



Comunicación

400

PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE MIJAS

Juan Antonio Pedreira Lorenzo

Director de Informática y Comunicaciones
Ayuntamiento de Mijas

Elisa Maldonado Taillefer

Jefa del Dpto. de Servicios Informáticos
SOPDE

Salvador de los Santos Díaz

Director de Proyectos
Novasoft

Palabras clave

Portal Administración, Portal Ciudadano, e-administración, Ciudad Digital, Servicios al ciudadano, Servicios Telemáticos, Pasarela de pagos.

Resumen de su Comunicación

Experiencia en la implantación de un Portal de Servicios al Ciudadano en el Ayuntamiento de Mijas. Con el objetivo de mantener la presencia del municipio de Mijas en la Red, de una forma dinámica y con actualizaciones en-línea realizadas por el propio Ayuntamiento.

El portal incluye dos áreas bien diferenciadas, por un lado difundir la información acerca del municipio y del propio ayuntamiento y por otro acercar los trámites a los ciudadanos, con el fin de facilitar las relaciones entre el organismo y los ciudadanos y empresas, a través de la carpeta del ciudadano.

Además de estas páginas el personal de Ayuntamiento dispondrá de una intranet o portal privado para uso propio, que permite incluir nuevos contenidos o servicios en el portal de servicios al ciudadano.

PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE MIJAS

1. Introducción

Actualmente las instituciones tienden a adecuarse a la nueva economía y aprovechar de esta manera las oportunidades que brinda para ofrecer más y mejores servicios a los ciudadanos. Pero esta adecuación no es simplemente tener conexión a Internet y tener una página Web. Es mucho más.

El Ayuntamiento de Mijas, como proveedor de servicios a los ciudadanos, debe de **facilitar** el acceso a los mismos en las mejores condiciones para que puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones con las máximas garantías y en las mejores condiciones (de acceso, simplificación, información,...). Por ello, el Ayuntamiento de Mijas estableció una perspectiva estratégica para el correcto desarrollo en su manera de prestar servicios en Internet.

Con tal fin, el Ayuntamiento de Mijas suscribió un convenio de colaboración con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para el Desarrollo de la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, para la realización del proyecto **Mijas Digital** en el marco del programa **Ciudades Singulares**, como un proyecto para la promoción e implantación de la sociedad de la información en un entorno local, incluyendo actuaciones de infraestructura telemática municipal, alfabetización digital, teleadministración y servicios telemáticos a organizaciones, colectivos, ciudadanos y empresas.

Una de las actuaciones más destacadas de dicho proyecto es la creación de un Portal Municipal de Servicios al Ciudadano.

2. Antecedentes

El Ayuntamiento de Mijas dispone desde hace más de cuatro años de un portal municipal “**mijas.es**” con información turística e institucional, compuesto por más de 200 páginas de contenidos y más de 1.000 imágenes y fotos, contabilizándose más de millón y medio de accesos mensuales.

El objeto fundamental del portal ha sido, y es, la información y promoción turística del municipio en Internet, su patrimonio cultural, infraestructuras, servicios, etc.

- Con un diseño atractivo y de alta calidad. El portal actual ha conseguido numerosos certificados de calidad y ha recibido más de 200 premios otorgados por instituciones, empresas, asociaciones y particulares de más de 30 países. Entre ellos el certificado IQUA.
- Con una página principal “viva” y actualizada permanentemente.
- Destacando la imagen turística del municipio y sus elementos distintivos: montaña, mar, pueblo blanco, golf, hipódromo, etc.
- Destinada a un público objetivo tanto nacional como extranjero de habla castellana, inglesa, francesa y alemana.
- Destacando la facilidad de uso para el navegante: “todo a un click”
- Cumpliendo las recientes recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo sobre información turística en Internet.

Todo ello para ofrecer contenidos útiles, que amplíen la capacidad del Ayuntamiento de proporcionar infor-

mación y servicios al turista y al ciudadano, y colaboren a dar una imagen actual y consistente del Municipio y la Institución Local y en especial de su oferta turística.

Dicho portal se desarrolló con tecnología propietaria ASP de Microsoft y sobre base de datos SQL Server en hosting externo.

Sin embargo, este portal ha adolecido de una estructura lo suficientemente flexible que facilitara la incorporación de nuevos servicios y en especial servicios de administración electrónica, tanto para consultas como para trámites.

Por otro lado, el municipio de Mijas posee un porcentaje de población extranjera residente muy alto, cercano al 40% de la población censada.

Un alto porcentaje de las solicitudes de los extranjeros residentes se reciben por correo electrónico, y hace ya tiempo que reclaman servicios de e-administración a través del portal, para poder realizar las consultas y trámites desde su país de origen.

Por ello los servicios telemáticos en el portal municipal cobran especial importancia, y por ello, dentro del proyecto Mijas Digital, se decidió como una de sus principales actuaciones el diseño de un nuevo Portal de Servicios al Ciudadano, que incorporando todo la información y servicios ofrecidos por el portal actual, permitiera ofrecer los nuevos servicios de e-administración.

3. Objetivos del proyecto

Elaborar y difundir la utilización de los nuevos servicios de la informática y las telecomunicaciones para la Sociedad de la Información que contribuyan a la creación de mejores condiciones para el desarrollo económico, social y cultural del municipio de Mijas.

Facilitando el acceso a la **información municipal** a empresas, colectivos y ciudadanos.

- De carácter **público**. Tanto de interés para los ciudadanos residentes como a los no residentes y a los posibles visitantes (turistas).

- De carácter **privado**. Garantizando la debida confidencialidad.

Posibilitando la **interacción** con la Administración Local, a través de medios no presenciales las 24 horas, facilitando la realización de actuaciones administrativas o la petición de servicios.

Proveyendo, así mismo, el **intercambio** de información entre distintas administraciones para de esta forma simplificar los trámites. En este sentido el Ayuntamiento de Mijas ha suscrito convenios de intercambio de información por vía telemática con la Agencia Tributaria y con la Dirección General del Catastro.

4. Planificación y presupuesto del proyecto

El proyecto de Portal del Ciudadano se divide en dos fases:

1ª Fase (2005). Diseño, información y herramientas de consulta. Incluye:

- Diseño del Portal.
- Servicios de Información pública (Institucional, turística, noticias, agendas).
- Carpeta del Ciudadano: Consultas particulares (Tributos, datos fiscales, calendario fiscal personalizado,

padrón de habitantes, proveedores)

- Integración con el ERP municipal (solo consultas).
- Expedición de documentos
- Autenticación y seguridad
- Pasarela de pagos.
- Gestor de contenidos
- Módulos de participación ciudadana (Foros, encuestas)

2ª Fase (2006). Guía ciudadana y herramientas de tele-tramitación. Incluye:

- Guía Ciudadana.
- Integración con GIS municipal.
- Gestor de solicitudes
- Carpeta del Ciudadano: Consultas de expedientes, tramitación electrónica.
- Integración de servicios externos para la tramitación electrónica: autenticación mediante firma electrónica, registro telemático, notificaciones telemáticas, etc.
- Integración con el ERP municipal (tramitaciones).

Presupuesto

El presupuesto total es de 342. 240 € repartidos de la siguiente forma:

| | 2005 | 2006 |
|--|------------------|------------------|
| Junta de Andalucía (Consejería de Gobernación) | 119.996 € | 119.760 € |
| Ayuntamiento de Mijas | 48.244 € | 36.240 € |
| TOTAL | 168.240 € | 156.000 € |

Adjudicatarios

El desarrollo del proyecto ha sido adjudicado a la empresa pública SOPDE mediante un convenio de colaboración suscrito con la Diputación Provincial de Málaga en el ámbito del proyecto Mijas Digital. Para determinadas partes del proyecto se ha contado con la empresa NOVASOFT.

5. Aspectos estéticos

El Portal Web ha sido diseñado usando numerosas ayudas visuales y textuales para facilitar la navegación, siempre teniendo en cuenta que es la imagen del Ayuntamiento y del municipio, por lo que se ha cuidado su diseño, usando para ello la imagen corporativa que está presente en todas y cada una de las páginas del portal y los colores representativos del municipio. Se ha intentado mantener una coherencia y una estética que identifique al municipio de Mijas.

Los principales aspectos estéticos que se han tenido en cuenta a la hora de diseñar el portal han sido:

- Diseño atractivo pero no recargado. Profusión de fotografías, fotomontajes, mapas y elementos gráficos. Uso de tipografías modernas y fáciles de leer.
- Interactividad. Incorporación de elementos animados. Controles de navegación con iluminación / animación.

- Inclusión de elementos de imagen corporativa. Logotipos y elementos distintivos. Cromática. Uso de colores corporativos (azules, verdes, blancos) Cabecera de identificación del Ayuntamiento en todas las páginas.
- Uniformidad del diseño, basada en libro de estilo y mediante el uso de plantillas XML de diseño para las páginas.

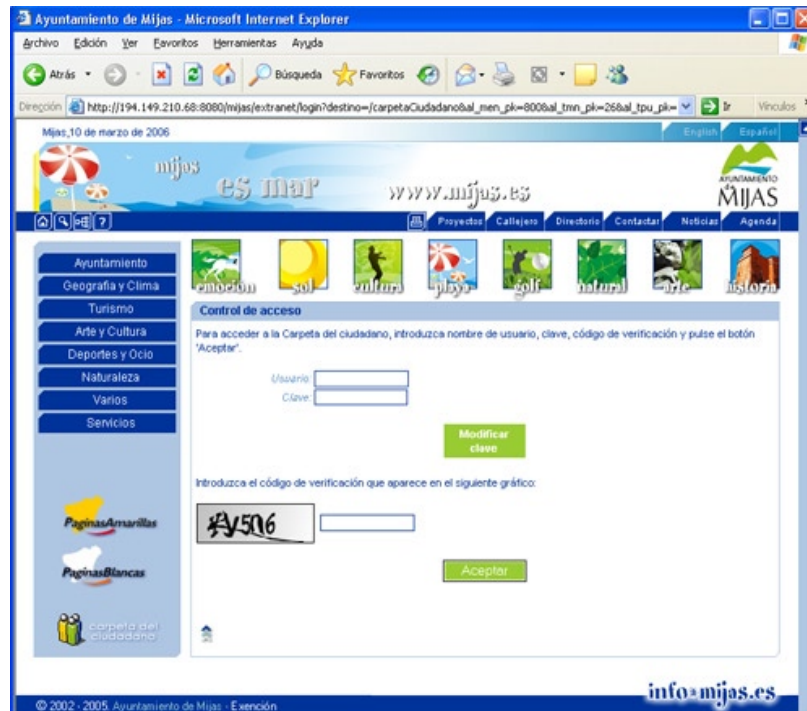
6. Aspectos funcionales

El portal tiene una doble funcionalidad:

Servicio de información pública: Sirve como páginas de información para ciudadanos y visitantes, así como sitio de divulgación del municipio a través de Internet. Posee información acerca del municipio y del propio Ayuntamiento, en aspectos tan relevantes como son dependencias del ayuntamiento, infraestructura con la que cuenta Mijas, patrimonio monumental y cultural, lugares de ocio, instalaciones deportivas, geografía, clima,...



Carpeta del ciudadano: Desde donde los ciudadanos pueden acceder a contactar y realizar sus trámites con el ayuntamiento saltándose la barrera del tiempo y la distancia, disponiendo desde cualquier lugar y a cualquier hora del día de un catálogo de procedimientos o servicios ofrecidos por el Ayuntamiento.



Los aspectos funcionales más destacados son:

- **Navegabilidad.** La información contenida en el portal, puede ser accedida de múltiples formas: menús jerárquicos, barras de navegación, banners, elementos destacados (favoritos), buscador, planos sensibles, mapa Web, etc. Las herramientas de navegación están presentes en todas las páginas, mostrándose en todo momento los diferentes niveles de menú, relacionados con la página que se está visitando.
- **Sencillez.** El portal está diseñado para que resulte sencillo, coherente e intuitivo. Para usar las herramientas integradas en el portal no se requiere a los usuarios conocimientos técnicos o formación adicional.
- **Universalidad.** No se utilizan elementos que requieran el uso de componentes no estándar (plugin) de los navegadores más habituales, ni tipografías no estándar.
- **Rapidez.** El tiempo de espera de descarga de cualquier página, tanto de la página principal como de cualquiera otra, se ha diseñado para que sea lo mínimo posible.
- **Buscador integrado** que permite localizar cualquier información de interés dentro del "sitio". Este buscador está orientado a tópicos (palabras clave), de esta forma se encamina la búsqueda del usuario a las páginas más relacionadas con el tema de su interés.
- **Multiidioma.** Todas las páginas del portal son multiidioma. Sin embargo, debido a la dificultad para poder mantener actualizada la información en los cuatro idiomas del portal actual se ha decidido que este nuevo portal solo presente la información en castellano e inglés. De hecho se ha contrastado que más del 90% de las consultas y búsquedas efectuadas en el portal actual en idioma extranjero han sido hechas en inglés.
- Herramientas de realimentación de los usuarios (**feedback**). Buzón de consultas y sugerencias, estadísticas de uso totales y por temáticas y un novedoso registro de búsquedas, que permite conocer que es lo que esperan encontrar los usuarios en el Portal para de esa forma adecuar los contenidos del mismo.
- Otras características: Accesibilidad AA de la W3C, Seguridad y auditorias según LOPD, Integración con

aplicaciones municipales: ERP, GIS, etc, Compatibilidad entornos de Software Libre (Linux, J2EE, etc)

En cuanto a los **contenidos**, el portal incorpora:

- Completa **información** institucional, turística, cultural, deportiva, de ocio, infraestructuras, servicios, etc. con enlaces a los establecimientos hoteleros, restaurantes y de ocio.
- Completa guía ciudadana con mapas, callejeros, planos turísticos, etc.
- Servicios de noticias, agendas, directorios de direcciones y teléfonos, etc.
- Herramientas de **participación ciudadana**: Foros de debate, charlas en línea (Chat), encuestas, etc. Un espacio abierto a todos, que permita conocer en vivo a Mijas y a sus gentes.
- Servicios de **administración electrónica** on-line al ciudadano y al turista: Guías de procedimientos administrativos, formularios para solicitudes y trámites, autenticación mediante firma electrónica, registro general de entrada/salida electrónico, consultas personalizadas sobre situación de expedientes, consultas personalizadas sobre tributos y situación fiscal, pagos on-line, emisión electrónica de documentos, notificaciones telemáticas, atención directa y personalizada a los ciudadanos y turistas, avisos por correo electrónico (servicios de suscripción), etc.
- **Pasarela de pagos**: Inicialmente para pago on-line de tributos y tasas, posteriormente se usará para desarrollos de comercio electrónico.

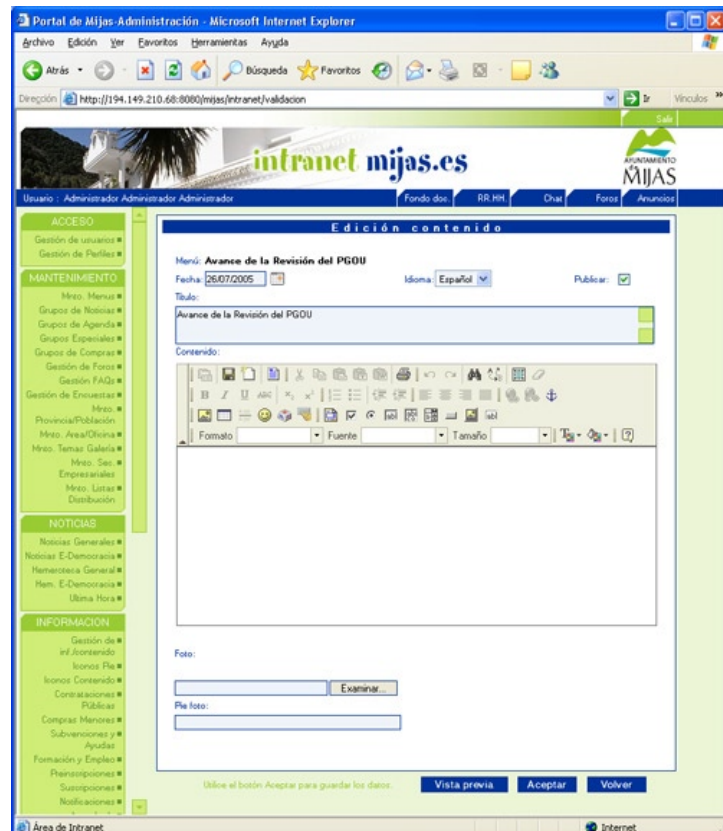
7. Administración de contenidos

El portal dispone de un gestor de contenidos, desde el cual el personal de las distintas áreas del Ayuntamiento, con diferentes perfiles de usuarios, pueden incluir nuevos contenidos o servicios en el portal, así como realizar las diferentes tareas administrativas y atender a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, a través del portal municipal.

El gestor de contenidos se encuentra incluido dentro de la Intranet del Ayuntamiento, en la que se pueden definir muchos aspectos del portal del ciudadano, además de poder incluir nuevos trámites o procedimientos, noticias, agendas, licitaciones, etc.

Integración con servicios telemáticos externos

Un municipio de tamaño medio como Mijas no puede soportar el coste de la infraestructura tanto en equipamiento como en personal altamente cualificado necesarios para mantener y explotar algunos de los servicios telemáticos



avanzados (PKI para firma electrónica, registro telemático, pasarela de pagos, etc.).

Y es por ello que en vez de desarrollar nuevos servicios telemáticos, se ha optado por llegar a acuerdos con otras administraciones, y usar los servicios ya desarrollados por las mismas y que tengan aplicación al entorno local, integrándolos dentro del Portal del Ciudadano.

Sistema de Pago Telemático (SPT)

El Ayuntamiento de Mijas ha firmado un convenio con la empresa pública RED.ES para el desarrollo, implantación y funcionamiento de un piloto del SPT (Servicio de Pago Telemático), integrado en los sistemas del Ayuntamiento y sin coste alguno para el mismo.

Este servicio se está desarrollando conjuntamente con las empresas Sopde y Novasoft, las cuales están desarrollando el Portal del Ciudadano y con la entidad financiera Unicaja, entidad gestora del Ayuntamiento de Mijas.

El SPT de RED.ES funciona en modo ASP o bien en modo Web-Services.

Inicialmente se ha escogido el modo ASP ya que se trata del más sencillo de integrar en el Portal, básicamente es tan simple como redireccionar a una página con los datos del pago. Esta página, que se puede personalizar completamente, se encarga de todo, desde autenticar al usuario hasta de ofrecerle un recibo si la transacción tiene éxito.

El SPT se usará en esta primera fase para el pago de impuestos municipales, más adelante se ampliará su uso para el pago de tasas y precios públicos de empresas y patronatos municipales y por último podrá usarse en aplicaciones de comercio electrónico de las empresas mijeñas.

Por otro lado, y debido a la especial problemática de Mijas en cuanto al alto porcentaje de residentes extranjeros, RED.ES está analizando la posibilidad de integrar en el SPT entidades financieras extranjeras de la UE, así como la posibilidad de autenticar certificados emitidos por distintas entidades de la UE, además de los oficialmente reconocidos en España (FNMT, Camerfirma, Notarios, etc.)

Servicios de teletramitación

El Ayuntamiento de Mijas está actualmente negociando la firma de otros convenios con diferentes instituciones y empresas públicas con el fin de usar los servicios telemáticos de Administración Electrónica ofrecidos por las mismas e incorporarlos en la segunda fase del Portal del Ciudadano.

En este sentido, la empresa pública RED.ES ofrecería al Ayuntamiento de Mijas, a cambio de la correspondiente contraprestación económica, servicios telemáticos de e-Administración que se integrarán en la actuación de Portal del Ciudadano. Estos servicios son inicialmente: Autenticación de usuarios mediante certificado digital, Registro Telemático, Pasarela de Pagos y Archivo electrónico de Documentos; más adelante podrán incorporarse al convenio otros servicios telemáticos ofrecidos por RED.ES.

También se pretende integrar en el Portal al Ciudadano los servicios de Notificaciones Telemáticas y Cambio Unificado de Domicilio del Ministerio de Administraciones Públicas.

8. Accesibilidad

A partir del presente año, las Administraciones Públicas con presencia en Internet deben cumplir los criterios de accesibilidad de sus páginas Web establecidos por la certificación AA de la WAIS, tal como se

plantea en la Ley para el Desarrollo de la Sociedad de la Información.

De entre las distintas posibilidades para poder cumplir dichos requisitos se escogió la fórmula de duplicar el portal con una **versión accesible**.

Esta solución permite mantener un diseño estético atractivo del portal principal e incorporar funcionalidades avanzadas, ya que además de tratarse de un portal de servicios al ciudadano es también un portal turístico, pues se trata de la puerta en Internet del municipio.

Por otro lado, y debido a que la estructura estética del portal está basada en plantillas XML, no supone demasiado esfuerzo de desarrollo el disponer de una versión paralela accesible, pues se trata simplemente de incorporar plantillas simples a esta nueva versión, así como de dotarla de unos filtros que eliminen los aspectos de contenido no accesible.

Esta solución permite que la explotación del portal y la introducción de nuevos contenidos sean totalmente transparentes a los aspectos de accesibilidad, ya que solo será necesario introducir una sola vez el nuevo contenido, con todos los elementos estéticos y funcionales que desee para presentarlo en el portal principal. El filtro de accesibilidad eliminará aquellos aspectos no accesibles para presentarlo en el portal accesible.

9. Aspectos técnicos

Un aspecto importante que se planteo desde el inicio del desarrollo del portal se refiere a su estructura flexible que permite fácilmente incorporar nuevos servicios del Ayuntamiento en Internet.

Desarrollado en Java y optimizado para ser soportado en entornos de software abierto: Linux, Apache, MySql, Postgre, etc.

10. Evolución y situación actual del proyecto

El proyecto técnico se desarrolló y entregó al MITyC el 30 de abril de 2005.

Se realizó una primera maqueta del portal usando tecnología propietaria (ASP de Microsoft) para poder analizar las funcionalidades básicas así como el diseño estético. Las empresas adjudicatarias ofrecieron para la parte de gestor de contenidos una serie de funcionalidades muy amplias, que la convierten en casi un portal del empleado.

Una vez validado, tanto los aspectos funcionales básicos de intranet y extranet, así como los estéticos, comenzó el desarrollo del portal en entorno de software abierto (Java).

Actualmente se encuentra el portal al 90 % del desarrollo de su primera fase, y se están portando los contenidos del portal municipal actual al nuevo portal.

Tanto el portal de Intranet como el de extranet se está evaluando y validando por técnicos municipales. En cuanto a la pasarela de pagos, el desarrollo está prácticamente acabado y en fase de pruebas internas entre Red.es, Sopde y Unicaja.

Queda pendiente la finalización de las pruebas y validaciones.

Se está negociando la ampliación del convenio entre el Ayuntamiento de Mijas y la Diputación Provincial de Málaga para contemplar la segunda fase del desarrollo del portal.

Se pretende realizar la presentación pública de la primera fase de portal y puesta en rodaje a mediados de mayo de 2006.