio considere oportuno incluir para hacerlas llegar a sus habitantes. Se podrá incluir una vista resumen de las noticias en la página principal del portal para facilitar el acceso a las mismas

#### ■ **Información turística**

Los portales pueden ofrecer información en varios idiomas que facilite el desarrollo turístico del municipio: cómo llegar, alojamiento, historia, tradiciones, fiestas, rutas, ...

#### ■ **Galería de imágenes**

Los portales deberán contener una sección en la que los municipios puedan publicar imágenes de interés público para el municipio y sus habitantes. En dicha sección se mostrará una versión reducida de las imágenes, para facilitar que el usuario posteriormente vea a tamaño completo la que más le interese.

#### ■ **Equipamientos y servicios urbanos**

Los portales ofrecerán información acerca de los equipamientos y servicios urbanos del municipio, como por ejemplo: instalaciones municipales, transportes, tráfico, acceso a funcionalidad de callejero, consultorios médicos, ...

#### ■ **Boletín electrónico municipal**

Permite el envío periódico de un boletín en formato pdf a través de correo electrónico a una lista de usuarios suscritos. Incluye la funcionalidad necesaria para la creación del fichero enviado y la gestión de usuarios suscritos. El número de envíos es ilimitado.

#### ■ **Envío de SMS**

Permite el envío de un SMS con información municipal a una lista de usuarios suscritos. Cada municipio dispone de 150 SMS cada mes.

#### ■ **Tiempo local**

Se ofrece acceso a la previsión meteorológica que el Instituto Nacional de Meteorología ofrece para el municipio.

#### ■ **Directorio del personal del ayuntamiento**

Ofrece información de contacto del personal que trabaja en el ayuntamiento o de los departamentos del mismo, para que puedan ser consultados públicamente por los ciudadanos.

#### ■ **Calendario de eventos municipales**



Refleja los distintos acontecimientos municipales. Esta sección contiene dos apartados, en uno de ellos se ofrecerá un calendario para seleccionar un día, y en el otro apartado se mostrará una lista de eventos asociados a la fecha seleccionada en el calendario.

#### ■ **Estadísticas municipales**

Ofrecen un exhaustivo nivel de detalle sobre el uso de los portales: número de visitas del portal, secciones más visitadas, duraciones de las visitas, origen, sistemas operativos, navegadores utilizados, días y horas punta...

#### ■ **Buscador de contenidos**

Permite búsqueda genérica en los contenidos del portal y una búsqueda avanzada en la que se pueden detallar los distintos campos: Título, fecha, tema, resumen. También se puede especificar los criterios de ordenación de los resultados mostrados.

#### ■ **Ayuda online**

Muestra una página con contenidos de ayuda para utilizar correctamente el portal.

### **Interacción:**

#### ■ **Buzón de sugerencias**

Permite que el ciudadano introduzca sus sugerencias a través de un formulario web y estas sean recibidas por personal del ayuntamiento.

#### ■ **Formularios de contacto**

Permite al ciudadano contactar por vía telemática con el ayuntamiento tras facilitar los datos requeridos para identificarlo y poderle responder.

#### ■ **Cartas al alcalde**

Si el municipio lo desea puede crear este canal de comunicación directa entre el ciudadano y el alcalde. A través de un formulario el ciudadano le hace llegar sus impresiones al alcalde y este responde a la dirección de correo electrónico facilitada.

#### ■ **Tablón de anuncios**

Permite la publicación de anuncios por parte de la ciudadanía, que se almacenan en la herramienta hasta que son revisados por personal del ayuntamiento y en ese momento quedan automáticamente publicados en el portal del municipio para ser consultados por todos los ciudadanos. Hay un tablón de oferta y otro de demanda.

#### ■ **Foros**

Permite a los ciudadanos expresarse e interactuar entre ellos acerca de temas relacionados con el municipio. Con la herramienta se pueden gestionar los permisos que se da a los usuarios: crear hilos, responder a hilos ya creados, ...

#### ■ **Blogs**

Permite al municipio exponer un tema y que los ciudadanos agreguen sus comentarios.

#### ■ **Encuestas**

Permiten conocer la opinión de la ciudadanía respecto a una cuestión. Se plantea una pregunta y posibles respuestas, de entre las que el ciudadano elige la que más se adecua a su opinión.

Permite consultar públicamente los resultados de la votación.

### **Transacción:**

#### ■ **Información y descarga de formularios pdf**

Permite al ciudadano y empresas obtener información sobre cómo realizar determinados trámites (procedimiento, lugar, horarios, documentación a aportar, ...). También se adjunta una copia en formato pdf del impreso que debe cumplimentar el ciudadano.



### ■ Envío online de formularios

Permite a la ciudadanía, instituciones y empresas la cumplimentación online del formulario de instancia general. Una vez relleno, el formulario se puede imprimir y también se puede enviar online para que se inicie su tramitación por parte del personal del ayuntamiento.

## Servicios Adicionales:

### Alojamiento

- Se ofrece un servicio de alojamiento en el **CDG** de Telefónica para la plataforma en la que se basa la solución, contando así con las mejores condiciones de **seguridad y ambientales**, infraestructuras **redundantes** y el **soporte** de nuestro equipo de expertos, lo que nos permitirá garantizar la **calidad y continuidad** en el servicio que sea precisa
- Los servicios que se ofrecen son:
  - Alojamiento/ Espacio Físico
  - Conectividad a Internet
  - Suministro eléctrico ininterrumpido
  - Servicio de Firewall
  - Acceso remoto
  - Monitorización
  - Conectividad LAN
  - Copias de seguridad
  -

### Centro de Soporte y Mantenimiento

- Se ofrecerá a los municipios un **único Centro de Atención** , a través del cual se prestarán servicios en dos ámbitos:
  - **Soporte** sobre las dudas en la utilización de la plataforma, que ayude a administradores y responsables de introducir los contenidos para que solucionen de forma rápida y eficiente cualquier problema o duda que se les presente a la hora de realizar su labor
  - **Mantenimiento** de la plataforma para garantizar el nivel deseado de prestaciones y evitar en la medida de lo posible que el sistema se deteriore creando problemas en su explotación, tanto a nivel de rendimiento como de paradas por problemas técnicos
- El CAC atenderá las incidencias en **horario 24x7**

## Fases de Implantación:

Para llevar a cabo la provisión del servicio se proponen las **siguientes fases**:

- Fase 0. Definición y Validación

- Fase 1: Trabajos de Provisión sobre la Plataforma Tecnológica
- Fase 2: Diseño, Construcción y Personalización del Portal Web
- Fase 3: Formación
- Fase 4: Validación del Entorno de Publicación.
- Fase 5: Paso a Producción
- Fase 6: Soporte y Mantenimiento
- Fase 7: Validación del Entorno de Producción

### **Beneficios:**

#### ■ **Para el Órgano Supramunicipal:**

- Información y servicios homogéneos de calidad en un territorio.
- Se evita la brecha digital permitiendo que los ciudadanos puedan acceder a los mismos servicios que el resto de la ciudadanía europea
- Desarrollo de la Sociedad de la Información en la comunidad.
- Descentralización de la administración, traspaso de competencias
- Proyecto Global que genera economías de escala.
- Fomenta la transparencia pública.
- Cumplir los objetivos en materia de e-Administración.

#### ■ **Para un Ayuntamiento:**

- Inclusión en la e-administración a bajo coste.
- Promoción de los municipios
- Mejora del servicio a los ciudadanos, contribuyendo a su bienestar y calidad de vida.
- Gestión del servicio sin necesidad de personal técnico especializado.