



Comunicación

013

LEGANÉS CIUDAD DIGITAL: LEGANÉS SOCI@L

Virginia Moreno Bonilla

Directora de Sistemas de Información
Ayuntamiento de Leganés

Palabras clave

*Teleadministración, Telepago, Sistemas de movilidad, Tarjeta Ciudadana / DNI electrónico
Tramitación on-line, Sistemas geográficos avanzados, Extranet empresarial, Elearning.*

Resumen de su Comunicación

El Proyecto Leganés Ciudad Digital, bajo el lema de Leganés Soci@al, tiene como objetivo principal el acercar al ciudadano la información y los servicios de los que dispone una administración local, creando un nuevo canal de comunicación, lo que implica, además de la mejora de las infraestructuras de comunicación desde el punto de vista tecnológico, la mejora de la accesibilidad, planteando y desarrollando actividades de forma conjunta y relacionadas con la creación de los servicios digitales que permitan que todos los ciudadanos y ciudadanas con independencia de que puedan tener algún tipo de discapacidad, no se encuentren familiarizados con el uso de las nuevas tecnologías, o se trate de personas de edad avanzada (las cuáles puedan sentirse inseguras o confusas con el uso de estas nuevas herramientas que el Ayuntamiento de Leganés pone a su disposición), puedan emplearlas sin ningún tipo de exclusión social y / o cultural.

Direcciones de Interés

<http://www.leganes.org/leganes/ciudadigital/leganesDigital.html>

<http://www.leganes.org>



LEGANÉS CIUDAD DIGITAL: LEGANÉS SOCI@L

1. Antecedentes

El proyecto se enmarca dentro del Programa de Ciudades Digitales como un programa de telecomunicaciones cuyo objetivo es la promoción e implantación de la sociedad de la información, en un entorno local, incluyendo temas tales como teleadministración, teletrabajo, teleformación, gestión de servicios de uso público, aplicaciones para colectivos con requerimientos especiales, cultura, turismo y ocio, entorno doméstico y móvil, etc. Todo ello basado en vías de circulación de la información sobre redes de telecomunicaciones de alta velocidad.

La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica tiene entre sus funciones, la de definir programas de apoyo a las empresas de Madrid para la promoción de la innovación tecnológica, el aprovechamiento de las infraestructuras de comunicación y la utilización de los servicios que provee la sociedad de la información.

Plan de Acción INFO XXI (2001-2003), aprobado por la Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información y de las Nuevas Tecnologías en enero de 2001, tienen como objetivos impulsar el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, potenciar la administración electrónica y facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a la sociedad de la información.

La iniciativa e-Europe, aprobada por el Consejo Extraordinario de la Unión Europea, celebrado en marzo del 2000 en Lisboa, y su Plan de Acción "e-Europe 2005" aprobado en junio de 2002, contemplan la difusión y acercamiento de la sociedad de la información a los ciudadanos, entre sus líneas de acción prioritarias.

El cumplimiento de los objetivos planteados por INFO XXI y por e-Europe requiere la participación activa de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, así como la colaboración entre ellas. Dentro del Plan INFO XXI, el Ministerio de Ciencia y Tecnología ha puesto en marcha el Programa de Ciudades Digitales, que es donde se enmarca el proyecto de **Leganes Ciudad Digital**.

El consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobó un Programa de Actuación para la realización del Proyecto Ciudad Digital en la Comunidad de Madrid mediante la firma de un Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Administración de la Comunidad de Madrid para la realización del Proyecto de Ciudad Digital con Actuaciones básicas en un área del Municipio de Leganes. Se firmó un Convenio específico entre la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica y el municipio de Leganes.

Con el proyecto de **Leganes Ciudad Digital** el Ayuntamiento de Leganes, según el artículo 25.1 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias promoverá y gestionará actividades y actuaciones basadas en las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones con objeto de adaptarlas a sus necesidades específicas y a fin de permitir una gestión eficaz y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal de este municipio.

2. Objetivos

Potenciar la administración electrónica y facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la sociedad de la información, acercando estos servicios de calidad a cualquier colectivo, con independencia de sus posibles minusvalías, nivel cultural, socio-económico o falta de familiaridad con este tipo de herramientas.

Objetivos de específicos

1. Incrementar la eficacia de la gestión municipal.
2. Prestar servicios públicos de carácter social a través de Internet.
3. Implantar de la sociedad de la información.
4. Nuevos canales para la comunicación entre los ciudadanos y su Ayuntamiento (ordenador, teléfono móvil, PDA o televisión).
5. Crear una plataforma tecnológica común para la Ciudad de Leganés.
6. Propiciar, inducir y orientar otras experiencias en el resto de municipios de la Comunidad de Madrid y de España.
7. Fomentar la innovación empresarial, la modernización, dinamización y difusión tecnológica.
8. Definir de programas de apoyo a las empresas del municipio para la promoción de la innovación tecnológica, el aprovechamiento de las infraestructuras de comunicación y la utilización de los servicios que provee la sociedad de la información.
9. Impulsar el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información
10. Potenciar la administración electrónica y facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a la sociedad de la información.

3. Innovación

A) En los servicios

- El ciudadano es el centro de la actividad
- Flexibilidad en la descentralización de decisiones y tareas.
- Internet para todos los ámbitos
- Contactos con el Ciudadano siempre con enfoque práctico
- Intentar disminuir el uso de papel
- Establecer una relación de confianza entre Ciudadano y Ayuntamiento
- Necesidad de Sistemas únicos pero parametrizables en cada área
- Considerar la Gestión del Conocimiento como una de las claves del éxito de la nueva orientación.
- Integración de todos los sistemas y Seguridad en el acceso a los mismos
- Apoyar mediante la tecnología, la gestión del Ayuntamiento, consolidando su posición y avanzando hacia el futuro

Estas premisas han permitido la definición de un proyecto innovador, no sólo en el uso de las nuevas tecnologías, sino en los nuevos modelos de prestación de los servicios que hasta el momento ofrece esta administración local. Este nuevo modelo de **Teleadministración**, ofrece cobertura tanto servicios de la administración local, como aquellos servicios especializados de cada una de las delegaciones, (Mujer, Educación, Mayores, Infancia, Cultura, Deportes, Juventud, Salud y consumo, ...), así como la tramitación y gestión de quejas, peticiones a través del servicio Leganés 24 horas On-Line, así como guías ciudadanas y pago de tributos a través de la plataforma digital.

La innovación es la bandera del proyecto, pero siempre empleada como una ventaja que ofrece un valor social a los ciudadanos, por esta razón, se han creado nuevos servicios, lo cuáles era impensables sin el uso de las nuevas tecnologías, como son los servicios de:

- **Servicios Digitales para Mayores** que, mediante servicios digitales, se les atiende cómodamente desde casa mediante plataformas tecnológicas de uso común y bien conocidas para estas generaciones (televisión, etc.).



- **Proyecto Educativos** que permite a los más jóvenes familiarizarse con las nuevas tecnologías y asegurar su uso de manera habitual.
- **Telecentros:** que facilitan el acceso de las nuevas tecnologías a todos los ciudadanos, y desde los cuales se puede acceder a toda la información, atención y servicios digitales.

LEGONÉS
CIUDAD DIGITAL

Telecentro Julián Besteiro

Nombre y Apellido

Contraseña



EN EL TELECENTRO JULIÁN BESTEIRO PODRÁS:

MENÚ

- . CONECTARTE A INTERNET
- . REALIZAR TU CURRICULUM
- . CHATEAR CON OTRAS PERSONAS
- . PARTICIPAR EN ACTIVIDADES FORMATIVAS
- . CONECTARTE EN WI-FI
- . ACCEDER A SERVICIOS ON-LINE DEL AYUNTAMIENTO

Con posibilidad de uso de impresoras, escaner, fotocopiadoras, grabadoras, y otros dispositivos.



MENÚ

En el Telecentro se dispone de conexión vía WIFI para cualquier persona que disponga de un portátil. A través de la solicitud de una tarjeta en el propio centro, la persona puede conectarse, siempre y cuando sea en las inmediaciones del área de cobertura WIFI. El primer centro se encuentra en el Centro Cívico Julián Besteiro, situado en el distrito de Zarzaquemada.

El acceso se logrará identificándose previamente como usuarios en el Telecentro y con la entrega de la consiguiente acreditación, la cual pueden obtener con tan solo dar sus datos en cada uno de los centros, quienes les entregarán su tarjeta de acceso a internet a través de la conexión vía WIFI.

El Telecentro dispone también de un equipo de profesionales encargados de la atención al usuario, así como de mecanismos de seguridad específica que garanticen el correcto uso del sistema. De esta forma el Ayuntamiento de Leganés se coloca a la cabeza de los pioneros en España en abordar este reto tecnológico.

B) En la plataforma tecnológica:

Como ya se ha comentado, el objetivo del proyecto Leganés Ciudad Digital, es el de ser innovador ya no sólo en el uso de nuevas tecnologías, sino en la creación de nuevos servicios de gran valor añadido desde el punto de vista social, aprovechando el potencial y recursos que ofrecen los nuevos modelos técnicos y de telecomunicaciones.

Pensando en la innovación tecnológica, el Ayuntamiento de Leganés, está siguiendo la estrategia de Telecomunicaciones y Sistemas marcada en su plan de Sistemas definido en el año 2003 y el cuál tiene cobertura y vigencia hasta el 2006.

Bajo esta estrategia se ha apostado por las soluciones basadas en tecnología .net y java, pensando que esta tecnología es la más innovadora del momento, y es la solución más ventajosa debido a que permite integrarse de forma más activa que en tecnologías anteriores.

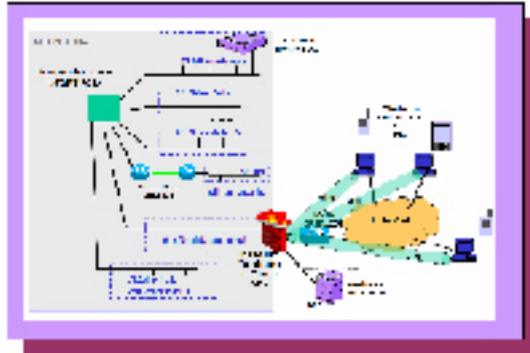
Los aplicativos desarrollados bajo esta tecnología pueden recopilar información de una gran variedad de recursos, e interactuar con ellos, con independencia de la plataforma arquitectónica o lenguaje de programación empleado.

Esta tecnología asegura una mayor Integración entre aplicativos y por tanto una mayor confiabilidad, rendimiento y seguridad.

Uno de los puntos importantes de la estrategia tecnológica, es el hecho de apostar por gestores de contenidos corporativos y un publicador, que permite disponer de una base de datos integrada, lo que hace que todos los sistemas de información con fondo de contenidos manejen el mismo dato evitando problemas de inconsistencia y mejorando la productividad, debido a que el responsable de la carga y mantenimiento del dato es único, con independencia de los recursos que puedan acceder al mismo.

Por otra parte, destacar que se está utilizando tecnologías **multiplataforma, multi-idioma y multiusuario**, asegurando el control de la concurrencia, que la plataforma de la que disponga el ciudadano sea transpa-

rente a la solución, y que el soporte de publicación se encuentra disponible para todo tipo de dispositivos (PDA, Teléfonos de última generación, televisión, etc.) Asegurando la continuidad una vez finalizado mediante el mantenimiento de los distribuidores.



Plataforma de acceso múltiple

La arquitectura y entorno técnico estándar se encuentra provisto del servicio de acceso múltiple, así como del control de la concurrencia en los accesos de “no sólo lectura”

Escalabilidad del Proyecto

Escalabilidad en Servicios:

Desde el punto de vista de los servicios a prestar al ciudadano, todas las soluciones técnicas, se encuentran diseñadas e implementadas, con el objetivos de que todas ellas vayan evolucionando e integrándose con nuevos servicios, aplicaciones y recursos.

Escalabilidad en Usuarios:

La escalabilidad es la capacidad de un sistema de incrementar sus prestaciones en función del número de usuarios simultáneos que lo utilizan. Para ello, la solución J2EE y .NET que se utiliza como estándar permite la carga balanceada entre servidores para dar un servicio de forma simultánea. De igual forma se controla la concurrencia y la seguridad y control de accesos de los usuarios finales de los servicios.

Facilidad de acceso a discapacitados

El Departamento de Sistemas de Información del Ayuntamiento de Leganés, dentro del Proyecto Leganés Ciudad Digital y bajo el lema de Leganés Soci@l, ha adoptado el compromiso de realizar servicios y aplicativos, accesibles para todos, pensando en personas con algún tipo de discapacidad, mayores, o personas que no se encuentren familiarizados con herramientas técnicas.

Para ello, todos los desarrollos de contenidos y servicios desarrollados en el proyecto, siguen las pautas recomendadas por La Iniciativa de Accesibilidad a la Web del W3C (WAI), organismo dedicado a buscar soluciones de accesibilidad para personas con deficiencias visuales, auditivas, físicas, cognitivas y neurológicas. La WAI es una iniciativa del World Wide Web Consortium (W3C). Las pautas de accesibilidad seguidas para los desarrollos son las vigentes hasta el momento (WAI/W3C WCAG 1.0).

Actualmente todos los aplicativos, servicios y contenidos desarrollados bajo el marco de actuación del Proyecto Leganés Ciudad Digital, están siendo auditados de forma manual y automática por parte de un equipo de trabajo de Fundosa Teleservicios, para la acreditación formal de los servicios accesibles bajo el

Sello WAI.

4. Conclusiones:

Se trata de un proyecto puntero, referencia de otras ciudades digitales por sus características innovadoras y que, además, ha contado con una gran aceptación ciudadana y que ha permitido el uso de las nuevas tecnologías en servicios que hasta ahora no era posible que fuesen ofertados. El proyecto de Leganés Soci@al es innovador de una administración local.

5. Beneficios:

- Potenciación del acercamiento del Ayuntamiento a los ciudadanos y empresarios del municipio.
- Implicación de todas las áreas y unidades del Ayuntamiento en un proyecto común con las mismas directrices.
- Ofrecer servicios a todos los ámbitos sociales y a diversidad de colectivos.
- Nuevos recursos y conocimientos del sector privado: Socios Tecnológicos.
- Gestión del conocimiento a través de la divulgación de resultados al resto de Ciudades Digitales de España e Iberoamérica.
- Ventajas para colectivos especiales: Mayores, Infancia, Discapacitados, Inmigrantes, etc.
- Sensibilización e incentivación de los ciudadanos de las TICs.
- Mejora de la infraestructura tecnológica del municipio: centros educativos, particulares, empresas, ...
- Aparición de sinergias entre administración pública y entidades privadas.

6. Breve descripción de las actuaciones

Actuaciones Generales:

Planes de comunicación y Difusión del Proyecto: Acercamiento de las nuevas tecnologías al público objetivo y acercamiento al ciudadano de los nuevos servicios de e-administración.

Alta de líneas de comunicación y punto de venta de equipos y dispositivos de salida: como apoyo al ciudadano para el acercamiento y acceso a las nuevas tecnologías.

Formación: dotación de plataforma e-learning y cursos on-line.

Oficina de Gestión y Coordinación: apoyo a la dirección del proyecto para gestionar y coordinar las diversas líneas. Disponibilidad de una plataforma web como canal de relación entre todos los agentes participantes en el Proyecto.

Actuaciones de Teleadministración:

Plataforma Tecnológica común para la implementación de los servicios: red privada virtual y seguridad perimetral.

Hardware y Software de Sistemas: Plataforma Tecnológica común para la implementación de los servicios.

Tarjeta Ciudadana: Implantación de firma electrónica para gestiones y tramitaciones.

Portal Internet: Adecuación del Portal Corporativo del Ayuntamiento de Leganés ofreciendo servicios de

teleadministración. Diseño y Desarrollo de Portales específicos con servicios telemáticos concretos en función del público objetivo (Infancia, Mujer, Mayores, Participación Ciudadana, Educación, Cultura...)

Extranet: Centro de empresas virtual con servicios de inversión, bolsa de empleo, ferias virtuales, formación virtual, galería de documentación...

Intranet: Portal del empleado (acceso a los servicios internos desde el escritorio corporativo (nóminas, calendarios, acceso y reserva de recursos, etc.)

Gestión Digital Integrada: Indicadores de Gestión de Datos Corporativas; Registro Telemático de documentos, automatización de los procesos y depósito de originales electrónicos.

Guía del Ciudadano: Integración de Gestor de Contenidos de Guía Ciudadana con el Gestor de Contenidos de los Portales de Unidades Finalistas; callejero con servicios asociados: integración de cartografía con bases de datos alfanuméricas para la presentación de capas informativas al ciudadano (centros educativos, parques y jardines, áreas de ocio, etc.

Carpeta del Ciudadano: Tramitaciones electrónicas con certificación electrónica (Tributos, Padrón, expedientes, Avisos, etc.). Certificación de componentes y documentos, y registro de originales electrónicos, para las gestiones y tramitaciones.

@ **tramitaciones:** Control y visualización del estado de las tramitaciones por parte del ciudadano certificación de componentes y documentos y registro de originales electrónicos, para las gestiones y tramitaciones.

Gestión y pago de impuestos por Internet: Pasarelas de pago para tramitaciones multidispositivo. Teletrabajo: Servicios de información y orientación profesional; formación para el empleo; observatorio ocupacional.

Gestión de eventos deportivos: Gestión y tramitación a través de entorno web de reservas como servicios al ciudadano

Bibliotecas: Gestión de fondos bibliotecarios y gestión de reservas a través de un entorno web. Servicios comunitarios y almacén: Control y gestión de activos municipales, medioambientales y almacén en web; integración con plataforma GIS.

Actuaciones a colectivos especiales:

Servicio de Teleasistencia para Mayores: Teleasistencia bajo plataformas digitales para mayores capacitados.

Proyecto de Educación: dotación de aulas estables para el acceso a la infancia a las TIS; desarrollo de Sw específico de apoyo en Soporte Web.

Centros Estratégicos de información: Puntos de Información y Atención Digitalizada al Ciudadano.