

eADMINISTRACIÓN Y PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA

DOCUMENTO SOBRE LOS PROYECTOS SELECCIONADOS

22 de marzo de 2010



Programa de Cooperación Territorial
Programme de Coopération Territoriale
Programa de Cooperação Territorial
Territorial Cooperation Programme

Índice

1. ANTECEDENTES.....	1
2. PROYECTOS APROBADOS EN LAS MESAS DE TRABAJO	2
3. NECESIDADES MANIFESTADAS EN LA ENCUESTA DE EADMINISTRACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	6
4. OTROS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE CONSIDERARSE	2
5. PROYECTOS SELECCIONADOS PARA SU DESARROLLO.....	5



1. ANTECEDENTES

Este documento es complementario de:

- Informe de diagnóstico de eAdministración y participación ciudadana.
- Estudio de iniciativas y buenas prácticas en eAdministración y participación ciudadana.

En los anteriores documentos se realizó un estudio pormenorizado sobre:

- Estructura poblacional de los socios
- Normativa y competencias
- Situación de la e-administración en cada una de las entidades socias
- Situación de la e-participación en cada una de las entidades socias
- Estudio de la situación de la e-administración y la e-participación en España
- Estudio de la e-administración y la e-participación en Europa
- Necesidades detectadas por cada uno de los socios en e-administración y e-participación
- Observatorios e iniciativas de fomento sobre TIC y administración electrónica.
- Iniciativas y aplicaciones de administración electrónica.
- Soluciones tecnológicas.

Como síntesis, podemos decir que normativamente todos los socios tienen, dentro del ámbito de la ley, libertad plena para ejercer su iniciativa en toda materia que no esté excluida de su competencia o atribuida a otra autoridad, que están claramente definidas cuales son sus competencias y que gozan de plena autonomía para ejercerla, pudiendo establecerse líneas de colaboración entre varias entidades para la consecución de fines comunes.

La situación actual de la e-administración es variable, aunque el futuro pasa claramente por su uso como forma habitual de relación entre la ciudadanía, la empresa y las administraciones.

Todos los socios han desarrollado, en mayor o menor medida, diversas iniciativas tanto en e-administración como en e-participación, pero en ningún caso se ha implementado una verdadera administración electrónica ni una verdadera participación ciudadana.



2. PROYECTOS APROBADOS EN LAS MESAS DE TRABAJO

La dinámica del proyecto requirió avanzar en las reuniones de diciembre de 2009 desarrolladas en Lugo con la priorización de un conjunto de proyectos susceptibles de desarrollar en el marco de Parnet Tic. Los proyectos seleccionados por los socios en estas reuniones han sido los siguientes.

En cuanto a **participación electrónica** se apuntan:

1. Avisos georeferenciados.
2. Encuestas de satisfacción.
3. Dinamización de la participación pública.
4. Consultas.
5. Medidor de emisiones de carbono / Huella ecológica.
6. El Presidente responde.
7. Agenda Local Participativa.
8. Foro de Discusión.
9. Sugerencias de trabajadores.
10. Intranets comunitarias.

En cuanto a **administración electrónica** se señala:

1. Plataforma de SMS de entrada y salida.
2. Gestión recogida domiciliaria (punto limpio).
3. Mercado virtual para pequeño comercio.
4. Servicios georeferenciados.
5. Gestor multimedia.
6. Simulador básico de eAdministración.
7. Validación de documentos.
8. Portal turístico.
9. Expediente personal

A continuación, para cada uno de los proyectos pre-seleccionados por los socios se indican algunas buenas prácticas o proyectos desarrollados en otras entidades.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	BUENA PRÁCTICA DE REFERENCIA
Plataforma de SMS de entrada y salida	<ul style="list-style-type: none">▶ Statistical office Canton Zurich.▶ Ayuntamiento de Sabadell: Portal móvil.▶ Ayuntamiento de Zaragoza y Ayuntamiento de Málaga: uso del móvil como herramienta de comunicación.
Gestión recogida domiciliaria (punto limpio)	<ul style="list-style-type: none">▶ ENO (2000)- ENO-Environment Online es una escuela virtual global y la red para el desarrollo sostenible y la concienciación medioambiental.



ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	BUENA PRÁCTICA DE REFERENCIA
Mercado virtual para pequeño comercio	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gobierno de Portugal. ▶ e-shop (Federal Procurement Corporation of Austria). ▶ Fully Automated Logical System against Forgery and Fraud in the Italian Customs Information System (Italian Customs Agency) ▶ Reino Unido: E-Tendering online services (2003). Fomenta nuevas formas de trabajo, asesoramiento sobre normas de contratación pública, relaciones con proveedores y apertura de mercados del gobierno a la competencia.
Servicios georeferenciados	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Geospatial Information Strategy (Nueva Zelanda) ▶ Ayuntamiento de Benalmádena: situación del tráfico online, información geográfica (ortoimágenes, Gis, cartografía), catálogo de procedimientos. ▶ Gobierno de Asturias. Cartositpa, Memoria digital de Asturias, SAC (servicio de atención ciudadana por Internet) ▶ Xunta de Galicia: Galimap, es un servicio dirigido a la administración local que utilizando localgis, permite ir viendo información de los ayuntamientos, la administración de justicia, la administración electrónica, calidad y una red corporativa. ▶ El proyecto toponimia de Galicia, aplicado a la cartografía. Se identifican topónimos en un mapa a través del SIGPAC/SIXPAC.
Gestor multimedia	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cities of Apeldoorn, Helmond and Tilburg
Simulador básico de eAdministración	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Portal do Cidadão (Gobierno de Portugal)
Validación de documentos	<ul style="list-style-type: none"> ▶ CAVI (Ayuntamiento de Catarroja), Leganés 24h (Ayuntamiento de Leganés)
Portal turístico	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Memo (Région Rhône-Alpes, Chamber of Commerce Nice Côte d'Azur, European) ▶ Francia: MEMO. Desarrollo de turismo regional en Europa, mediante creación y comercialización de itinerarios en Internet para visitas culturales.
Expediente personal	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tarjeta ONA (Gobierno Vasco)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA	BUENA PRÁCTICA DE REFERENCIA
Avisos georeferenciados	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ayuntamiento de Benalmádena. ▶ Cartositpa (Gobierno del Principado de Asturias). ▶ GEOPIM (Ayto. Piloña 2007).
Medidor de emisiones de carbono / Huella ecológica	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proyecto Clear (Ayuntamiento de Alcobendas) ▶ Information Access, Citizens' Service Delivery, E-environment-Portal (German Environmental Administration)

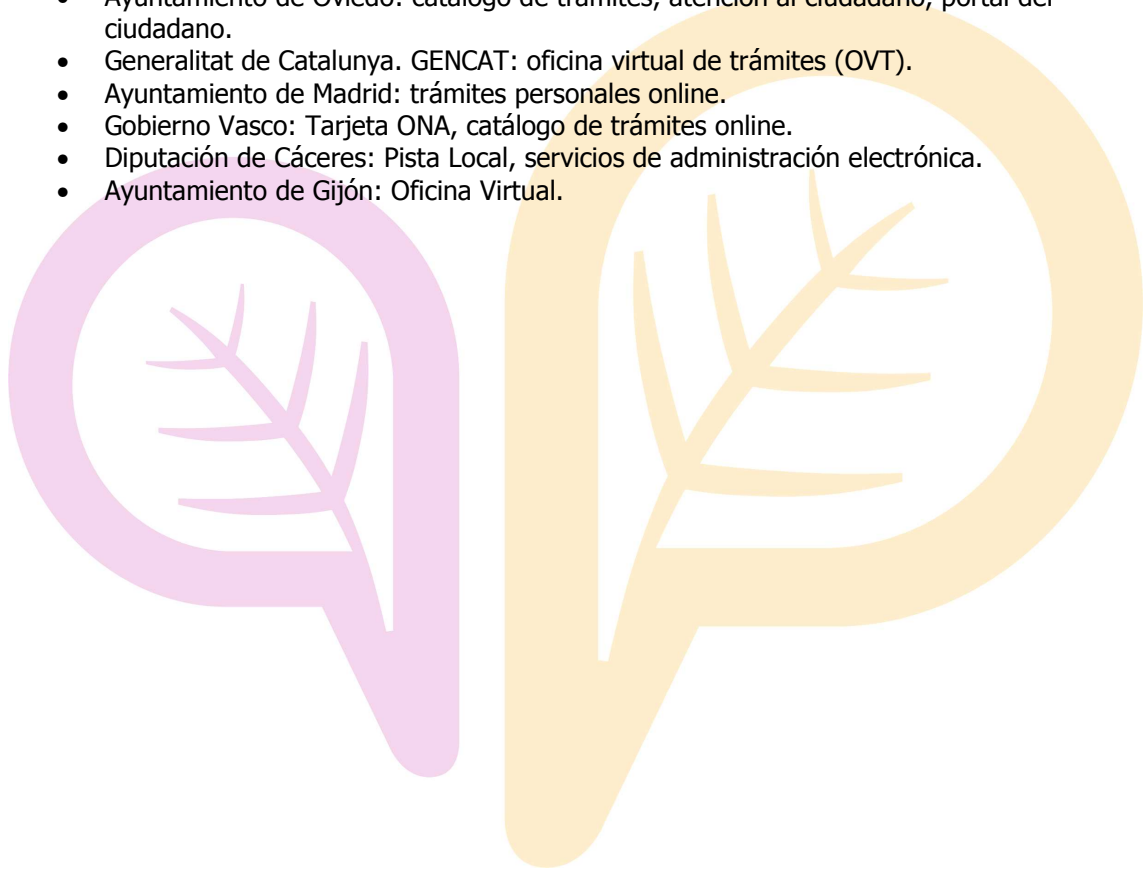


PARTICIPACIÓN CIUDADANA	BUENA PRÁCTICA DE REFERENCIA
Consultas - Encuestas de satisfacción – Participación pública	<ul style="list-style-type: none"> ▶ CAVI (Catarroja Ayuntamiento Virtual) ▶ Servicio S@C (Ayuntamiento de Irún) ▶ Ayuntamiento de Alcobendas: catálogo online y participación ciudadana. ▶ Portal do Cidadão (Gobierno de Portugal) ▶ DREAM2 (Regional Council of Nord-Pas de Calais, France) ▶ The Virtual Assistant (The German Federal Ministry of Health and Social Security) ▶ Electronic voting in Belgium (Federal Public Service Home Affairs). ▶ Local Government and Public Service Reform Initiative (Letonia). ▶ Provincial Statistics Institute of the Autonomus Provinces of South Tirol (Italia). ▶ Open Espoo (Finlandia). ▶ FOSS - Free and Open Source Software (2004): Fortalecer la participación ciudadana (Bulgaria) ▶ E-Generation: Planificación interactiva para la ciudadada. Austrian Federal Computing Centre. ▶ Reino Unido: Wolverhampton Partnership Participation Website. ▶ Reino Unido: Fahamu- Network for Social Justice (1997) ▶ UE. Your Voice (2003) //ec.europa.eu/yourvoice ▶ Gobierno Vasco: Proyecto IREKIA. ▶ Bélgica: Virtual local Councilor- Wats@on. Responder a preguntas formuladas por los ciudadanos. City of Waterloo ▶ Reino Unido: The E-petitioning System (2005). ▶ Bélgica: Electronic voting in Belgium ▶ Estonia: INTERNET VOTING IN ESTONIA. ▶ Grecia: E-dialogos - (2006) y E-Vote - (2003) ▶ Holanda: Rijnland Internet Election System (RIES) - (2004)
El Presidente responde	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Virtual local Councilor - W@tson (City of Waterloo) ▶ The Romanian Presidential Website United Nations Development Programme – Rumania. Quejas y peticiones directamente al Presidente.
Agenda Local Participativa	<ul style="list-style-type: none"> ▶ The E-petitioning System (Councils of Bristol and Kingston) ▶ ENO (2000)- ENO-Environment Online es una escuela virtual global y la red para el desarrollo sostenible y la concienciación medioambiental.
Foro de Discusión	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wolverhampton Partnership Participation Website (Wolverhampton City Council)
Sugerencias de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ▶ IRIS (Ayuntamiento de Barcelona) ▶ Ayuntamiento de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca) ▶ Junta de Andalucía
Intranets comunitarias.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ IRIS (Ayuntamiento de Barcelona)



Además, se puede hacer referencia a proyectos integrales de eAdministración:

- Letonia. Ventspils Digital Centre.
- Irlanda: Reach. Government of Ireland.
- Irlanda: Connect- (2006).
- Holanda: Kadaster: registros, información topográfica.
- Francia: AdminH24- (2007). Ministry for the Budget, Public Accounts and Civil Service
- Reino Unido: Lambeth Link-Up (2204) aumento de acceso web y lucha contra la brecha digital.
- Suecia: Bibliotek 2007. Reserva de libros, solicitud de préstamo, descarga de libros online, música y películas. Unión de bibliotecas de seis municipios pequeños.
- UE: PLONE GOV: plataforma de Plone iniciativa basada en eGovernment.
- Ayuntamiento de Oviedo: catálogo de trámites, atención al ciudadano, portal del ciudadano.
- Generalitat de Catalunya. GENCAT: oficina virtual de trámites (OVT).
- Ayuntamiento de Madrid: trámites personales online.
- Gobierno Vasco: Tarjeta ONA, catálogo de trámites online.
- Diputación de Cáceres: Pista Local, servicios de administración electrónica.
- Ayuntamiento de Gijón: Oficina Virtual.





3. NECESIDADES MANIFESTADAS EN LA ENCUESTA DE EADMINISTRACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los socios, a través de la encuesta de eAdministración remitida en enero de 2010, han señalado las siguientes necesidades y actuaciones que su entidad debería acometer en esta materia.

NIVEL DE PRIORIZACIÓN	ACTUACIONES SEÑALADAS
1	<ul style="list-style-type: none"> • Temas relacionados con la gestión documental, archivo electrónico de larga duración y tratamiento de documentos digitales • Implantación de la Administración Electrónica en la Entidad. • Normalización de procesos administrativos (reingeniería). • Disponer los servicios municipales en los servicios web. • Gestión de expedientes.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta ciudadana (está previsto iniciar este proyecto en 2010). • Formación del personal en materia TIC y en e Administración. • Potenciar el pago electrónico. • Dinamizar la participación de los ciudadanos. • Factura electrónica.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de la eAdministración tanto entre el personal como entre la ciudadanía. • Incorporación del canal móvil como mecanismo de comunicación con la ciudadanía y ayuntamientos y en general ampliar los servicios prestados multicanal. • Potenciar capacidad de procesos. • Simplificar el sitio institucional. • Contratación electrónica.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar las medidas necesarias para garantizar la seguridad. • Integración de todos los mecanismos de soporte a usuario (usuarios de los telecentros, usuarios internos de las aplicaciones, usuarios de los ayuntamientos) y unificación de herramientas. • Potenciar capacidad de almacenamiento. • Desarrollar a red de WIMAX.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de seguridad y disponibilidad de los sistemas (Creación centro de contingencia). • Potenciar la capacidad en las comunicaciones.

Según las actuaciones señaladas, además del desarrollo de tareas auxiliares complementarias como normalización de procesos administrativos y actividades de formación y divulgación, sería necesario avanzar –entre otros- en soportes y aplicaciones dirigidas a:

- gestión documental,
- gestión de expedientes,
- pago electrónico,
- factura electrónica,
- servicios multicanal,
- contratación electrónica, y
- seguridad electrónica.

En este caso, se percibe que los proyectos más inminentes por parte de cada socio no son coincidentes; siendo prioritario avanzar en proyectos que sí son necesarios por parte de todos los socios.



4. OTROS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE CONSIDERARSE

En el marco de este proyecto se analizó la situación de partida en e-administración y e-participación en cada una de las entidades socias, conociendo sus potencialidades así como sus preferencias.

De lo señalado en los documentos previos al presente, se considera necesario hacer presente las siguientes indicaciones para los socios:

- La implicación de los ciudadanos en los aspectos electrónicos requiere de unos soportes sencillos y atractivos visualmente. En este sentido, las páginas web de las entidades socias deberían ser, en general, más atractivas.
- Cualquier usuario, al acceder al espacio electrónico de una institución debe ser canalizado proactivamente partiendo de una división primaria (ciudadano – empresa – administración) y siguiendo por una estructura temática sencilla y clara.
- En la página principal de la institución debe poder accederse al catálogo de procedimientos que se pueden gestionar electrónicamente. Si un usuario quiere consultar si puede realizar una determinada gestión electrónicamente debe saberlo de una forma muy ágil. Ello no excluye que el trámite se realice desde el área temática en el que esté encuadrado, sino que exista otra posibilidad de acceso (multiacceso).
- La participación ciudadana y su implicación en el gobierno de las instituciones y entidades requiere de un cambio de actitudes tanto por los propios ciudadanos como por parte de los dirigentes de las entidades. En todo caso, es recomendable disponer de un acceso directo desde la página principal a un catálogo de participación y e-gobierno, donde el ciudadano pueda visualizar en qué y cómo puede participar. Se trataría de un multiacceso.
- La racionalización y simplificación de los procedimientos, dentro de cada marco legal. Esto se debe comenzar en la propia identificación segura del usuario.

A continuación enumeramos las principales necesidades para los ciudadanos en cuanto a su relación con la Administración y realizamos un análisis sobre la oportunidad de implantarla por parte de los socios.

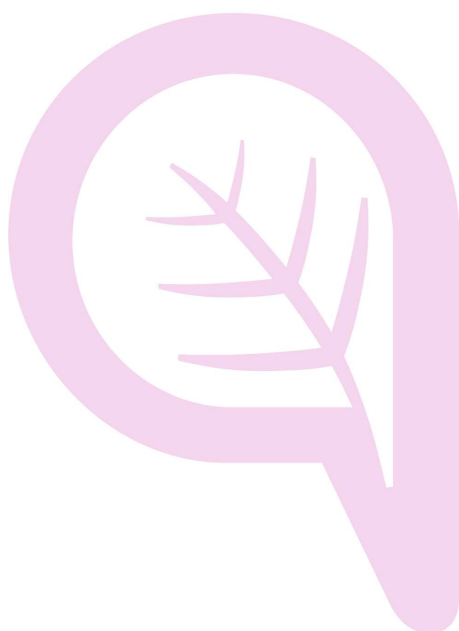


NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA LOS CIUDADANOS	
NECESIDAD	ANÁLISIS
Padrón de Habitantes	En España ya se dispone de una plataforma de gestión.
Pago telemático	Requiere el desarrollo de procedimientos, aplicaciones y protocolos seguridad electrónica.
Gestión tributaria integral (información-consulta, impresión de recibo y pago)	Requiere el desarrollo de procedimientos, aplicaciones y protocolos seguridad electrónica.
Plataforma SMS entrada – salida	YA CONSIDERADO
Información medioambiental, cultural, deportiva, urbanística	YA PRESENTE EN LAS PÁGINAS WEB DE LOS DISTINTOS SOCIOS
Gestión de actividades (inscripción y pago de actividades culturales, deportivas...)	SUSCEPTIBLE DE CONSIDERARSE
Trámite de subvenciones a ciudadanos y entidades	Hay desarrollos parciales
Trámite de permisos medioambientales	Hay desarrollos parciales
Gestión de informes medioambientales (presentación de informes electrónicos)	SUSCEPTIBLE DE CONSIDERARSE
Gestión de licencias urbanísticas (de actividad, de apertura, de obra menor...).	SUSCEPTIBLE DE CONSIDERARSE
Registro electrónico (presentación de documentación electrónica, gestión de recursos con la Administración...)	Existen aplicaciones parciales.
Solicitud de reuniones con Alcaldes, Concejales, Técnicos	LOS AYUNTAMIENTOS PEQUEÑOS TIENEN ESTABLECIDOS OTROS CANALES MÁS OPERATIVOS. ES VÁLIDO PARA MUNICIPIOS SEMIURBANOS O URBANOS.
Encuestas de satisfacción	Se utilizan micro-encuestas, fundamentalmente compuestas por una sola pregunta, que se coloca en la página web de la institución. Se debe desarrollar con mayor amplitud.
Avisos georreferenciados	YA CONSIDERADO
Solicitud de información específica a un área de la Administración	SE SOLVENTA CON LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO Y EL TELÉFONO DIRECTO DE CADA ÁREA



Lo anterior se ha de complementar con la prestación de servicios que atiendan las necesidades de administraciones y empresas, tales como los indicados en la siguiente tabla.

OTRAS ADMINISTRACIONES	EMPRESAS
Información general Plataforma de avisos Gestión de subvenciones Gestión de cursos Presentación de recursos Pago telemático Tributos Reclamaciones Informes Encuestas de satisfacción Consultas	Información Pago telemático Tributos Gestión de subvenciones Reclamaciones Informes Encuestas de satisfacción Consultas





5. PROYECTOS SELECCIONADOS PARA SU DESARROLLO

En base a diversos criterios tales como preferencia de los socios, operatividad técnica, viabilidad económica, se han seleccionado los siguientes proyectos para su desarrollo:

- **Sistema de consultas y participación institucional/ciudadana.**
- **SMS**
- **Información georreferenciada.**
- **Gestión de puntos limpios.**

SISTEMA DE CONSULTAS Y PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL / CIUDADANA

Un servicio de eConsultas permite generar preguntas con el objetivo de recoger la opinión y valoración de los destinatarios, constituyéndose en un punto de partida para la participación institucional y ciudadana, que puede derivar en un proceso de eGobierno previa la superación de las correspondientes fases de sensibilización y desarrollo de procedimientos en este ámbito.

Las consultas aproximan a las instituciones y entidades a la realidad, haciendo partícipes a los usuarios en la toma de decisiones. Así, la secuencia lógica es:

1. Se consulta un aspecto o un tema a ciudadanos o administraciones, sin ninguna consecuencia visualizada.
2. Se consulta y se visualiza la toma de la decisión condicionada por la misma.
3. Se delega en los consultados la toma de la decisión, sin control por parte de la entidad (por ejemplo, presupuestos participativos en entidades locales).

La promoción de este servicio con algún concurso asociado a la participación es una posible base para la implicación de los ciudadanos en la administración electrónica.

PLATAFORMA DE SMS

Un servicio de entrada y salida de SMS (mensajes breves) permite:

- El envío de información sobre eventos y actividades a destinatarios pre-inscritos.
- Recepción de peticiones básicas (inscripción en un servicio o evento, por ejemplo).
- El envío de SMS Certificados, que constituye un servicio novedoso para todos los socios.



Se trata de una aplicación utilizada directamente por ciudadanos, aunque es adaptable a los trabajadores y responsables de las administraciones, empresas y otras entidades. Este servicio no está situado en ninguna área temática específica, debiendo estar disponible para servicios toda la institución.

INFORMACIÓN GEORREFERENCIADA

La existencia de una aplicación que permita recibir avisos referenciados espacial y temporalmente permitirá dar una respuesta ágil a situaciones no previstas en distintos ámbitos para los cuales no existe un servicio específico.

La combinación con la prestación de un servicio de información de servicios y eventos referenciada geográficamente, permite optimizar la aplicación y dinamizar la participación de los ciudadanos.

Se trata de un servicio que será utilizado, fundamentalmente, por ciudadanos; aunque derivado de ello se facilite la respuesta de las administraciones.

GESTIÓN DE PUNTOS LIMPIOS

La existencia de una herramienta para la gestión de los puntos limpios puede ofrecer distintos servicios:

- Informar de los puntos limpios existentes y de los residuos a depositar: ya se hace desde distintos ámbitos y puede generar conflictos con usuarios que no dispongan de un punto limpio en su término municipio y pueda hacer uso de ninguno. No se recomienda.
- Registro del uso de los puntos limpios: puede permitir introducir en la aplicación los residuos que entran en cada punto limpio. Hoy en día, en muchos puntos limpios esta anotación se realiza de forma manual.
- Apoyar la gestión de los residuos recepcionados en los puntos limpios: las autoridades competentes (habitualmente los Ayuntamientos) pueden coordinarse para la gestión conjunta de estos residuos, lo que puede derivar en un ahorro de costes.

Se trata de una aplicación que atiende a un servicio específico del área de medio ambiente. Su desarrollo para el registro y apoyo a la gestión supone disponer un servicio que será utilizado por las administraciones locales (fundamentalmente) a las que corresponde la gestión de los puntos limpios.