

TÍTULO: Proyecto Web de segunda generación para el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat

TEMA: OPORTUNIDADES y DESAFÍOS PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

AUTORES:

Josep A. Plaza (Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat),
Jplaza@stboi.es

Nacido en Barcelona en 1956. Diplomado en Administración y Dirección de Empresas (ESADE). Profesional de la Informática desde 1973. Coordinador de Proyectos de Gobierno del Gabinete de Planificación del Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat, Director de Sistemas de Información de 1990 a 2000. Ha desarrollado un Plan de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, un Plan de Sistemas y un Plan Informático. Ha participado en el desarrollo del Plan Estratégico de las Administraciones Catalanas para la Sociedad de la Información y el proyecto Administración Abierta. Esta coordinando actualmente el plan estratégico Sant Boi Ciudad del Conocimiento.

Rosa M^a Martín (UPC, Universidad Politécnica de Cataluña),
Rosam@fib.upc.es

Nacida en Palma de Mallorca en 1964. Licenciada en Informática por la Facultad de Informática de Barcelona (UPC). Jefa de Proyectos TIC del Laboratorio de Cálculo de la Facultad de Informática de Barcelona, Universidad Politécnica de Cataluña. Ha coordinado proyectos de colaboración con diversas empresas y administraciones públicas en el entorno de las nuevas tecnologías.

RESUMEN

Esta ponencia presenta la metodología utilizada y la experiencia adquirida en el *Proyecto Web de segunda generación para el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat*. Este proyecto está siendo desarrollado por el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat en colaboración con la Facultad de Informática de Barcelona (UPC) con el objetivo final de poder ofrecer servicios avanzados a los ciudadanos de esta ciudad a través de Internet.

¿Qué podemos ofrecer a nuestros ciudadanos? ¿Qué esperan de nosotros? ¿Va a generarnos más trabajo? ¿Cuánto costará? ¿Quién lo mantendrá? ¿De dónde se pagará?

Estas preguntas ilustran algunas de las dificultades del viaje desde una web de presencia en Internet hacia la administración local electrónica. Evidentemente las respuestas no se encuentran únicamente en la tecnología. Es imprescindible un duro y complejo trabajo de estructuración, depuración e integración de la información, de racionalización de procesos, de revisión y adaptación de normativa, de identificación y gestión de expedientes, de formación y motivación del personal, para lo cual se hace necesario el respaldo absoluto de los responsables políticos de la administración, que permita realizar los cambios organizativos necesarios y asegure la provisión de recursos.

Proyecto Web de segunda generación para el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat

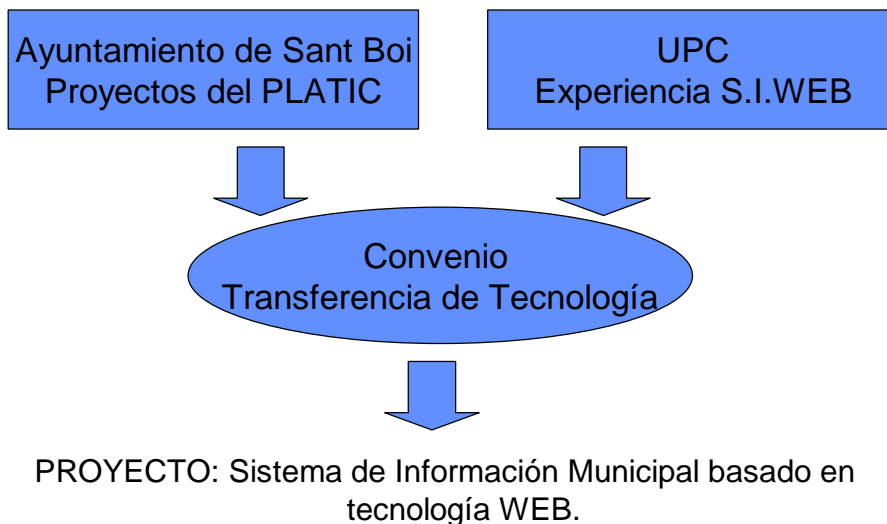
1. Introducción

1.1. Antecedentes

Sant Boi de Llobregat, situado en el área metropolitana de Barcelona cerca del puerto y el aeropuerto, es un municipio "joven" que cuenta con una población de 80.000 habitantes, en cual más de la mitad (53,5%) tiene una edad comprendida entre los 14 y 45 años, que es el perfil típico de los usuarios de Internet. A 31 de diciembre de 1999, el 23,3% de las mujeres y el 23,1% de los hombres había usado Internet por motivos de estudio.

El Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat fue pionero en la modernización de la gestión. Dispone de una estructura organizativa gerencial desde 1981, de planes de tecnologías de la información actualizados permanentemente desde 1987, de una unidad de organización desde 1989 y de una estructura de sistemas de información (Información de Base sobre territorio y personas, Sistemas de Archivo y Documentación e Informática), desde 1990, y de una Oficina Municipal de Atención al Público (OMAP) donde se atiende más de 170 tipos de trámites diferentes, campañas periódicas y puntuales, gestión de agendas de visitas a técnicos, registro general y caja descentralizados, donde se atiende de forma presencial y telefónica desde 1997. Actualmente está desarrollando un Plan Director para la Sociedad de la Información en colaboración de la Facultad de Informática de la Universidad Politécnica de Cataluña.

La Facultad de Informática de Barcelona desarrolló en 1995 la primera web de Ayuntamiento de España (Ayuntamiento de Barcelona) y contribuyó a la puesta en marcha del primer centro de información por Internet del Ayuntamiento de Barcelona. Desde entonces, ha participado en diferentes proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información aplicadas a la Sociedad de la Información (colaborando con empresas como la Fundación AIRTEL, Ayuntamiento de Barcelona, Ayuntamiento de Sant Boi, Red de Ciudades C-6, Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano, La Fura dels Baus, UGT, RedIRIS, etc.). Es esta experiencia la que aporta al proyecto de colaboración con el Ayuntamiento de Sant Boi, ejerciendo la labor de asesoramiento y consultoría externa.



1.2. ¿Qué es una web municipal de segunda generación?.

Es, ante todo, un nuevo canal de relación con el ciudadano en el que ha de encontrar el máximo de los servicios y trámites esperados, ajustados a las expectativas de calidad y tiempo de respuesta que ofrece este nuevo medio.

Es un Sistema de Información basado en web de un Ayuntamiento o de un municipio que además de información básica o de los servicios de la ciudad, ofrece elementos de interacción con los ciudadanos, transacciones electrónicas y contribuye de forma decisiva a la transparencia de la gestión.

Los servicios que pueden facilitarse desde este tipo de web han de ofrecer no sólo herramientas de consulta o de búsqueda sino también de participación ciudadana.

Estos servicios han de estar sustentados por aplicaciones sólidas, integradas con los Sistemas de Información municipales y fáciles de utilizar para que pueda minimizarse el coste requerido para su mantenimiento.

Han de identificarse desde el principio los cambios necesarios en los procesos de gestión municipal que permitirán garantizar la calidad del servicio.

1.3. ¿Para qué?

Beneficios tangibles

- Ampliación del horario de atención y servicio al público (24 horas al día x 7 horas a la semana) y acceso remoto desde cualquier lugar.

- Reducción del coste de prestación del servicio presencial.
- Incremento del número de trámites y consultas gestionadas. Creación de nuevos servicios adaptados al nuevo canal de relación.
- Publicidad y promoción de la ciudad hacia el exterior.
- Soporte a políticas de fomento y a campañas de difusión de información específicas dirigidas a los ciudadanos.

Beneficios intangibles o no cuantificables

- Mejora de la satisfacción de los internautas de Sant Boi respecto a la web actual.
- Reducción de los desplazamientos realizados por los ciudadanos para obtener información o resolver gestiones con el Ayuntamiento.
- Reducción de los errores fonéticos producidos por la tramitación telefónica.
- Mejora de la comodidad de los ciudadanos (particulares y empresas) con acceso a Internet a la hora de realizar gestiones con el Ayuntamiento.
- Mejora de la imagen de la ciudad.
- Identidad de los ciudadanos y los trabajadores públicos con una ciudad moderna, posicionada en su tiempo.
- Contribución a la democratización y transparencia de la gestión.
- Consolidación de la organización y comunicación interna de la administración local.
- Mejora del entorno de trabajo de los funcionarios municipales.
- Mejora de la comunicación dentro del municipio, fomentando la implicación de los diferentes agentes y entidades de la ciudad.
- Situar la ciudad de Sant Boi en un punto de partida adecuado hacia la *Ciudad del Conocimiento*.

- Fomento de la modernización de la industria y el comercio local, sirviendo como referente.
- Atraer otros proveedores de contenidos que enlacen con la web municipal.
- Servir como referencia a otros municipios.
- Mejora de la localización de la información de Sant Boi en Internet.

2. Metodología utilizada

2.1 Análisis de requerimientos

En esta fase se ha realizado un análisis de la web actual y una comparativa con otras webs municipales que ha permitido definir la nueva web municipal en términos de contenidos, estructura y propuestas de mejora.

En este proceso es importante constituir un grupo de trabajo que permita involucrar a los departamentos responsables de imagen y comunicación, atención al público y tecnología.

Algunos de los requerimientos que podrían extenderse a otros municipios son:

- Se ha de crear una guía de estilo para la web que refleje la imagen que queremos ofrecer de la ciudad pero que no requiera las últimas versiones de navegadores, ni condicione las actualizaciones futuras.
- Se han de incorporar elementos de ayuda a la navegación (búsquedas, accesos directos, etc.).
- Las páginas han de incorporar elementos que faciliten su indexación automática.
- Los contenidos se han de organizar y estructurar pensando en los ciudadanos y no en la organización interna. En concreto la nueva web de Sant Boi se estructura en torno a cinco grandes apartados: Ayuntamiento, La Ciudad de Sant Boi, Economía y Trabajo, Agenda y Noticias, Ciudadanos.
- Integrar el Sistema de Información web con los Sistemas de Información municipales para que pueda minimizarse el esfuerzo requerido para el mantenimiento.

- Los servicios que pueden ofrecerse desde este tipo de web han de ofrecer no sólo herramientas de consulta o de búsqueda sino también de participación de los ciudadanos.

Algunos de estos servicios pueden ser:

- Agenda de la ciudad
- Directorio de recursos, entidades y organismos
- Tablones de anuncios
- Formularios de petición de información
- Buzón de quejas y sugerencias
- Planos de la ciudad
- Consulta y gestión de trámites
- Correo electrónico ciudadano
- Forums de debate, chats, encuestas
- Emisión on-line de radio
- Webcams de observación del trafico en puntos clave

2.2 Análisis y evaluación de la viabilidad

El objetivo de esta fase era analizar la viabilidad técnica, el coste económico y la prioridad de las ideas obtenidas en la fase anterior.

Se han analizado los siguientes aspectos:

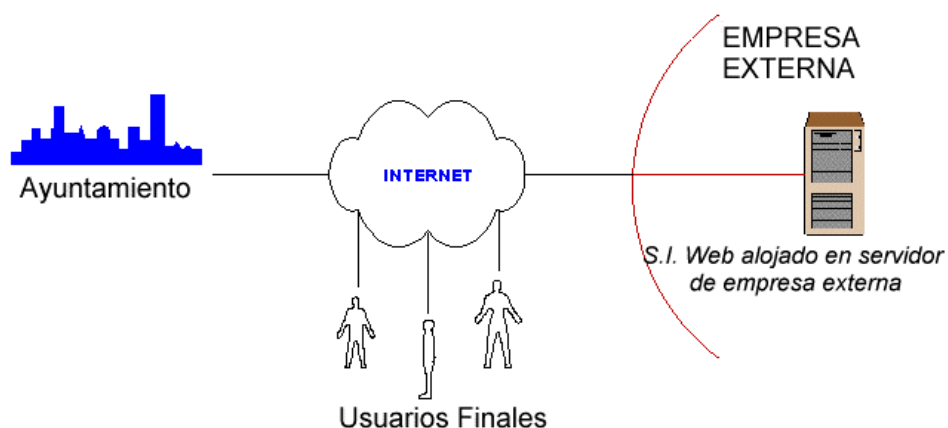
- Hardware y software utilizado en el Ayuntamiento para sustentar los Servicios de Información municipales.
- Requerimientos de hardware y software deseable para la web de segunda generación. En este punto se han considerado:
 - Hardware de servidores
 - Software de servidores web, bases de datos y servidores de aplicaciones
 - Software para publicar la cartografía por Internet.
 - Aplicaciones de análisis de estadísticas
 - Herramientas de edición y mantenimiento de páginas web.
 - Herramientas de traducción automática.
 - Servidor RealAudio
 - Webcams
 - Etc.

- Infraestructura necesaria para albergar la web: líneas de comunicaciones, adecuación de espacios, cortafuegos y personal informático para administrar y realizar la operación de los equipos. En este punto se han valorado las alternativas de realizar el alojamiento en las instalaciones del propio Ayuntamiento o en una empresa externa (en las modalidades de housing y de hosting).
- Análisis del personal necesario. En este punto se ha contabilizado los costes del personal necesario para mantener la web de segunda generación (administradores de contenidos, personal informático y coordinación del proyecto), la formación requerida por este personal y el coste de las horas dedicadas por el resto del personal en el arranque del proyecto.
- Elaboración de escenarios de implantación de la nueva web de segunda generación.
- Evaluación de costes de cada escenario.

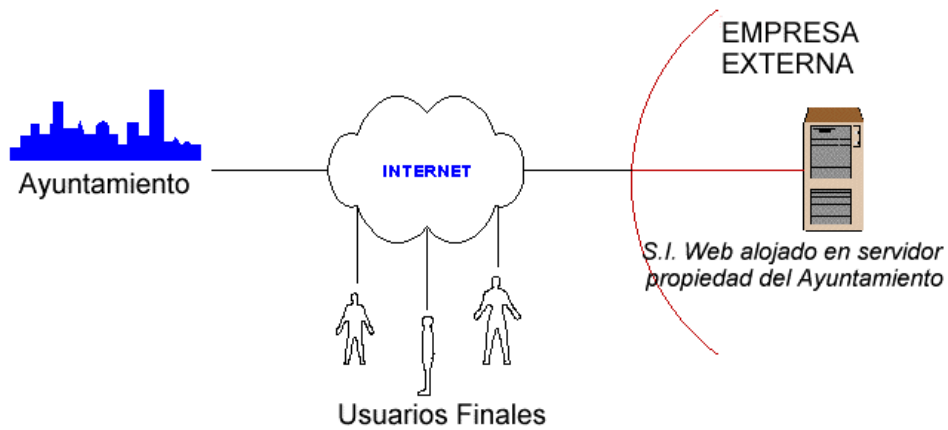
3. Escenarios de implantación del nuevo sistema de información web.

Escenario A: nueva web de Sant Boi estática:

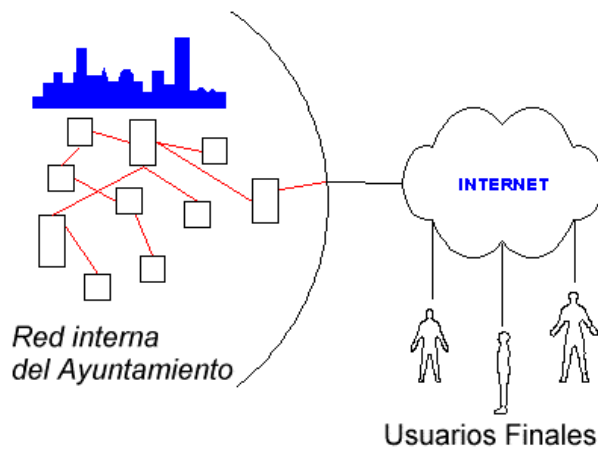
- Rediseñar y mejorar la web actual a partir del análisis de requerimientos, sin añadir de momento ningún servicio interactivo.
- Primera fase de desarrollo del nuevo sistema de información web.



Escenario B: nueva web de Sant Boi con acceso a bases de datos documentales y pequeños servicios interactivos (formularios, tableros, búsquedas, ect. Segunda fase de desarrollo del nuevo sistema de información web.



Escenario C: Puesta en marcha de todos los servicios interactivos definidos en el análisis de requerimientos (cartografía, agenda, noticias, etc.).



Id	Activitat	Fecha inicio	2000			2001				2002				2003			
			abr	jul	oct	ene	abr	jul	oct	ene	abr	jul	oct	ene	abr	jul	oct
1	Desarrollo escenario A	mi 01/03/00				01/03											
2	Explotación escenario A	lu 03/07/00					03/07										
3	Desarrollo escenario B	lu 03/07/00					03/07										
4	Explotación escenario B	lu 01/01/01						01/01									
5	Desarrollo escenario C	lu 01/01/01						01/01									
6	Explotación escenario C	ma 01/01/02								01/01							
7	Explotación escenario C (segundo año)	mi 01/01/03												01/01			

4. Conclusiones.

Los Ayuntamientos, al igual que el resto de administraciones, han de prepararse para poder asumir los nuevos retos de la tramitación electrónica. Esta preparación va más allá de colgar unas cuantas páginas web en Internet, es imprescindible que los Ayuntamientos determinen qué quieren ofrecer a los ciudadanos, introduzcan los cambios necesarios en la organización, los costes asociados a estos nuevos servicios y doten de los recursos adecuados para llevar a cabo su implantación.

¿Qué podemos ofrecer a nuestros ciudadanos? ¿Qué esperan de nosotros? ¿Va a generarnos más trabajo? ¿Cuánto costará? ¿Quién lo mantendrá? ¿De dónde se pagará?

Estas preguntas ilustran algunas de las dificultades del viaje desde una web de presencia en Internet hacia la administración local electrónica. Evidentemente las respuestas no se encuentran únicamente en la tecnología. Es imprescindible un respaldo absoluto de los responsables políticos de la administración, que permita realizar los cambios organizativos necesarios y asegure la provisión de recursos. Y a la vez buscar la complicidad de los responsables y gestores de los servicios que han de encontrar en el nuevo canal una vía de mejora constante de la calidad de su trabajo. Sin olvidar que con las nuevas herramientas integramos al ciudadano en el proceso de producción, al que hay que trasladar la parte más importante del valor de los beneficios obtenidos.