

# PLAN DIRECTOR



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





1.	Introducción .....	4
2.	Alcance del Proyecto PARNET-TIC .....	7
3.	Análisis del entorno .....	11
3.1	Variables del entorno político.....	11
3.2	Variables del entorno normativo.....	19
3.3	Variables del entorno sociocultural .....	24
3.4	Variables del entorno tecnológico.....	29
3.5	Conclusiones del entorno general .....	38
4.	Análisis de la situación de la eAdministración y eParticipación .....	40
4.1	Usuarios .....	41
4.2	Proveedores Tecnológicos .....	43
4.3	Barreras para el desarrollo de la e-administración y e-participación.....	48
4.4	Conclusiones de la situación de la e-Administración y e-participación .....	52
5.	Análisis interno .....	54
5.1	Socios y características generales .....	54
5.2	Condicionantes del proyecto PARNET-TIC.....	95
5.4	Conclusiones del análisis interno.....	99
6.	Diagnóstico en síntesis.....	100
7.	Propuestas de actuación en eAdministración y eParticipación.....	102
7.1	Mecanismo de selección de propuestas.....	102
7.2	Propuesta de cada uno de los socios .....	104
7.3	Propuestas finalmente seleccionadas .....	110
8.	Definición en detalle las propuestas de actuación .....	112
8.1	Plataforma de SMS Entrada - Salida .....	112
8.2	Gestión del Punto Limpio .....	117
8.3	Sistema de información territorial .....	121
8.4	Consultas electrónicos (Consultas-e) .....	127
8.6	Otras propuestas fuera del proyecto PARNET-TIC .....	131
8.7	Contrataciones .....	132
8.8	Conclusiones sobre las propuestas de actuación .....	132
9.	Cuadro de mando del proyecto .....	133
10.	Conclusión .....	137
11.	Bibliografía.....	138



## 1. Introducción

La prestación de servicios a través de todo el territorio de la Unión Europea por parte de las administraciones públicas a los ciudadanos, a las empresas y a otras administraciones es necesaria para la realización de las políticas comunitarias, tanto del mercado interior y de las cuatro libertades de circulación asociadas, como para la existencia de un espacio europeo de seguridad, justicia y libertad.

De este modo, los servicios telemáticos transeuropeos se han convertido en servicios paneuropeos de administración electrónica en la medida en que, se ha evolucionado desde un foco de interés centrado en el intercambio de datos, hacia un foco de interés centrado en la prestación de servicios a través de todo el territorio de la Unión Europea por parte de las administraciones, para lograr los beneficios de un espacio sin fronteras, es decir, de la libre circulación de personas, bienes, servicios y capitales.

La importancia del Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de Tics en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión.

El Gobierno Electrónico no es un fin en sí mismo, más aún, su carácter esencialmente instrumental requiere de la revisión, rediseño y optimización de los procesos como paso previo a la introducción de cualquier cambio en la tecnología o en las funciones de producción de las organizaciones públicas. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado.

Desde hace algunos años las Administraciones Públicas en general han apostado por las nuevas tecnologías en una gran variedad de ámbitos, tanto internos como externos a la propia organización. La decidida apuesta por la Administración electrónica a nivel mundial tiene un claro reflejo, en el que se han puesto en marcha diversas actuaciones para conseguir una relación Administración-administrado mucho más eficiente, eficaz y satisfactoria.

El fundamento de la implantación de este tipo de Administración no está sacado de una moda pasajera ni de ningún invento revolucionario, sino que responde tanto al surgimiento de nuevas necesidades por parte del ciudadano, como a las distintas obligaciones que el ordenamiento jurídico vigente impone a la Administración, y que giran en torno a la eficacia, eficiencia, economía y mayor acercamiento al ciudadano.

La implantación de esta Administración electrónica requerirá: en primer lugar, que se garantice el acceso a toda la población a los medios técnicos necesarios; en segundo lugar, que se arbitren todas las medidas necesarias para que el nuevo método genere confianza en los usuarios; en tercer lugar, que se adapte el procedimiento administrativo tradicional a las nuevas

situaciones creadas por las nuevas tecnologías; y en cuarto lugar, que se apueste por la dotación material y la formación de los recursos humanos empleados en las distintas Administraciones Públicas.

Las líneas de actuación que se siguen en la actualidad para la implantación de este sistema se refieren a los registros telemáticos, el DNI digital, el voto electrónico, la contratación pública electrónica, y los servicios paneuropeos. Mediante esta Administración electrónica se pretende ofrecer al ciudadano un sistema de fácil acceso y manejo que pueda cubrir las necesidades que se le presenten por lo que se refiere a su contacto con los poderes públicos. Es decir, mediante este sistema el ciudadano debería de poder presentar solicitudes, tramitar procedimientos, obtener información personalizada, recibir comunicaciones de los órganos administrativos, ... Y todo ello sin moverse de su casa, sin soportar largas esperas, sin merma para sus derechos, y con toda la comodidad posible.

Por otra parte, son extraordinariamente variadas las experiencias de participación electrónica que se están impulsando sobre todo desde la iniciativa pública y el mundo asociativo, aunque también comienzan a surgir interesantes iniciativas fruto de la colaboración entre los dos ámbitos, el público y el privado. Estas experiencias intentan aprovechar las principales potencialidades de este sistema, que consisten en poner a disposición de los usuarios una gran cantidad de información y permitir el diálogo y la deliberación entre un número indeterminado de personas. Estas posibilidades de Internet tienen un carácter claramente deliberativo, democratizador y participativo.

Internet ofrece la posibilidad de una comunicación interactiva entre los internautas y los políticos, entre organizaciones y ciudadanos individuales. Presentan la posibilidad de intercambiar ideas y debatir con políticos, expertos y representantes de organizaciones y, sobre todo, la posibilidad de presentar enmiendas a las leyes en discusión en el Parlamento.

Como conclusión podemos afirmar que la utilización más habitual y frecuente de los sistemas de participación electrónica y administración electrónica dependerá de los cambios en la mentalidad política y administrativa. Las instituciones políticas como los partidos, los parlamentos, las administraciones públicas, los ayuntamientos, están dispuestos a mejorar la información y la comunicación con los ciudadanos.

Así, **PARNET-tic**, se presenta como un proyecto que pretende estimular el uso de las TIC por parte de la población y acometer las acciones necesarias para extender su utilidad hacia áreas de gran interés social, como la educación, la cultura y la administración en general. Por medio de la estrategia de cooperación transnacional del presente proyecto las entidades beneficiarias quieren mejorar la prestación de servicios y la participación ciudadana en sus respectivos ámbitos de actuación y avanzar, en su papel de administraciones locales, en la incorporación activa de estos territorios a la Sociedad de la Información.

Este Plan Director presentará las propuestas de e-administración y e-participación presentadas y seleccionadas por los socios, detallando los recursos necesarios, humanos, técnicos, económicos y de soporte para el desarrollo e implantación de dichas herramientas. Al mismo tiempo presentará un estudio del entorno político, social, económico y cultural en el que desarrollará el proyecto, así como un análisis de la situación actual de cada uno de los socios participantes en materia de las nuevas tecnologías que servirá de base para seleccionar las herramientas que mejor se ajusten a las necesidades de cada uno de los socios.

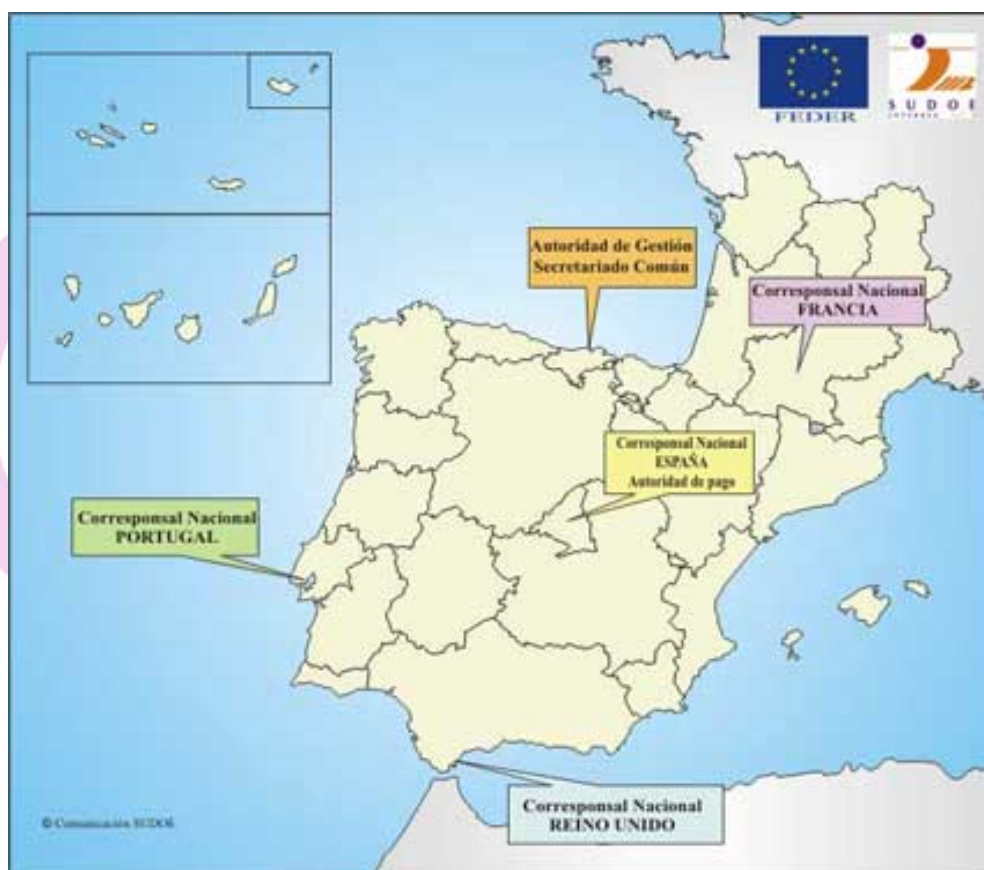
Por último señalar que el presente Plan se concibe asimismo como un marco de actuación transnacional ( España y Portugal), es una referencia para enumerar los distintos tipos de acciones en el ámbito de e-participación y e-administración que deberán de llevarse a cabo en la estructura de cada socio participante, pero al mismo tiempo, lo suficientemente flexible para garantizar la adaptabilidad permanente a los nuevos desafíos que se plantean en la dinamización del ciudadano con la administración pública.



## 2. Alcance del Proyecto PARNET-TIC

El Programa SUDOE 2007-2013 forma parte del capítulo transnacional de la cooperación y reagrupa regiones de 4 países:

- **España:** todo el territorio salvo Canarias
- **Francia:** Aquitaine, Auvergne, Languedoc-Roussillon, Limousin, Midi-Pyrénées, Poitou-Charentes
- **Portugal:** todo el territorio continental
- **Reino Unido:** Gibraltar



Organizaciones e instituciones del programa

Fuente: SUDOE

Las prioridades del programa 2007-2013 se articulan alrededor de 4 ejes:

1. Promoción de la innovación y constitución de redes estables de cooperación tecnológica.
2. Mejora de la sostenibilidad para la protección y conservación del medio ambiente y el entorno natural del SUDOE.
3. Integración armoniosa del Espacio del SUDOE y mejora de la accesibilidad a las redes de información.
4. Impulso del desarrollo urbano sostenible aprovechando los efectos positivos de la cooperación transnacional.

PARNET-tic, cuyo código es **SOE1/P3/E002**, fue aprobado en la primera convocatoria de proyectos del Programa de Cooperación Territorial *Espacio Sudoeste Europeo (Programa SUDOE)* en la Prioridad 3, “*Integración armoniosa del espacio del SUDOE y mejora de la accesibilidad a las redes de información*”, cuyo objetivo primordial es promover condiciones de igualdad territorial en el acceso a las infraestructuras de comunicación, a la sociedad de la información y a los conocimientos.

Por consiguiente, y sobre la base de las especificaciones del programa, el objetivo principal del Proyecto PARNET-tic es la puesta en marcha de tecnologías al servicio de la ciudadanía de los núcleos urbanos del medio rural ensayando formas de e-gobierno y administración electrónica que permitan mejorar las infraestructuras, servicios y accesibilidad en estos municipios, favoreciendo así la participación de los ciudadanos en las políticas públicas.

Al mismo tiempo, se busca la creación de una red de trabajo ágil y eficiente entre las distintas Administraciones locales de los distintos territorios que conforman el Espacio SUDOE.

Así podemos enumerar los principales objetivos a alcanzar con el desarrollo de este proyecto de la siguiente forma:

1. Minimizar las consecuencias negativas que en términos de desarrollo socio-económico padecen las ciudades rurales de tamaño mediano debido a su ubicación en zonas periféricas donde las redes de transporte y las infraestructuras son más deficientes que en las ciudades de mayor tamaño y ubicadas en los polos de desarrollo. Estas consecuencias negativas se materializan en situaciones tales como las siguientes:
  - Una menor movilidad geográfica en relación al mercado laboral y por lo tanto una dificultad para acceder a nuevas oportunidades laborales
  - Un menor acceso a formación en centros de referencia internacional
  - Una tasa menor de incorporación a la sociedad de la información y el conocimiento debido a un menor nivel de formación en Tics y a unas infraestructuras menos eficientes



- Una relación menos ágil de los ciudadanos con la administración al no poder aprovechar en toda su extensión las ventajas de la administración electrónica.
2. Crear una red de ciudades rurales para el impulso de la sociedad de información en la que se intercambien experiencias y buenas prácticas y se desarrollen conjuntamente tecnologías y aplicaciones.
  3. Aumentar la Oferta del número de servicios públicos que se ofrecen en modalidad de e-administración, centrándolos especialmente en los siguientes ámbitos: educación, cultura, búsqueda y mejora de empleo, apoyo a empresas especialmente Pymes en sus trámites con la administración, administración electrónica.
  4. Fomento del uso por parte de ciudadanos de dichos servicios a través de:
    - Campañas de información y sensibilización, asegurando un uso equilibrado en todas las regiones
    - Actuaciones piloto de demostración de las ventajas de la sociedad de la información
  5. Mejorar la implicación y la participación ciudadana en las políticas públicas locales, impulsando la comunicación entre gobiernos locales y ciudadanía a través de las NTIC's.
  6. Realización de inversiones en infraestructuras de comunicación necesarias para proporcionar un acceso ágil y rápido a los servicios que desarrolle el proyecto así como a aquellos que puedan estar ya implantados

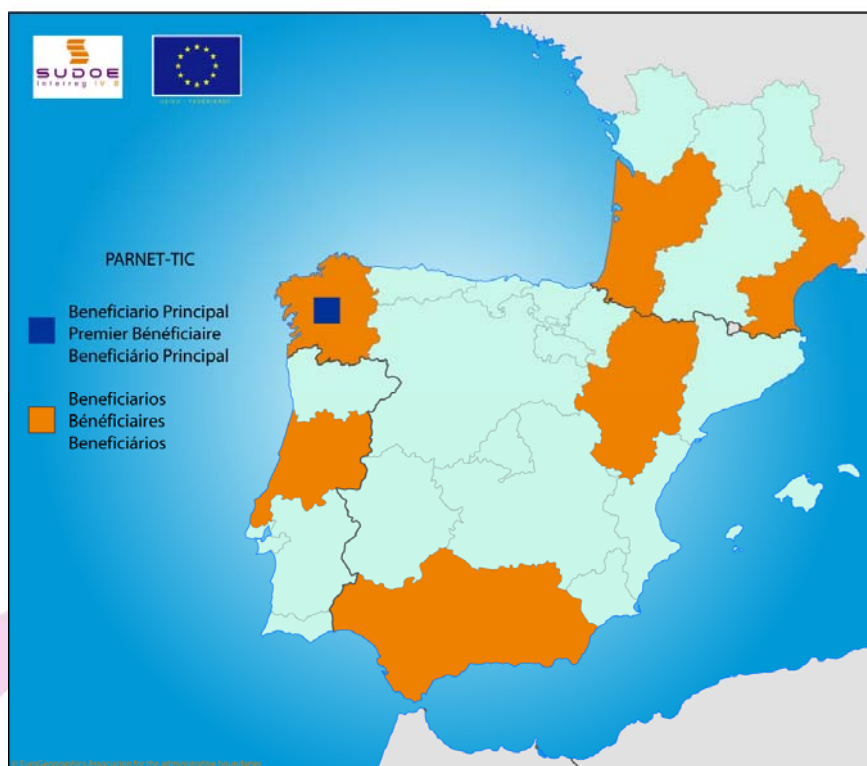
Fruto de la estrategia de cooperación transnacional, participan en el proyecto las siguientes entidades territoriales:

1. Diputación Provincial de A Coruña: [www.dicoruna.es](http://www.dicoruna.es)
2. INLUDES: <http://www.diputacionlugo.org/html/inludes.htm>
3. Diputación Provincial de Huesca: [www.dphuesca.es](http://www.dphuesca.es)
4. Diputación Provincial de Almería: [www.dipalme.org](http://www.dipalme.org)
5. Ayuntamiento de Lugo: [www.lugo.es](http://www.lugo.es)
6. Câmara Municipal de Águeda: [www.cm-agueda.pt](http://www.cm-agueda.pt)
7. PRES Universités Montpellier –Languedoc-Roussillon



PARNET<sup>TIC</sup>

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais



### Participantes del proyecto PARNET-TIC

Fuente: SUDOE

### 3. Análisis del entorno

Este Plan Director debe de tener en cuenta la situación de partida para así poder hacer énfasis y concentrar recursos en aquellas áreas donde sea más necesario, y sobre todo, donde se pueda obtener un mayor impacto en los resultados.

El análisis del entorno general permite obtener información detallada sobre los acontecimientos y tendencias más relevantes que van a influir en el desarrollo de las iniciativas de e-administración y e-participación, desde un punto de vista social, político, normativo y tecnológico. Para realizar este análisis es necesario contemplar las cuatro dimensiones que se enumeran a continuación:

#### 3.1 Variables del entorno político

Los gobiernos de los países europeos, de EE.UU. y de algunos países del sudeste asiático han apostado decididamente por contribuir al desarrollo de la Sociedad de la Información, aprobando una serie de medidas que apoyan la inversión en equipos y tecnologías de la información, impulsando la introducción de Internet en los colegios y universidades y desarrollando nuevos servicios para ofrecer a los ciudadanos a través de Internet programas de teleformación, telemedicina, ciberbibliotecas, servicios de información, solicitud y seguimiento de trámites administrativos, etc.

Por otra parte, con la globalización y la desaparición de las fronteras, los gobiernos están perdiendo protagonismo en el nuevo orden mundial, en detrimento de las empresas y de los propios individuos.

Asimismo, Internet puede actuar como un elemento “democratizador” de la sociedad, al facilitar una mayor participación de los ciudadanos en las decisiones que les afecten mediante sistemas de “votación electrónica”, como los que ya se han experimentado en algunos países de nuestro entorno en distintas campañas electorales y referéndums.

Desde el punto de vista político, los distintos países de la Unión Europea están apostando claramente por el desarrollo de la Administración Electrónica en todas sus vertientes, como uno de los instrumentos fundamentales para impulsar la Sociedad de la Información y la mejora de la eficiencia y de los procesos de las Administraciones Públicas.

A continuación enumeraremos algunos de los planes que desde las políticas europeas están fomentando el uso e implantación de estas nuevas herramientas de la e-administración y e-participación:

## PLANES EUROPEOS

- *Plan de acción sobre administración electrónica i2010*



Este plan de acción está destinado a hacer más eficaces los servicios públicos, a modernizarlos y a ajustarlos mejor a las necesidades de la población. Para ello, se proponen una serie de prioridades así como una hoja de ruta con objeto de acelerar la implantación de la administración electrónica en Europa.

El plan de acción pone de relieve la importancia de acelerar la instauración de la administración electrónica en Europa, a fin de responder a una serie de desafíos y exigencias, a saber:

- modernizar y hacer más eficaces los servicios públicos;
- ofrecer servicios de mayor calidad y más seguros a la población;
- responder a la demanda de las empresas que desean menos burocracia y más eficacia;
- garantizar la continuidad transfronteriza de los servicios públicos, imprescindible para respaldar la movilidad en Europa.

Algunas iniciativas en el ámbito de la administración electrónica han permitido ya realizar un ahorro sustancial de tiempo y dinero en ciertos Estados miembros. Además, se estima que se podría ahorrar anualmente un total de 50.000 millones de euros si se generalizase la facturación electrónica en Europa.

A través de este plan de acción, la Comisión se propone:

- permitir a los particulares y las empresas obtener con mayor rapidez ventajas concretas en el terreno de la administración electrónica;
- asegurarse de que la administración electrónica a nivel nacional no crea nuevas trabas dentro del mercado interior debido, concretamente, a la falta de interoperabilidad;
- hacer extensivas las ventajas de la administración electrónica a toda la Unión Europea (UE) permitiendo que se realicen economías de escala.

El plan define cinco ejes prioritarios:

*Acceso para todos:* La implantación de la administración electrónica debe beneficiar a todos. Para ello, es esencial que las personas desfavorecidas tropiecen con el menor número posible de obstáculos para acceder a los servicios públicos en línea. En esta lucha contra la brecha digital, los Estados miembros se han comprometido a lograr que, de aquí a 2010, toda la

población, incluidas las capas sociales desfavorecidas, disfrute en gran medida de la administración electrónica.

*Mayor eficiencia:* Los Estados miembros se han comprometido a lograr una mayor eficiencia, mediante un uso innovador de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y a reducir sustancialmente la carga administrativa de aquí a 2010. La prestación transfronteriza de determinados servicios constituye un avance significativo para los particulares, las empresas y las administraciones y puede, de hecho, servir de exponente de la administración electrónica europea.

*Uno de estos servicios de gran impacto es la contratación pública electrónica:* Los contratos públicos representan anualmente en Europa entre un 15 y un 20 % del PIB, esto es, unos 1,5 billones de euros. La contratación pública electrónica podría permitir ahorrar cada año decenas de miles de millones de euros, de ahí la importancia de lograr un elevado nivel de este tipo de contratación.

*Establecer las herramientas clave:* Para que la instauración de la administración electrónica sea óptima, es indispensable disponer de determinadas herramientas clave, tales como: sistemas interoperables de gestión de la identificación electrónica (eIDM) para el acceso a los servicios públicos; autenticación de documentos electrónicos; archivado electrónico.

*Mayor participación en el proceso democrático de decisión:* Las TIC encierran un potencial considerable para implicar a un mayor número de personas en el debate público y la toma de decisiones políticas. A fin de aprovechar ese potencial, el plan de acción propone respaldar proyectos de utilización de las TIC destinados a incrementar la participación de los ciudadanos en la vida democrática.

El plan de acción se encuadra en la estrategia i2010 de la UE, cuya finalidad es estimular el desarrollo de la economía digital en Europa, y se sustenta en la Declaración Ministerial adoptada en la III Conferencia Ministerial sobre administración electrónica (noviembre de 2005, Manchester, Reino Unido), que estableció objetivos cuantificables en materia de administración electrónica de aquí a 2010.

Para mayor información:

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/l24226j\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226j_es.htm)



PARNET TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

## PLANES DE ESPAÑA



*El Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local 2010.*

Gestionado por el Ministerio de Política Territorial, destina 5.000 millones de euros a financiar proyectos municipales de sostenibilidad: económica, ambiental y social.

Este nuevo Fondo supone un importante estímulo a la economía y el empleo, al financiar proyectos relacionados con el nuevo modelo productivo.

### Objetivos:

1. Financiar inversiones municipales en obras de nueva planificación y ejecución inmediata, generadoras de empleo y de carácter social, que se aborden desde la perspectiva del desarrollo sostenible en sus vertientes medioambiental, de empleo, de apoyo a la innovación, económica y social.
2. Contribuir a la sostenibilidad social, mediante la financiación de los gastos corrientes que ocasione la prestación de servicios sociales de competencia municipal.

Posee cinco grandes ejes de actuación: la competitividad, La sostenibilidad medioambiental, La normalización del sector de la vivienda, La innovación y formación profesional, El apoyo a nuevos sectores económicos.

El nuevo Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local es una nueva medida de estímulo económico que da continuidad al Plan E, con la perspectiva de impulsar un nuevo modelo productivo a través de la Estrategia de Economía Sostenible

*La sostenibilidad económica:* para incrementar la competitividad del conjunto de nuestro sistema productivo, abriendo nuevas oportunidades en el campo de la innovación, la promoción de la actividad económica, las nuevas tecnologías o las energías renovables.

*La sostenibilidad medioambiental:* para combatir el cambio climático, así como para preservar y utilizar racionalmente los recursos naturales, impulsando el transporte sostenible, el ahorro y mejor uso del agua y la gestión sostenible de los recursos, entre otras actuaciones.

*La sostenibilidad social:* Para garantizar unos servicios públicos de calidad para los ciudadanos en el campo social, educativo, sanitario, cultural o deportivo, con especial atención a las personas en situación de dependencia.

Así mismo, el Plan E contempla en sus líneas de actuaciones la implantación y formación de la llamada e-administración. Acciones destinadas a:

- La modernización de la Administración municipal mediante el establecimiento de procesos de gestión documental, digitalización y acceso a redes de comunicación de alta velocidad, fijas y móviles, con especial consideración para aquellos procesos de modernización tecnológica que tengan como objetivo dar cumplimiento al mandato de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- Las de creación, equipamiento y desarrollo de infraestructuras tecnológicas y de innovación.
- Las destinadas a mejorar el acceso a las redes e infraestructuras de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones fijas y móviles, y a su utilización.

Para mayor información:

[http://www.mpt.es/prensa/actualidad/noticias/2010/02/20100208/text\\_es\\_files/file/Power%20Point%20nuevo%20Fondo%202010.pdf](http://www.mpt.es/prensa/actualidad/noticias/2010/02/20100208/text_es_files/file/Power%20Point%20nuevo%20Fondo%202010.pdf)

## PLANES DE PORTUGAL

3. El Plan Tecnológico es una idea política, una agenda de modernización y un compromiso político a través del cual Portugal se ha propuesto, desde 2005, preparar a su sociedad para los desafíos de la globalización.



**TECHNOLOGICAL  
PLAN  
PORTUGAL  
INNOVATES...**

En Portugal, actualmente el 100% de las escuelas públicas, el 87% de las instituciones públicas, 76% de las empresas y 30% de los hogares están conectados por banda ancha fija.

En el ámbito de la iniciativa *e-escola*, más de 250 mil estudiantes y profesores tienen acceso a una computadora portátil con banda ancha móvil, a un precio reducido. A través de la iniciativa Magalhães del programa *e-escolinha*, 500 mil alumnos del primer ciclo de educación básica están en proceso de recibir computadoras portátiles.

Se cubrió al 100% la sofisticación y disponibilidad de los servicios públicos en línea para las empresas, y el 90% de los servicios prestados a los ciudadanos. Este logro posiciona a Portugal entre los primeros lugares de esos dos rankings europeos.



PARNET<sup>TIC</sup>

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

Como una señal clara de la adhesión de las empresas y de los ciudadanos a los nuevos servicios, el número de declaraciones electrónicas superó al de las declaraciones por vías tradicionales.

Entre 2005 y 2008, la dotación pública inicial para el sector de Investigación y Desarrollo creció más del 86%. Este año, el presupuesto otorgado para Ciencia y Tecnología en Portugal equivale al 1% del Producto Interno Bruto (PIB).

El impacto de esta apuesta empieza a ser evidente. En este período, se triplicó la creación de empresas con base tecnológica y la Balanza Comercial Tecnológica registró por primera vez un saldo positivo.

El análisis del impacto realizado demuestra que el refuerzo de la capacidad empresarial y del espíritu emprendedor en la sociedad constituyen los motores de competitividad y crecimiento económico en Portugal.

El Plan Tecnológico –al promocionar la innovación, la investigación y la educación, y al focalizar las políticas públicas en el conocimiento, tecnología, ciencia, desarrollo de la sociedad en red y perfeccionamiento de los sistemas de financiamiento– contribuyó para crear un ambiente que favorece la capacidad empresarial y el espíritu emprendedor en la sociedad.

El Plan Tecnológico para la Modernización Administrativa (SIMPLEX) permitió simplificar procedimientos de la Administración central, a través de más de 450 medidas de desburocratización, desmaterialización y simplificación administrativa. Se lanzó la segunda generación de lojas do cidadão (Kioscos de servicios al ciudadano) y se puso en marcha una red de procesos de simplificación a nivel autónomo. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) evaluó estas medidas de forma muy positiva y como buena práctica internacional.

Para mayor información:

<http://www.planotecnologico.pt/en/technological-plan/about-the-plan/list.aspx>

## ESTADÍSTICAS INTERNACIONALES



Por otra parte, según el informe *EGovernment Readiness de Naciones Unidas* España ha pasado a ocupar el noveno puesto a nivel mundial en materia de Administración Electrónica. Este informe analiza la capacidad de los diferentes países para desarrollar el uso de las nuevas tecnologías en las Administraciones Públicas con el objetivo de que los ciudadanos puedan acceder a la información y a los servicios públicos. El ranking, que estudia la presencia del Gobierno en la Red, las infraestructuras de Telecomunicaciones y la disposición de la población a utilizar la eAdministración, está encabezado por Corea del Sur, seguido de Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Países Bajos, Noruega, Dinamarca, Australia y España. Francia cierra la lista de los diez primeros y Portugal ocupa la posición 39. De este modo, España ha avanzado once posiciones en este ranking durante el año 2009. Además, se convierte en el quinto país de Europa y en el líder de los países del sur del continente.

Rank	Country	Index value
1	Republic of Korea	0,8785
2	United States	0,8510
3	Canada	0,8448
4	United Kingdom	0,8147
5	Netherlands	0,8097
6	Norway	0,8020
7	Denmark	0,7872
8	Australia	0,7863
9	Spain	0,7516
10	France	0,7510
...	...	...
...	...	...
36	Uruguay	0,5848
37	Latvia	0,5826

38	Italy	0,5800
39	Portugal	0,5787

Fuente: EGovernment Readiness de Naciones Unidas, 2009

Según un estudio realizado por Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI) sobre la situación de la Administración Local con respecto a la utilización de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación se considera que a pesar de que el avance es innegable y son muchos los trámites administrativos que ya se pueden realizar a través de la Web, lo cierto es que aún quedan retos por cumplir, especialmente en lo que respecta a la Administración local. (Para mayor información: <http://www.ontsi.red.es/index.action> )

Este estudio además permitió detectar los desequilibrios y las principales acciones emprendidas por las entidades en su avance hacia una Administración Electrónica plena.

Los principales beneficios esperados por los responsables de la Administración Local respecto a la incorporación de las TIC son:

- Mejora de los servicios prestados al ciudadano.
- Mejora de la imagen del Ayuntamiento ante los ciudadanos
- Mejora de la comunicación e información (mayor transparencia en inversiones y resultados obtenidos).
- Mejora en la eficacia y eficiencia de los recursos públicos.
- Fomento del desarrollo de la Sociedad de la Información.

La experiencia de las administraciones locales señala que la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación aporta las siguientes ventajas:

- Mejora el servicio prestado por la entidad.
- Supone un avance organizativo interno.
- Implica un salto tecnológico.
- Repercute positivamente en la satisfacción de los trabajadores.

Las políticas de homogenización son necesarias entre las primeras acciones para la puesta en marcha de la Administración Electrónica. En las entidades supramunicipales, la existencia de un plan de desarrollo tecnológico se da en un 60% de los casos. Las líneas de actuación prioritaria de las administraciones locales y supramunicipales son:

- La ampliación de los servicios de tramitación online.
- La gestión de expedientes con firma electrónica.
- La mejorar de los portales municipales.
- La gestión documental.
- Los sistemas de gestión territorial.
- La intranet municipal.

- La carpeta ciudadana.
- La pasarela de pagos.
- El inventario de procedimientos.

La tramitación de expedientes es la gestión electrónica más implementada para todos los segmentos, aunque existen diferencias claras entre la existencia de servicios de tramitación electrónica y su correspondiente registro electrónico, siendo mínimo el nivel de notificación electrónica y los niveles de consulta electrónica sobre datos de expedientes.

### 3.2 Variables del entorno normativo.

En estos últimos años el entorno legal y normativo se ha venido adaptando a las nuevas exigencias derivadas de los avances tecnológicos y del desarrollo de la Sociedad de la Información. Así, podríamos considerar aspectos legales tan importantes como la Protección de los Datos de Carácter Personal, la regulación de la Prestación de Servicios de la Sociedad de la Información, el uso de la Firma Electrónica y los Servicios de Certificación, la lucha contra los nuevo Delitos Informáticos, el Control de Contenidos, la defensa de la Propiedad Intelectual y de los Derechos de Autor en el mundo digital, etc.

Así, por ejemplo, en España el Consejo de Ministros aprueba el 22 de Junio de 2007 la Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas, una norma que establece el derecho de todos los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas, así como la obligación de éstas a garantizarlo.

Esta Ley, que se convierte en un punto de partida de una nueva generación de derechos de los ciudadanos, los derechos digitales, cuenta con el respaldo de numerosas Comunidades Autónomas y de los representantes de las entidades locales, que han participado en su elaboración con sugerencias y aportaciones.

El Consejo Asesor de Administración Electrónica, órgano en el que hay representantes del sector privado, de los usuarios y del ámbito docente y jurídico, ha hecho pública una declaración de apoyo en la que reconoce que esta norma “responde a las necesidades de los ciudadanos del siglo XXI, a las prioridades de nuestra economía y a la necesaria modernización de los servicios públicos”.

**Comparativa de la normativa de los socios que se verán afectados por el desarrollo de las herramientas electrónicas de PARNET-tic**

A continuación se presenta un cuadro resumen con los principales aspectos normativos que afectan a cada uno de los países de las entidades socias de este proyecto, seguido de una explicación detallada de cada concepto al que se hace mención.

Concepto	Resumen
<b>División territorial</b>	a. Se reconoce a las entidades locales como personas jurídicas b. Se establece una división territorial de las entidades locales c. Se establece una división territorial de las entidades locales
<b>Competencia de las entidades territoriales</b>	No puede haber entre ellas tutela, si no que cada una goza de su plena autonomía, pudiendo establecerse la colaboración entre varias entidades para la consecución de fines comunes.
<b>Papel de las entidades socias</b>	Los socios participantes de este proyecto no son entidades locales homogéneas.
<b>Objetivos políticos de las entidades socias</b>	Prestación de asistencia técnica a las entidades locales mediante la elaboración de obras relativas a servicios de su competencia, para mejorar la organización administrativa con especial atención a los sistemas de trabajo y la mecanización de tareas.
<b>Carta Europea de Autonomía Local</b>	a Las Entidades locales 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. b. Las Entidades Locales son uno de los principales fundamentos de un régimen democrático, reconoce el derecho de los ciudadanos a participar en la gestión de los asuntos públicos y reconoce que las Entidades Locales poseen competencias efectivas que permiten una administración a la vez eficaz y próxima al ciudadano.
<b>Administración electrónica</b>	Se define como el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con los cambios organizativos y las nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas.
<b>Protección de datos</b>	En los tres países miembros existen marco jurídico de seguridad para poder elaborar y tratar datos de carácter personal así como la comunicación de los mismos entre administraciones siempre y cuando se salvaguarden los preceptos establecidos en ambas leyes.
<b>Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos</b>	Proporciona el marco jurídico que facilita la extensión y utilización de las TIC en la sociedad en general y en la Administración en particular generando la confianza suficiente que elimine o minimice los riesgos asociados a su utilización

1. La Constitución española establece en su artículo 137 que el Estado español se organiza territorialmente en municipios, provincias y las Comunidades Autónomas que se constituyan, dotando a estas entidades de autonomía para la gestión de sus intereses. (Para mayor información: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/constitucion.t8.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/constitucion.t8.html) )

La Constitución Portuguesa, en su artículo 235, reconoce la existencia de las autarquías locales (entidades locales) como personas jurídicas que velan por la consecución de los intereses propios de sus respectivas poblaciones.

Por lo tanto, en la normativa de los países:

- a. Se reconoce a las entidades locales como personas jurídicas
- b. Se establece una división territorial de las entidades locales
- c. Se reconoce a las entidades locales autonomía para la gestión de sus intereses.

2. La Ley 7/85, reguladora de las bases del Régimen local español, establece en su artículo 3 que son entidades locales territoriales: el municipio, la provincia, la isla en los archipiélagos balear y canario, las entidades de ámbito territorial inferior al municipio, las comarcas u otras entidades que agrupen varios municipios, las áreas metropolitanas y las mancomunidades de municipios. (Para mayor información: [http://www.ruidos.org/Normas/Ley\\_7\\_1985.html](http://www.ruidos.org/Normas/Ley_7_1985.html) )

En la Constitución portuguesa, en su artículo 236 establece que en el continente las entidades locales son las parroquias locales, los municipios y las regiones administrativas, reconociendo que en las grandes áreas urbanas y en las islas, podrán establecerse otras formas de organización “autárquica”. (Para mayor información: <http://www.redipd.org/documentacion/legislacion/portugal-idpt-idphp.php> )

3. En la normativa de los países se establece una clara diferenciación entre las competencias de cada una de las entidades locales territoriales, estableciendo que no puede haber entre ellas tutela, si no que cada una goza de su plena autonomía, pudiendo establecerse la colaboración entre varias entidades para la consecución de fines comunes.

4. Los socios participantes de este proyecto no son entidades locales homogéneas, pues se trata de cuatro Diputaciones y de dos ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, pero, teniendo en cuenta que las Diputaciones tienen como fin, entre otros, el de asegurar la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal, podemos tratarlos como unidades dotadas de las mismas competencias para la consecución de los objetivos de este proyecto.

5. El artículo 115 de la Ley 5/97, de Administración Local de Galicia, el artículo 70 de la Ley 7/99 de Administración Local de Aragón y el artículo 14 de la Ley 11/87 reguladora de las relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su Territorio establecen que las Diputaciones provinciales prestaran asistencia técnica a las entidades locales mediante la elaboración de estudios, proyectos y dirección de obras relativas a servicios de su competencia, entre otras, para el impulso de las medidas destinadas a mejorar la organización administrativa con especial atención a los sistemas de trabajo y la mecanización de tareas. (Para mayor información: <http://www.diba.cat/innovacio/fitxers/galicia1.pdf> )

6. El artículo 109.1.a de la Ley 5/97, de Administración Local de Galicia, el artículo 66.1 de la Ley 7/99 de Administración Local de Aragón y el artículo 6 de la Ley 11/87 reguladora de las relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su Territorio establecen que son competencias propias de las Diputaciones Provinciales, entre otras coordinar los servicios municipales para garantizar la prestación integral y adecuada de servicios públicos en todo el territorio de la provincia. En el caso de la Ley gallega y la andaluza se establece que especialmente en aquellos municipios menores de 20.000 habitantes. Cabe recordar que en la provincia de Huesca, excepto el municipio de Huesca, son todos menores de 20.000 habitantes, por lo que la aclaración no es necesaria.

7. La Carta Europea de Autonomía Local establece:

- a. Que las Entidades locales 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.
- b. Que las Entidades Locales son uno de los principales fundamentos de un régimen democrático, reconoce el derecho de los ciudadanos a participar en la gestión de los asuntos públicos y reconoce que las Entidades Locales poseen competencias efectivas que permiten una administración a la vez eficaz y próxima al ciudadano.

8. La Comisión Europea define la administración electrónica como el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con los cambios organizativos y las nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas. (Para mayor información: [http://www.mpt.es/documentacion/politica\\_local/union\\_europea\\_y\\_organismos\\_internacionales/parrafo/04/document\\_es/cartaeuropea.pdf](http://www.mpt.es/documentacion/politica_local/union_europea_y_organismos_internacionales/parrafo/04/document_es/cartaeuropea.pdf) )

9. Normativa en materia de protección de datos personales. La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal española establece que:

- a. El objeto de la Ley es garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente su honor e intimidad personal y familiar.
- b. Será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.
- c. La creación, modificación o supresión de los ficheros de las Administraciones públicas sólo podrán hacerse por medio de disposición general publicada en el Boletín Oficial del Estado o Diario oficial correspondiente.
- d. Los datos de carácter personal recogidos o elaborados por las Administraciones públicas para el desempeño de sus atribuciones no serán comunicados a otras Administraciones públicas para el ejercicio de competencias diferentes o de competencias que versen sobre materias distintas, salvo cuando la comunicación hubiere sido prevista por las disposiciones de creación del fichero o por disposición de superior rango que regule su uso, o cuando la comunicación tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.

La Ley 67/98 de Protección de Datos Personales portuguesa establece que:

- a. El objeto de la ley es la protección de datos de las personas físicas respecto al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos.
- b. La presente ley se aplica al tratamiento de datos personales por medios total o parcialmente automatizados, así como al tratamiento por medios no automatizados de datos personales contenidos en ficheros manuales o destinados a éstos.
- c. La comunicación de datos personales que no esté prevista en una disposición legal estará sujeta a la autorización de la CNPD solicitada por el responsable o el conjunto



de los correspondientes responsables del tratamiento, en los términos previstos en el artículo 27. (Para mayor información: <http://www.redipd.org/documentacion/legislacion/portugal-idpt-idphp.php> )

Por lo que, en ambos países existen marco jurídico de seguridad para poder elaborar y tratar datos de carácter personal así como la comunicación de los mismos entre administraciones siempre y cuando se salvaguarden los preceptos establecidos en ambas leyes.

10. La ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos proporciona el marco jurídico que facilita la extensión y utilización de las TIC en la sociedad en general y en la Administración en particular generando la confianza suficiente que elimine o minimice los riesgos asociados a su utilización:

- a. Reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos
- b. Regula las condiciones necesarias para el uso de medios electrónicos en condiciones de confianza y seguridad
- c. Busca la simplificación de los procedimientos administrativos, proporcionando oportunidades de participación y transparencia
- d. Establece el plazo en el que deben adaptarse las Administraciones Públicas para que la ciudadanía pueda ejercer su derecho.

En el caso de Portugal esta ley se recoge en “Resolução do Conselho de Ministros n.º 155/2007, de 2007-10-02 y n.º 9/2007, de 2007-01-17” donde se establece de igual forma que la ley española, las orientaciones relativas a la accesibilidad de los ciudadanos con necesidades especiales en los sitios de Internet del Gobierno y de los servicios y organismos públicos de la administración central.

Por lo tanto, normativamente, todos los socios integrantes tienen competencia y autonomía suficiente para el desarrollo de este proyecto “PARNET-TIC” y para fomentar la incorporación activa de estos territorios a la Sociedad de la Información a partir de los resultados que de este estudio se deduzcan.

Así, podemos resumir a nivel del entorno normativo en el que se desarrolla este proyecto que el Marco Estratégico Nacional de Referencia para España establece entre sus prioridades estratégicas el desarrollo de «contenidos» y de las aptitudes en materia de Tecnologías de la Información necesarias en la economía del conocimiento mediante la creación de aplicaciones y la prestación de servicios de e- Administración especialmente en lo relativo a la interacción con el ámbito empresarial.

Para Portugal el Cuadro de Referencia Estratégico Nacional establece como prioridades estratégicas desarrollar y estimular el conocimiento, la tecnología, la innovación en la sociedad, así como aumentar la eficiencia del gobierno, modernizando las instituciones públicas y mejorando la eficiencia.

### 3.3 Variables del entorno sociocultural

Una forma de observar el grado de desarrollo de la Sociedad de la Información es mediante el análisis de la evolución de los indicadores fundamentales: el porcentaje de usuarios de Internet, el porcentaje de hogares con acceso a Internet, así como el porcentaje de usuarios de telefonía móvil.

	España	Portugal	Comunidad Andalucía	Comunidad Aragón	Comunidad Galicia
<b>Personas usan ordenador</b>	69,20%	51,40%	66,50%	72,90%	60,20%
<b>Personas usan Internet</b>	64,50%	46,50%	61,10%	67,20%	54,10%
<b>Personas que usan teléfono móvil</b>	90,50%	SD	89,40%	90,30%	85,10%

Fuente. INE España 2009, INE Portugal 2008

Internet se ha convertido en una herramienta habitual en la vida cotidiana de los ciudadanos españoles. Los usos más habituales de Internet por parte de los españoles se pueden agrupar en tres grupos:

- Búsqueda de información, que incluye la utilización de buscador, la consulta de noticias, la búsqueda de información sobre salud y Administración Pública y la visita a foros.
- La comunicación con otros usuarios, lo que engloba las redes sociales, el correo electrónico, la mensajería instantánea y la utilización de servicios de chat.
- El ocio, cuyos usos más multitudinarios son la descarga o acceso a música, software y vídeo.

A nivel global, se supera los 1.500 millones de usuarios de Internet (uno de cada cuatro ciudadanos del mundo). El porcentaje de internautas en España en el año 2008 ha aumentado casi en 10 puntos porcentuales respecto del año anterior, llegando a alcanzar aproximadamente el 64,50% de la población en el año 2009. En el caso de Portugal el porcentaje es un poco más bajo ubicándose en un 46,50%.

Las diferencias por edad, aunque han disminuido en el último año, siguen siendo notorias. Entre personas de 65 a 74 años el porcentaje de internautas es de 13,4% mientras entre los más jóvenes (de 16 a 24 años) este porcentaje se multiplica por siete (95,2%).

Según estudio del Instituto Nacional de Estadística (INE), en España y en el año 2009 se alcanzan los 24,6 millones de individuos de 10 ó más años que han accedido a Internet en alguna ocasión, con un crecimiento de casi un 5% en el último año. Considerando la población de 16 a 74 años, el 64,5% han accedido alguna vez a la Red, y de ellos 9 de cada 10 lo hicieron en el último mes.

Además crece la frecuencia de acceso, entre aquellas personas que han utilizado Internet en los últimos tres meses, más de la mitad hacen un uso diario o semanal.

El aumento del uso de Internet entre la población lleva a un acercamiento del perfil del internauta al perfil poblacional. Aun así, la población de internautas es sustancialmente más joven que la población total y tiene mayor nivel de estudios. Prácticamente la totalidad de los estudiantes han accedido a Internet en alguna ocasión y más del 95% se conectan todas las semanas, mientras sólo un 14,6% de los pensionistas lo han hecho.

Los porcentajes de internautas son mayores entre las personas con mayor nivel de estudios. Tres de cada cuatro personas cuyo nivel de estudios terminados alcanza la segunda etapa de educación secundaria se ha conectado a Internet en el último mes y entre aquellos con estudios universitarios esta proporción llega a nueve de cada diez.

En España los hogares que no disponen de acceso a la red argumentan que no necesitan acceder a la misma, que no poseen los conocimientos necesarios para poder utilizarla, se quejan del elevado coste de la conexión o indican no desear acceder porque consideran que la información alojada allí es de contenido peligroso o perjudicial.

El ordenador personal es el acceso habitual y empieza a ser un elemento común en los hogares. En España el 69,20% de la población ya lo utilizan mientras que en Portugal un 51,4%.

En este sentido las soluciones vienen de la mano de acciones formativas y de difusión de las ventajas que reportan las nuevas tecnologías, así como conseguir que todos los servicios cumplan unos estándares mínimos de usabilidad y accesibilidad.

La ausencia de lo físico en las relaciones que se construyen a través de cualquier dispositivo electrónico otorga una mayor importancia a los aspectos socioculturales. Por eso, la política pública en materia de gobierno electrónico debe considerar esos aspectos para mejorar su efectividad en los sectores excluidos de la población. Entre esos aspectos figuran desde la percepción inicial que tiene una persona sobre los servicios públicos (utilidad, cercanía, confianza) hasta la capacidad de usar la información disponible en línea y hacerla eficiente.

Las necesidades de relación entre los ciudadanos y la Administración pública son muy grandes ya que existe gran cantidad de trámites administrativos que los ciudadanos deben realizar en su vida cotidiana. Las dos deficiencias más corrientes en este sentido son:

- El elevado número de organismos diferentes que hay que visitar para realizar ciertas gestiones. Gracias a las TIC se han introducido servicios de ventanilla única que ayudan a simplificar este problema.
- El número de veces que se solicita la misma información por parte de los organismos públicos. En la mayoría de los casos suele ser información que ya se encuentra en la Administración.

La aplicación de las nuevas tecnologías a la Administración tiene un impacto muy importante en la sociedad en su conjunto y es que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en ciertos servicios puede favorecer la integración de colectivos con necesidades especiales (personas con dificultades motoras y sensoriales, personas que residen en zonas rurales, personas trabajadoras cuyo horario laboral coincide con el de la Administración, personas que residen en otras ciudades, etc.)

Por otra parte, la Administración juega también un papel esencial a la hora de facilitar el ingreso de las empresas en la Sociedad de la Información. La digitalización de servicios de solicitudes y autorizaciones, de contribución social, de pago de impuestos, etc. ayuda en gran medida a que poco a poco la empresa tenga que ingresar en la Sociedad de la Información con las ventajas que ello reporta a su vez a toda la sociedad en general.

La principal demanda social de este servicio de e-administración y e-participación se debe en mayor medida a que la tramitación *online* reduce el tiempo de respuesta de la Administración y el tiempo que debe emplear el ciudadano en el desplazamiento y en la espera en colas o en oficinas. Al integrarse todos los elementos en un sistema de información global, se pueden prestar servicios más eficientes y personalizados y simplificar las operaciones.

Gracias al uso de la e-Administración es posible una mayor interacción con el ciudadano, el cual puede participar activamente en el desarrollo y mejora de los servicios, la gran mayoría de los portales de los ayuntamientos suministran información muy cercana al ciudadano: callejeros, transporte público, programa de fiestas, etc. Una de las aportaciones más valorada por los ciudadanos en la mejora de los procesos administrativos es la posibilidad de conocer en cada momento el estado de los mismos. A través de los nuevos servicios, la Administración puede acelerar la entrada de los usuarios en la Sociedad de la Información. Con ellos, la Administración dispone de una herramienta importante para familiarizar y concienciar a la sociedad en este tema.

Por otra parte, para que los servicios tengan el mayor alcance posible debe hacerse especial hincapié en la facilidad de uso y aprendizaje. No se pueden olvidar los grupos desfavorecidos,

como por ejemplo, las zonas rurales, zona donde PARNET-tic hace especial hincapié ya que encuentran mayor dificultad para acceder a las ofertas de la Administración. Por ello, se deben cumplir unos requisitos mínimos que permitan a los usuarios de toda condición el uso y disfrute de los servicios electrónicos.

Este nuevo escenario tecnológico y social constituye una oportunidad única para que las Administraciones Públicas impulsen múltiples actuaciones a fin de modernizar su actividad de gestión, y las relaciones con los ciudadanos y su personal mediante la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Las nuevas tecnologías siempre requieren de iniciativas formadoras, y en el caso de la Administración electrónica esa necesidad es aún mayor. Al escalón técnico hay que agregar los profundos cambios organizativos y de normativa jurídica que el uso de la firma electrónica y la aplicación de la nueva ley LAECSP conllevan.

Ahora bien, conociendo un poco la demanda social que posee la administración electrónica y la necesidad de formar a las poblaciones menos favorecidas, como es el caso de las zonas rurales de especial interés dentro de este proyecto, analizaremos un poco la dimensión de la población de cada uno de los socios y en su totalidad para conocer el ámbito de actuación de PARNET-tic.

La población abarcada por las entidades participantes en el proyecto es de más de dos millones y medio de habitantes agregados.

TERRITORIO	POBLACIÓN (nº habitantes)
Provincia de A Coruña	1.145.488
Provincia de Almería	684.426
Provincia de Lugo	355.195
Provincia de Huesca	228.409
Cámara Municipal de Águeda	49.691
<b>TOTAL DE POBLACIÓN</b>	<b>2.547.109</b>
NOTA: La población del Municipio de Lugo ya está incluida en la población de la Provincia de Lugo.	

A continuación se muestra la estructura de los municipios según su tamaño poblacional.

TAMAÑO	PROV. A CORUÑA	PROV. ALMERÍA	PROV. LUGO	PROV. HUESCA	MUN. DE ÁGÜEDA	TOTAL
< 1.000 hab	0	49	4	170		223
1.001 – 5.000 hab	40	33	51	25		149
5.001 – 10.000 hab	32	8	7	1		48
10.001 – 20.000 hab	11	6	4	5		26
> 20.000 hab	11	6	1	1	1	21
TOTAL	94	102	67	202	1	467

En cuanto a la estructura poblacional de los territorios participantes se puede señalar que:

- Hay 21 municipios con más de 20.000 habitantes, de los cuales 3 son socios individuales en el proyecto.
- El mayor número de municipios se encuentra en el tramo de menos de 5.000 habitantes (79,6%); sin embargo, ese mismo tramo sólo representa el 19% de la población.
- En el tramo de entidades municipales de más de 20.000 habitantes hay 19 municipios, que representan el 4,5% del total de municipios y abarcan el 51% de la población.
- En la provincia de Huesca, el único municipio mayor de 20.000 habitantes es el municipio de Huesca. En esta provincia, hacemos referencia a la ley de comarcalización, ya que se está llevando a cabo debido al pequeño tamaño de los municipios.

En cuanto al encuadre territorial es necesario hacer referencia a los países de referencia.

PAÍS	POBLACIÓN	MUNICIPIOS	OBSERVACIONES
ESPAÑA	45.828.172 hab.	8.114	17 comunidades autónomas y 50 provincias, más las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Galicia se caracteriza por gran dispersión de población, representa más de la mitad de los núcleos de España
PORTUGAL	10.627.250 hab.	308	4.251 freguesías continentales y 204 territorios insulares (Açores y Madeira)
FUENTE: EUROSTAT (Datos año 2009).			



En la nueva sociedad electrónica algunas discapacidades dejan de tener sentido. Las gestiones online, sobre todo municipios pequeños, puede ser la solución a la despoblación de zonas rurales. La realización de gestiones administrativas, por la red facilita la comunicación con los ciudadanos en zonas rurales y una mayor interacción con la sociedad

La Comisión Europea es consciente de que ha nacido un nuevo medio de comunicación, y se fija como objetivo que todos (ciudadanos, empresas, administraciones) estén conectados a la Red, que los hogares y las escuelas (inicio temprano de las nuevas generaciones en la nuevas posibilidades) tengan acceso, que todos reciban formación suficiente sobre la nueva cultura, que Europa adopte una postura emprendedora acerca de la revolución digital, que en el proceso no se abra lo que luego ha pasado a denominarse la “brecha digital”, y que se consiga un entorno en el que los consumidores puedan depositar su confianza (la seguridad es necesaria para el desarrollo de una economía electrónica).

La Comisión toma conciencia de que el futuro es digital, y aquellas sociedades que antes participen de la naciente Sociedad de la Información tomarán ventaja competitiva.

### 3.4 Variables del entorno tecnológico

Para revisar la situación en la que se enmarcan las entidades socias en cuanto a eAdministración y participación ciudadana se han revisado distintas fuentes de información estadística que nos permitan evaluar indicadores tecnológicos.

#### LAS TICS EN LAS ADMINISTRACIONES

En el marco del Programa Nacional de Acción 2005/2008 de inversión pública en I + D en Portugal, la inversión se duplicó y la privada tiene un impulso positivo para ser captado como potencial científico y tecnológico para el 2007. Se ha producido un fortalecimiento sin precedentes de los recursos humanos, se desarrolló las redes de excelencia y competencia favoreciendo las asociaciones con los centros de conocimiento reconocimiento a nivel mundial.

En 2008/2010 PNR la prioridad será dada a la consolidación de redes como polos de competitividad y la tecnología, promover la eficiencia colectiva como instrumento de innovación y creación de dimensión competitiva a escala europea y mundial. Por otra parte, se continuará fortaleciendo los recursos humanos, el desarrollo de consorcios de temáticas I + D, de las instituciones científicas, la creación y participación en redes internacionales de conocimientos y fomento de la inversión privada en I + D.

Portugal, involucra en su plan de modernización y desarrollo a empresas, familias e instituciones Su Plan Tecnológico trata de eliminar las barreras y problemas de las empresas y administraciones ayudando a invertir más y mejor el conocimiento, la tecnología y la innovación.

En 2006, el país estaba cubierto con acceso a Internet de banda ancha, los precios de acceso a internet han ido disminuyendo y están por debajo de la media europea. En sólo dos años les fue posible conectar todas las escuelas con Internet de banda ancha lo que promovió la compra de ordenadores personales para estudiantes a través de incentivos fiscales y la capacitación en tecnología de la información y la comunicación. El proyecto "Escuelas, Docentes y ordenadores portátiles", ya ha permitido el equipamiento de más de 1.000 habitaciones de las TIC con 14 computadoras cada una, la distribución de 26.000 computadoras portátiles.

En relación con la financiación de las TIC, según el estudio "eEspaña 2009" elaborado por la Fundación Orange, podemos destacar que aunque la dotación presupuestaria destinada a este fin desde las Administraciones Públicas para el año 2009 supone una reducción respecto al año anterior, la financiación del nuevo Plan Avanza2 supera los niveles medios de inversión en TIC del período 2005-2008. En la nueva dotación del plan, ha perdido peso la financiación de las infraestructuras, lo que responde a una situación de relativa madurez en este aspecto. Por el contrario, ganan protagonismo los ejes Desarrollo del Sector TIC (PYMES) y Capacitación de Ciudadanos y PYMES que, conjuntamente, aglutinan el 80% de todo el presupuesto del plan para el año 2009. Esta situación indica claramente que se persiguen dos objetivos:

- Que las empresas desarrollen nuevos productos, procesos, aplicaciones, servicios y contenidos con elevado componente tecnológico.
- Que los ciudadanos y las empresas hagan un mayor uso de las TIC

La administración es uno de los consumidores fundamentales de TIC (en el 2007, el consumo de TIC en la Administración Local y Administración del Estado llegó a constituir sobre el 10% del sector de las TIC). Todas las administraciones han estado realizando un esfuerzo importante en informatizar los puestos de trabajo, y en el caso de la Administración Central ya se alcanza la cifra de 150 ordenadores por cada 100 empleados.

- Los municipios pequeños destinan un porcentaje mayor de gasto TIC a telecomunicaciones que los grandes y las Diputaciones, puesto que éstos cuentan con gastos que los municipios pequeños obtienen en muchos casos de las Diputaciones.
- La cifra de gastos informáticos se situó en 750,86 millones de euros (25% más que en 2005), correspondiendo el 30% de los gastos a las Diputaciones, Consejos y Cabildos:
  - Gastos en software: 10% (incremento de un 27% respecto a 2005)
  - Servicios informáticos: 33% (incremento de un 25% respecto a 2005)
  - Adquisición de hardware: 19% (incremento de un 22% respecto a 2005)
  - Personal TIC: 36% (incremento de un 16% respecto a 2005)
  - Otros: 2%
  - La partida gastos de personal acapara el mayor porcentaje en los municipios de más de 10.000 habitantes
  - En los municipios pequeños predominan los gastos en hardware y servicios.
  - El 46% de los gastos en Diputaciones corresponde a la partida de servicios informáticos.

Un aspecto crucial en Portugal es el esfuerzo por modernizar la administración pública en curso, con el fin de satisfacer las necesidades de ciudadanos y empresas, sobre todo enfocados a la administración electrónica. Esto le ha permitido reducir la burocracia, simplificar los procedimientos y aumentar la confianza y la transparencia en los mercados. En este ámbito, se consideró a Portugal "Best reformador" por el informe del Banco Mundial sobre las condiciones para hacer negocios.

El proceso de creación de empresas en el tiempo, de venta libre o en línea, junto con un registro fácil de patentes y marcas, se consideró las mejores prácticas innovadoras por parte de la Comisión Europea. Otras medidas estructurales, como la Tarjeta Ciudadana, el pasaporte electrónico, documento único de vehículos, la seguridad social directa o NetEmprego permite ahora volver a configurar arquitecturas y demostrar en la práctica el potencial de los nuevos modelos de gobernanza electrónica para resolver problemas de la gente y las empresas.

Estos son sólo algunos ejemplos de la aplicación en Portugal de las prioridades de la Estrategia de Lisboa, cuyo objetivo es aumentar la competitividad de la UE a través de la innovación y las habilidades de los individuos, empresas e instituciones. La inversión en capital humano, la clasificación del sistema científico y tecnológico, la modernización de los servicios públicos y aumentar la capacidad competitiva de las empresas, resume los objetivos del plan tecnológico, encaminadas a una mejor preparación de Portugal para la economía del conocimiento.

En España, el uso de la administración electrónica por parte de los ciudadanos sigue incrementando con un 28% que ya utiliza Internet para obtener información. El número de los que rellenan formularios es sensiblemente menor (16%), y los que envían formularios es tan sólo del 9%. El trámite más empleado a través de Internet es el pago de impuestos por parte de los ciudadanos, la comodidad es la característica más apreciada por los usuarios de Internet mientras que la seguridad es considerada el mayor problema.

En cuanto al uso por parte de las empresas, éstas encuentran por encima de los internautas en uso de la administración electrónica: 60% de las empresas descargan formularios de la administración; 59% obtiene información y un 45% completan formularios. La agencia tributaria es también el organismo más visitado.

El concepto de eGobierno (e-government) posee varias interpretaciones, algunas referidas a los servicios online de los ciudadanos y otras a la integración automatizada con otros proveedores de servicios, organismos u otras administraciones.

e-government representa el nuevo modelo de relación entre Administración, ciudadanía y empresas, que incluye el soporte completo a todos los procesos entre Administración y administrado, independientemente del lugar, momento o canal de comunicación que se utilice para esto.



#### Modelo e-goverment

Fuente; Elaboración propia

Según datos del Eurostat, en el año 2009 el uso medio del e-goverment en Europa era de un 30%, España con un mismo 30 y Portugal un poco por debajo con un 21%.

#### Uso del e-goverment

	2009
Media Unión Europea	30%
España	30%
Portugal	21%

Fuente: Euostat 2009

## DNI ELECTRÓNICO

Con la llegada de la Sociedad de la Información y la generalización del uso de Internet se hace necesario adecuar los mecanismos de acreditación de la personalidad a la nueva realidad y disponer de un instrumento eficaz que traslade al mundo digital las mismas certezas con las que operamos cada día en el mundo físico y que, esencialmente, son:

- Acreditar electrónicamente y de forma indubitada la identidad de la persona
- Firmar digitalmente documentos electrónicos, otorgándoles una validez jurídica equivalente a la que les proporciona la firma manuscrita

Para responder a estas nuevas necesidades nace el Documento Nacional de Identidad electrónico (DNle), similar al tradicional y cuya principal novedad es que incorpora un pequeño circuito integrado (chip), capaz de guardar de forma segura información y de procesarla internamente

El nuevo DNI electrónico apenas es utilizado para realizar trámites con la administración por los ciudadanos que lo poseen, sólo un 19,3% de la población española lo posee, aunque este porcentaje sigue en aumento día a día.

La firma electrónica, también llamada firma digital, consiste en un conjunto de datos o resumen cifrado asociado a un mensaje, que permite garantizar con total seguridad la identidad del firmante y la integridad del texto o mensaje enviado. Este porcentaje es relativamente bajo con respecto al uso del DNle aunque está ganando terreno (52% de las empresas de más de 10 empleados), y su uso es principalmente para su relación con la administración y no con el cliente.

### Disposición del DNle y firma electrónica en España

	Disposición de DNI electrónico	Disposición de otros certificados de firma electrónica reconocidos
<b>Total Personas</b>	19,30%	7,40%
<b>Hábitat: Más de 100.000 habitantes y capitales de provincia</b>	21,90%	9,10%
<b>Hábitat: De 50.000 a 100.000 habitantes</b>	19,40%	7,10%



PARNETTIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

Hábitat: De 20.000 a 50.000 habitantes	17,60%	6,40%
Hábitat: De 10.000 a 20.000 habitantes	15,40%	6,60%
Hábitat: Menos de 10.000 habitantes	17,50%	5,20%

Fuente: INE España 2009

En Portugal, están desarrollando la tarjeta de ciudadano, un nuevo documento para la ciudadanía Portugal que sustituye al de identidad, Impuesto sobre la Renta de tarjeta, tarjeta de Seguro Social y la tarjeta de salud. Es una tarjeta con identificación visual del ciudadano, aparece en ella una foto del ciudadano.

Este nuevo instrumento Simplifica y racionaliza los procesos administrativos, combinados en una única tarjeta de los diversos medios de identificación y aumenta el nivel de seguridad y confidencialidad de los datos personales.

Estas ventajas hacen de la "Tarjeta de Ciudadano", uno de los principales catalizadores para la simplificación administrativa y uno de los elementos más llamativos de la política de modernización de la administración pública.

La "Tarjeta de Ciudadano" combina varios documentos en uno solo: DNI, Impuesto sobre la Renta, Seguridad Social, de la salud del usuario y el elector, Fue diseñada como un certificado de ciudadanía, permitiendo al ciudadano utilizar servicios electrónicos y autenticar los documentos digitales. La tarjeta de ciudadano es tanto un documento físico como digital.

## BANDA ANCHA

Extender el uso de la banda ancha (que permite acceder a internet en cualquier momento y a velocidad elevada) es de importancia vital para mejorar la productividad de la economía europea y obtener el máximo provecho de las aplicaciones electrónicas específicas de cada entidad.

Al pasar a la banda ancha se experimenta una transformación radical en el manejo de internet. No es probable que fenómenos tan diversos como los portales web con contenidos generados por los usuarios y las tecnologías avanzadas del "ecosistema digital" fueran posibles sin un amplio uso de conexiones permanentes de alta velocidad. Los ciudadanos, los pacientes y los estudiantes europeos, por ejemplo, sólo podrán aprovechar plenamente los beneficios de la Sociedad de la Información cuando se generalice este tipo de acceso.

Del acceso a la banda ancha dependen desde el crecimiento económico hasta la inclusión social. Aunque los índices de penetración en Europa siguen por detrás del líder mundial (Corea del Sur), en los últimos años un esfuerzo concertado ha permitido un crecimiento cercano al 70% anual. En octubre de 2005, Europa superó a Estados Unidos en número de líneas de banda ancha, y 2006 fue un año récord en número de nuevas conexiones.

Pero los avances son desiguales. La banda ancha aún no ha llegado a algunas de las regiones menos desarrolladas de la UE. En 2005 sólo contaban con ella cerca del 60% de las empresas y hogares de las zonas alejadas y rurales de la UE-15, frente a más del 90% en las zonas urbanas. Y en los nuevos estados miembros la disparidad es aún mayor.

A ello hay que añadir que, en las zonas rurales que sí disponen de banda ancha, los accesos son a menudo más lentos, lo que limita el rendimiento de los servicios disponibles. Un acceso generalizado podría reducir las disparidades en la sociedad de hoy; un acceso desigual las agravaría.

Es preciso actuar a nivel regional, nacional y europeo para cerrar la brecha digital y garantizar a todos el acceso a la Sociedad de la Información con independencia del lugar en el que se encuentren. La UE ayuda a los Estados miembros a aprender de sus respectivas experiencias, coordinar sus actividades y dirigir a este objetivo todos los instrumentos a su alcance.

España cerró el 2009 con una proporción de 20,8 líneas por cada cien habitantes y Portugal con 17.

#### Penetración de banda ancha y densidades de población para países de la OECD

<b>Países</b>	<b>Penetración de banda ancha (abonados por 100 habitantes, Junio 2009)</b>	<b>Densidad de población (habitantes/km2, 2006)</b>
<b>Países Bajos</b>	38,1	402,9
<b>Dinamarca</b>	37	127,4
<b>Noruega</b>	34,5	14,7
<b>Suiza</b>	33,8	186,7
<b>Corea</b>	32,8	488
<b>Islandia</b>	32,8	3,1

**PARNET**TICRede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

<b>Suecia</b>	31,6	20,5
<b>Luxemburgo</b>	31,3	187,9
<b>Finlandia</b>	29,7	15,7
<b>Canadá</b>	29,7	3,3
<b>Alemania</b>	29,3	230,1
<b>Francia</b>	29,1	116,8
<b>Reino Unido</b>	28,9	250,6
<b>Bélgica</b>	28,4	351,1
<b>Estados Unidos</b>	26,7	32,5
<b>Australia</b>	24,9	2,8
<b>Japón</b>	24,2	338
<b>Nueva Zelanda</b>	22,8	16
<b>Austria</b>	21,8	99,4
<b>Irlanda</b>	21,4	63,2
<b>España</b>	20,8	90,3
<b>Italia</b>	19,8	198,8
<b>República Checa</b>	18,1	132,3
<b>Portugal</b>	17	115
<b>Grecia</b>	17	85,1
<b>Hungría</b>	16,8	107,9
<b>República Eslovaca</b>	12,6	110,2
<b>Polonia</b>	11,3	121,9
<b>Turquía</b>	8,7	91,1
<b>Méjico</b>	8,4	53,4
<b>OECD</b>	22,8	34,2

Fuente: Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), 2009

Podemos enumerar algunas de las líneas de actuación que desde los gobiernos se han puesto en marcha para mejorar el acceso a banda ancha de la sociedad. El Plan Director de Banda Ancha de Galicia 2010-2013 busca posibilitar el acceso a la banda ancha a toda la sociedad gallega, como uno de los motores principales para el desarrollo de Galicia.

La innovación y continuo desarrollo de los servicios de telecomunicaciones exige mejoras de calidad, capacidad y velocidad de las redes que los soportan y van acompañados de una evolución tecnológica de estas redes, para que todos los usuarios tengan una calidad y ancho de banda que garanticen el acceso a todos los servicios de forma idónea.

Para poder aportar el máximo valor, la visión de que se dispone es desarrollar y extender las nuevas tecnologías e infraestructuras de telecomunicaciones de banda ancha a los ciudadanos, organismos públicos y tejido empresarial de Galicia, con especial foco en aquellas zonas más desfavorecidas o desatendidas:

- ✓ reduciendo el desequilibrio territorial en la ciudadanía.
- ✓ impulsando el sector empresarial mediante lo uso de las nuevas tecnologías de banda ancha cómo dinamizadoras económicas y generadoras de competitividad e innovación.
- ✓ incentivando la participación de los distintos agentes implicados.
- ✓ impulsando la modernización de los servicios públicos.
- ✓ motivando la coordinación de los distintos organismos públicos para la unificación de esfuerzos y maximizar su impacto.

## TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE

La transición a la TDT se enmarca en un proceso comunitario que ha establecido un conjunto de decisiones clave y vinculantes para todos los países miembros. En términos sencillos, la Unión Europea está comprometida con un proceso de cese de las emisiones de televisión analógica terrestre y de sustitución de ésta por la televisión digital, tomando como referencia el 2012 como fecha tope para completar esta transición.

La TDT portuguesa ya está disponible para el 60% de la población. En 2009, 6 millones de portugueses ya podían acceder a la TDT local y tienen como objetivo cubrir el 80% de la población para finales de 2010.

España por su parte, por medio del Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre, aprobado por Real Decreto 944/2005 de 29 de julio, se fija el 3 de abril de 2010 como fecha de cese de las emisiones de televisión analógica terrestre. Igualmente, se establece un cronograma de ampliación de la cobertura hasta alcanzar niveles de 95% y 98% de la población en 2010. Los datos de cobertura correspondientes a febrero de 2010 son del 97,61% de la población a nivel nacional.

### 3.5 Conclusiones del entorno general

Comenzando por el entorno político-normativo en el que ese desarrolla el proyecto se puede señalar que los gobiernos europeos están apostando por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, por lo que buscan mediante este medio una mejora en el servicio que prestan las administraciones públicas al ciudadano, lo cual supondrán un gran avance organizativo interno y repercutirá a su vez en la satisfacción de los trabajadores.

Las políticas de homogenización son necesarias entre las primeras acciones para la puesta en marcha de la Administración Electrónica. Por lo que se presentan algunas líneas de actuación prioritaria de las administraciones locales y supramunicipales son:

- La ampliación de los servicios de tramitación online.
- La gestión de expedientes con firma electrónica.
- La mejorar de los portales municipales.
- La gestión documental.
- Los sistemas de gestión territorial.
- La intranet municipal.
- La carpeta ciudadana.
- La pasarela de pagos.
- El inventario de procedimientos.

En estos últimos años el entorno legal y normativo se ha venido adaptando a las nuevas exigencias derivadas de los avances tecnológicos y del desarrollo de la Sociedad de la Información. Aspectos legales como la Protección de los Datos de Carácter Personal, la regulación de la Prestación de Servicios de la Sociedad de la Información, el uso de la Firma Electrónica y los Servicios de Certificación, la lucha contra los nuevo Delitos Informáticos, el Control de Contenidos, la defensa de la Propiedad Intelectual y de los Derechos de Autor en el mundo digital, son algunos de las actuaciones que tienen presente las administraciones a la hora de fortalecer el uso, conocimiento y funcionalidad de todas estas herramientas.

En los aspectos socio-tecnológicos se puede resumir que los gobiernos europeos son consciente de que ha nacido un nuevo medio de comunicación, y se fija como objetivo que todos tanto ciudadanos, empresas como administraciones estén conectados a la Red, que los hogares y las escuelas tengan acceso, que todos reciban formación suficiente sobre la nueva cultura, que Europa adopte una postura emprendedora acerca de la revolución digital, y eliminar la posible brecha digital que pueda producirse mediante la inclusión en el proceso de aquellos sectores menos favorecidos (rurales o de bajo poder adquisitivo), y por último, conseguir un entorno en el que los consumidores puedan depositar su confianza (la seguridad es necesaria para el desarrollo de una economía electrónica).

En lo que respecta al comportamiento de la población en el uso de las tecnologías se nota que a nivel global, se supera los 1.500 millones de usuarios de Internet (uno de cada cuatro

ciudadanos del mundo), en España el uso de internet representa el 64,5% y en Portugal el 46%.

El gasto en TIC en todas las administraciones se ha incrementado considerablemente. Todas las administraciones están efectuando un esfuerzo importante en informatizar los puestos de trabajo y en incrementar la conectividad de los ordenadores a Internet, intranets y buzones de correo.

El uso de la e-administración sigue incrementando, así como el uso del DNle, la tarjeta del ciudadano en Portugal.

Todo este contexto general en el que se pretende desarrollar las actividades de e-administración y participación electrónica enmarcadas en el proyecto PARNET-tic, presentan condiciones tanto político-normativas, sociales y tecnológicas favorables para el uso e implantación de dichas herramientas. Aunque la desconfianza podría ser determinante en la dinamización de las propuestas, es una tarea fundamental por parte de las administraciones participantes el fomentar la seguridad y confianza del usuario (empresa, ciudadano y administración).

Europa está apostando fuertemente por la mejora de los servicios al ciudadano, por la prestación de un servicio rápido y seguro; y es a través de los servicios electrónicos que quiere lograrlo, fomentando el uso de las tecnologías, disminuyendo la brecha digital existente y apoyando a las administraciones en los proyectos que en esta medida quieran desarrollar.

Por todo lo anterior, PARNET-tic, puede y debe aprovechar las oportunidades políticas, legales, sociales y tecnológicas que se le presentan en el entorno para garantizar con éxito la selección e implantación de las herramientas de e-administración y participación electrónica que pretenda llevar a cabo.



#### 4. Análisis de la situación de la eAdministración y eParticipación

En términos generales, la madurez de la Administración Electrónica experimentó un espectacular crecimiento en los primeros años del 2000, liderando el proceso países tales como Canadá y Estados Unidos.

La valoración inicial de los servicios ofrecidos por la Administración se ha modificado hacia una visión más amplia, contemplando aspectos tales como:

- la prestación de servicios orientados al ciudadano,
- la solidez de las áreas de servicio al cliente (administración multicanal interconectada),
- la capacidad de adoptar las demandas ciudadanas en la prestación de servicios, y
- la adecuación de las inversiones que se deben realizar para atender estas demandas.

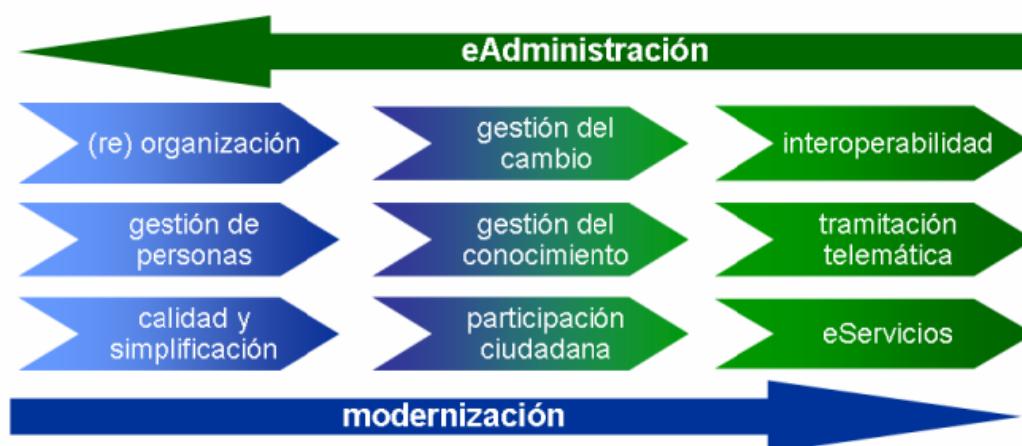
La evolución constante de la tecnología y las aplicaciones dificultan establecer un liderazgo único; no obstante, países como Canadá, Dinamarca, Suecia, Singapur, Suiza y los Países Bajos se sitúan a la cabeza en madurez general de los servicios a los ciudadanos.

Las necesidades de relación entre los ciudadanos y la Administración pública son muy grandes ya que existe gran cantidad de trámites administrativos que los ciudadanos deben realizar en su vida cotidiana.

La administración electrónica facilita la disponibilidad de información de la administración, la realización de gestiones con distintos organismos a través de una ventanilla única, el intercambio de información entre las administraciones, la agilización de los procedimientos de la administración, etc.

La aplicación de las nuevas tecnologías a la Administración tiene un impacto muy importante en la sociedad en su conjunto. El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en ciertos servicios favorece la integración de colectivos con necesidades especiales (personas con dificultades motoras y sensoriales, personas que residen en zonas rurales, personas trabajadoras cuyo horario laboral coincide con el de la Administración, personas que residen en otras ciudades, etc.)

La Administración juega también un papel esencial a la hora de facilitar el ingreso de las empresas en la Sociedad de la Información; ya que la digitalización de servicios de solicitudes y autorizaciones, pago de impuestos y tasas, ayuda en gran medida a que la empresa tenga que ingresar en la Sociedad de la Información con las ventajas que ello reporta a su vez a toda la sociedad en general.



### Modernización y administración electrónica

Fuente: e.admin.net

En este apartado definiremos las tecnologías de administración electrónica, sus usuarios, proveedores, así como también las barreras y dificultades existentes en el mercado para la instalación y uso de las herramientas de e-administración y participación electrónica.

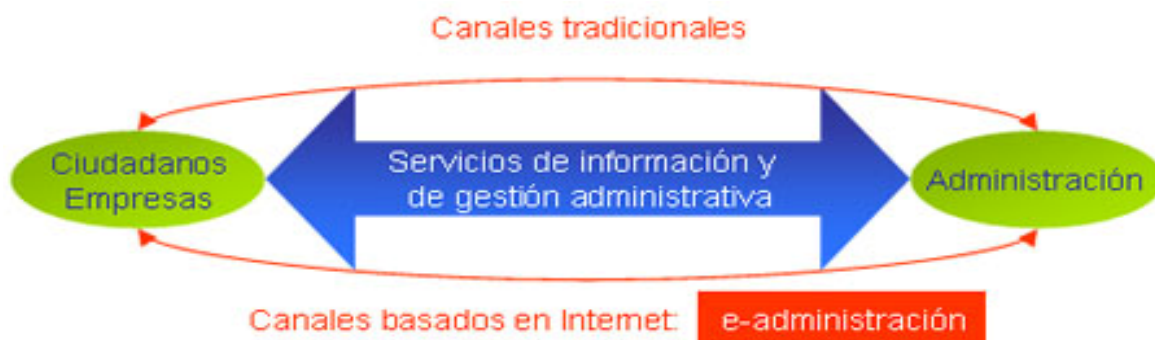
#### 4.1 Usuarios

El Gobierno español con el desarrollo de la Sociedad de la Información pretende mejorar el servicio a los ciudadanos, gestionar gran parte de los procesos administrativos a través de Internet y llegar a un punto de unión tecnológica entre las diversas Administraciones Públicas (Central, Autonómica y Local).

Las Administraciones Públicas, tanto en España como en el resto de los países miembros de la Unión Europea, están apostando por el progreso hacia la denominada Economía del Conocimiento, a través del desarrollo de infraestructuras de telecomunicaciones, implantación de e-gobierno, inversión en investigación científica y sobretodo en fomentar y proporcionar acceso a todos los ciudadanos a las nuevas tecnologías.

El número de usuarios de la e-administración no sólo depende de su nivel de conocimiento por parte de los ciudadanos, sino también del porcentaje de personas que pueden acceder a ella y hacer uso de sus servicios más sofisticados, ratio directamente relacionado con los hogares que disponen de conexión a Internet de banda ancha, que en 2008 era del 51%, siendo el 45% del total con acceso de banda ancha, es decir, el 90% de los que tienen acceso a la red. En el mismo año la UE 27 tenía un porcentaje de hogares con conexión a Internet del 60%, en tanto que el número de hogares con conexión de banda ancha se situaba en el 48%, tres puntos porcentuales por encima del porcentaje de España.

Si clasificáramos el tipo de usuarios al que va dirigido el servicio de e-administración y el de e-participación lo dividiríamos en tres grandes grupos: población ciudadana, empresas y administraciones.



#### Esquema de e-administración

Fuente: KZGunea. Gobierno Vasco

En términos de **servicios a la población ciudadana**, la administración electrónica ha podido ya demostrar sus beneficios para la vida cotidiana de los ciudadanos. La administración electrónica facilita no sólo la obtención de la información ofrecida por los poderes públicos, sino también las transacciones de los administrados, reduciendo los plazos de espera. Además, favorece el establecimiento de una relación directa entre los administrados y los responsables. Gracias, en particular, a los foros en línea, a las salas de debate virtuales y a las votaciones electrónicas, los ciudadanos pueden interrogar directamente a los responsables y expresar su opinión sobre las políticas públicas.

En lo que se refiere a los **servicios a las empresas**, las mejoras en la prestación de los servicios administrativos electrónicos generan ganancias de productividad y competitividad, ganancias debidas a la reducción no sólo de los costes de los propios servicios públicos, sino también de los costes de transacción para las empresas (tiempo y esfuerzo). Por ejemplo, el tratamiento electrónico de las aduanas y del IVA, así como las declaraciones fiscales electrónicas, tienen la ventaja de acelerar los procedimientos mejorando al mismo tiempo la calidad de las gestiones. La sofisticación de los servicios en línea, en lo que se refiere a interactividad y oferta de transacciones, ha progresado más aún para los servicios a las empresas que para los servicios a la población.

Por lo que se refiere a los **servicios entre administraciones**, la administración electrónica permite reforzar la cooperación entre las autoridades nacionales, regionales y locales, así como también las instituciones comunitarias. Las administraciones regionales y locales están a menudo muy avanzadas en materia de prestación de servicios públicos en línea. Por otra parte, el desarrollo de la administración electrónica a nivel regional y local se ha convertido en una prioridad de los Fondos Estructurales: representa alrededor del 30 % de los gastos relativos a la sociedad de la información.

## 4.2 Proveedores Tecnológicos

En este apartado podemos diferenciar dos tipos de proveedores de herramientas y soluciones tecnológicas de e-administración y participación electrónica, el primero es una empresa proveedora de plataformas tecnológicas capaces de integrar distintos módulos y aplicaciones, y el otro es un proveedor de menor magnitud el cual ofrece herramientas y procedimientos capaces de incorporarse a la plataforma ya diseñada, son proveedores más especializados.

Por otra parte, actualmente se han desarrollado plataformas tecnológicas de e-administración utilizadas por distintas administraciones, estas herramientas podemos clasificarlas en: a) Plataformas de software base, b) Aplicaciones y c) Plataformas de comunicación. Entre ellas podemos mencionar:

### a) PLATAFORMAS DE SOFTWARE BASE

**eSigna** es una plataforma Web, desarrollada siguiendo estándares abiertos (J2EE y XML), que aglutina los servicios TIC de valor añadido implantados en los Ayuntamientos en un entorno unificado. La plataforma alineada con la tecnología disponible actual, permite mediante la incorporación de la tecnología de Clave Pública y Certificados Digitales:

1. Un Ayuntamiento electrónico y sin papeles con integración plena con los sistemas de gestión actual.
2. Que la ciudadanía se pueda relacionar de forma virtual y presencial a la vez.
3. Facilitar la participación ciudadana en el gobierno local
4. Plena interoperabilidad con el resto de Administraciones públicas



**SIGEM (Sistema Integrado de Gestión Municipal)** es la única plataforma Open Source para Administración electrónica promovida por Organismos Públicos. Aplicación desarrollada para la gestión del procedimiento administrativo de un expediente. Permite que el ciudadano pueda solicitar telemáticamente desde su domicilio una subvención, una ayuda, una licencia, o realizar un pago; recibir noticias del estado de su petición, información sobre la falta de algún documento e indicaciones de cómo anexarlo, para recibir, finalmente, una notificación del resultado de sus gestiones.

Es un proyecto de modernización y actualización de las administraciones locales, dotándolas de un sistema, que pueda reunir en formato electrónico, toda la documentación de un expediente, integrando los tradicionales subsistemas de Registro, Motor de Expedientes (Flujos de procedimientos) y Archivo. En esta relación con su Ayuntamiento, el ciudadano podrá identificarse utilizando e-DNI, firma electrónica, o claves concertadas, garantizándose la confidencialidad y privacidad de sus datos.

La plataforma está construida con las últimas tecnologías de Ingeniería Software: Java, SPRINGS, STRUTS, Hibernate, Web Services, Postgres y OpenOffice.



**W@nda** es una plataforma de tramitación con el fin de facilitar la eficiencia en el despliegue de la tramitación de procedimientos, gracias a integración de componentes de administración electrónica (plataforma @firma, motor de tramitación Trew@, sistema de notificaciones telemáticas, Port@firmas, etc.) y funcionalidades básicas y de valor añadido presentes en la generalidad de tramitaciones.

La plataforma está construida fundamentalmente sobre productos software libre. Las tecnologías utilizadas son las siguientes:

- Base de datos: Oracle, Hibernate
- Framework Struts
- Framework Spring, Spring Web Services y Spring Security
- Motor de Indexación y Búsqueda: Solr del proyecto Apache Lucene y LIUS
- FrameWork de Presentación desarrollado haciendo uso de Google Web Toolkit
- Sindicación por RSS Framework Struts

El proyecto W@nda tiene como principal objetivo la convergencia hacia un entorno integrado de tramitación en la Junta de Andalucía.

**Sistema de Gestión de Procedimientos Administrativos (SGPA):** Consiste en un sistema global de la Xunta de Galicia para la gestión de los procedimientos administrativos iniciados por instancia de parte. Al definir la plataforma se optó por un sistema de informática distribuida, dotado de gran flexibilidad, que permite incorporar las continuas modificaciones que se producen en los procedimientos administrativos, en que el flujo de la información se produce on line.

Entre los distintos módulos que se fueron implantando cabe destacar el Sistema de Gestión de Subvenciones, que permite aumentar el nivel de información de todos los procedimientos con contenido económico y la generación de la documentación asociada, facilitando así su gestión.

Implantado y en funcionamiento, el Sistema de Gestión de Procedimientos Administrativos (SGPA) se ha convertido en el núcleo básico que ha permitido desarrollar las siguientes actuaciones de la reforma administrativa:

- Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano
- Servicio de Respuesta Inmediata (SERI)
- El Registro de Contratista:
- Oficina de Tramitación Única de Industrias (OTU)



**cividas** es una plataforma de soluciones basada en código abierto que permite a las administraciones nacionales, regionales y locales mejorar la gestión de sus procesos internos manteniendo la interacción con los ciudadanos, ya sea en persona, mediante la web o a través de otros

canales como teléfonos móviles o call centers. Cividás posee cuatro elementos fundamentales:

- **PROCESOS:** Los usuarios autorizados pueden diseñar gráficamente los procesos como un workflow y hacer que estén disponibles inmediatamente. Los usuarios asignados pueden acceder a las tareas con un visor gráfica que muestra el estado del proceso (trámite) o de una lista de tareas. Los procesos se cifran utilizando XPD (Lenguaje de definición de procesos de XML) estándar, asegurándose su futura reutilización.
- **APLICACIONES:** Así como cividás, la interfaz gráfica de usuario (GUI) con la que los usuarios interactúan con la aplicación cuando realizan tareas, está basada en omimize, un potente framework de código abierto basado en tecnologías Web estándar Java/XML que combina la facilidad de desarrollo gráfico para consultores con la flexibilidad que los programadores avanzados necesitan.
- **DOCUMENTOS:** La generación de documentación, escaneo, firma y almacenamiento son una parte central de la solución. cividás soporta estándares propietarios y de código abierto como MS Office, Open Office, PDF, TWAIN y JCR (Java Content Repository).
- **ENLACES:** A partir de una Arquitectura Orientada a Servicios (SOA), cividás está preparada para vincularse con otros organismos e instituciones, así como facilitar el acceso a los servicios públicos de otras aplicaciones a través de tecnologías Web-Service



Es un motor de workflow (flujo de trabajo) open-source para ser usadas en distintas aplicaciones. El **workflow nos indica cómo estructurar las tareas que se deben realizar** en una aplicación. Muestra cómo se ejecutan las acciones, en qué orden, qué relación hay entre ellas, el control de qué usuarios ejecutan ciertas tareas, el flujo de información entre ellas y un seguimiento de estas.

Esta herramienta es muy útil cuando una aplicación tiene etapas o pasos a seguir, acciones concretas para cada paso y diferentes acciones para distintos perfiles de usuario.



**JBoss** es un servidor de aplicaciones J2EE de código abierto implementado en Java puro. Al estar basado en Java, JBoss puede ser utilizado en cualquier sistema operativo que lo soporte. JBoss, una división de Red Hat, un sistema de servicio de atención al cliente sólido que gestiona los crecientes requisitos de asistencia JBoss registra de forma coherente el 98 % de la adopción de usuario de Salesforce a nivel nacional.

## b) APLICACIONES



**Alfresco** es una alternativa de Código Abierto para la gestión de contenido empresarial (ECM), proporcionando gestión documental, colaboración, gestión de registros, gestión de información, gestión del contenido web e imágenes.

Alfresco está creado sobre estándares como, por ejemplo, REST, RSS, Atom publishing, JSON, OpenSearch, OpenSocial, OpenID, Servicios Web, JSR 168, JSR 170 nivel 2, MyFaces, CIFS, FTP, WebDAV, SQL y ODF. Este cumplimiento de los estándares hace que la integración en su arquitectura sea más sencilla y tenga un coste menor.



**@firma** es la solución tecnológica en la que se basa la implementación de la Plataforma de validación y firma electrónica del Ministerio de Administraciones Públicas. @firma es un producto robusto e integral, desarrollada inicialmente por la Junta de Andalucía, cedida al resto de las Administraciones Públicas con el objeto de fomentar y extender el desarrollo de la Administración Electrónica y la Sociedad de la Información. Es una solución basada en software libre, estándares abiertos y en java: servidores web Apache, JBOSS, Sistema Operativo Solaris/Linux, AXIS, etc.



**Localweb:** Plataforma para la generación y gestión de portales municipales. Los portales creados con Localweb serán, el acceso de los ciudadanos a la Administración Electrónica Local. Éstos podrán consultar tanto información pública (noticias, avisos, información general de la entidad), como privada (seguimiento de solicitud de licencias, seguimiento de solicitudes de ayudas etc.) a través de la carpeta del ciudadano.

Una de las principales novedades de Localweb consiste en la adopción de la arquitectura SOA para su integración con terceros sistemas. La interoperabilidad con el resto de aplicaciones de la Plataforma Avanza Local Soluciones, Sigem (gestor de expedientes) y Localgis (visualización de mapas), constituye una característica intrínseca implementada en su desarrollo.



**LocalGis:** Sistema de Información Territorial basado en soluciones OpenSource, diseñado especialmente para el entorno de la Administración Pública y dirigido a las EE.LL. (Ayuntamientos, Mancomunidades, Diputaciones provinciales, Cabildos, Comunidades Autónomas uniprovinciales, etc.).

Dispone de las funcionalidades necesarias para la gestión territorial dentro del ámbito municipal: Planificación Urbanística, Catastro, Padrón, Actividades Contaminantes, Patrimonio,

Infraestructuras, Licencias de Obra, Guía Urbana, etc. Para ello combina la tecnología de los SIG (Sistemas de Información Geográfica) con funcionalidades administrativas y Web Services.



**e-Fácil:** Esta aplicación tiene como objetivo desarrollar una plataforma de adaptación de los sistemas de gestión de las entidades locales a la recepción y tramitación de facturas electrónicas y a la constitución telemática de empresas.

La plataforma permitirá la recepción, validación y tramitación de facturas electrónicas en formato Facturae. Al proveedor le permitirá conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de la factura correspondiente.



**Avanza Local Padrón:** Sistema para la gestión municipal de habitantes y soporte al padrón continuo. Desarrolla los procedimientos relacionados con la gestión de la población: censo electoral y datos estadísticos, todo ello cumpliendo con los Criterios de Seguridad



**CAMERFIRMA:** es la autoridad de certificación digital de las Cámaras de Comercio españolas, que además, permite actuar bajo una marca cameral común, ampliando así su ámbito de validez.

Inicialmente, el proyecto de Camerfirma surge impulsado por el Consejo Superior de las Cámaras de Comercio Industria y Navegación de España para dotar de seguridad a las comunicaciones telemáticas realizadas en el ámbito empresarial.



**Vortal:** Se trata de una plataforma que permite gestionar la contratación pública, siguiendo los requisitos de la contratación pública electrónica.

**Pasarela de Pago Electrónico:** Su funcionamiento consiste en permitir el pago telemático de tributos, precios públicos u otros ingresos de derecho público por parte de ciudadanos; se utiliza para ello los certificados electrónicos con el objetivo de ser un punto de enlace con las entidades financieras colaboradoras.



### c) PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN

**red SARA:** Es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta todas las redes de las Administraciones Públicas y las instituciones europeas, facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios.

SARA permite utilizar uno o varios de los servicios ofrecidos a través de la red por las Administraciones, entre estos servicios destacan:

- Validación de identidades digitales.
- Verificación de los datos de identidad y resistencia
- Comunicación de cambios de domicilio
- Servicios de la Dirección General de Tráfico
- Interconexión de registros electrónicos
- Modelización de procedimientos
- Videoconferencia
- Voz sobre IP
- Entornos colaborativos.

**Red NEREA:** Constituye una red para la interconexión de las instituciones locales de la Comunidad Autónoma de Andalucía, cuyo objetivo es el de simplificar y fomentar el intercambio electrónico seguro de información entre la Junta de Andalucía, las Entidades Locales (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales), la Administración General del Estado (AGE) y la Unión Europea.

NEREA ofrece a las entidades locales la posibilidad de interconectar o 'hacer visibles' los servicios telemáticos que ofrece una administración, a cualquier otra integrada a través de esta red. A modo de ejemplo, a día de hoy hay unas 20 aplicaciones publicadas entre la Administración General del Estado y la Junta de Andalucía. Estas aplicaciones son inmediatamente trasladables a los Organismos que se van integrando en la Red NEREA, y de manera recíproca, cualquier aplicación o servicio que una entidad local andaluza desee ofrecer o compartir, puede hacerlo a través de este medio.

### 4.3 Barreras para el desarrollo de la e-administración y e-participación.

Las barreras de entrada se definen como todo aquello que impide o dificulta el acceso a un nuevo mercado, instalación o implantación de mejoras, es decir, las dificultades que enfrentan una empresa privada o ente público al entrar o afrontar nuevos retos.

La Comisión Europea ha definido una serie de cuestiones prioritarias que deberán ser objeto de un seguimiento particular con el fin de suprimir los obstáculos que se oponen a la generalización de la administración electrónica.

Enumeremos entonces cuales son las barreras que dificultan la accesibilidad o utilidad de la administración y participación electrónica en el entorno actual.

### **1. Acceso para todos**

Garantizar a todos el acceso a los servicios públicos en línea es una condición imprescindible para la generalización de la administración electrónica. La cuestión es tanto más importante dado el evidente riesgo de «fractura digital» vinculada a la desigualdad de acceso a la información y a las tecnologías informáticas a causa de la falta de infraestructuras, envejecimiento de la sociedad y sobretodo dispersión de la población( zonas rurales o de escasos de servicios). En esta perspectiva, la educación y la formación resultan esenciales para adquirir los conocimientos de las tecnologías digitales necesarios para poder aprovechar plenamente los servicios que ofrece la administración electrónica. Una mejor accesibilidad de los servicios pasa también por un refuerzo del enfoque multiplataforma (acceso a los servicios por medio de distintas plataformas: ordenadores personales, televisión digital, terminales móviles, puntos de acceso a Internet públicos, etc.).

### **2. Confianza de los usuarios**

Sólo es posible proponer los servicios públicos en línea en un marco que permita garantizar a los usuarios un acceso en total seguridad. Con este objetivo, la confidencialidad de los datos de carácter personal y la seguridad de las transacciones y las comunicaciones digitales son aspectos importantísimos que deben ser objeto de una protección máxima. Para ello, deben fomentarse las tecnologías que protejan la intimidad en la administración electrónica, en particular mediante los programas comunitarios adecuados. De manera más general, la seguridad de las redes y la información, la lucha contra la ciberdelincuencia y la seguridad de funcionamiento son condiciones previas para una sociedad de la información sostenible, constituyendo por lo tanto cuestiones políticas centrales para la Unión Europea.

### **3. Leyes y Normativa**

Los contratos públicos son un ámbito donde puede resultar especialmente ventajosa la utilización de las TIC. Las operaciones tradicionales de contratación pública son largas y dilatadas, y consumen muchos recursos. Por eso, la utilización de las TIC en la contratación pública puede mejorar la eficacia, calidad y relación coste / eficacia de estos contratos. La ausencia de una normativa comunitaria clara ha constituido hasta el momento un obstáculo para el desarrollo de la contratación pública electrónica en Europa.

Las barreras en este ámbito podemos enumerarlas en:

- Reciente desarrollo normativo de cuestiones relacionadas con la seguridad electrónica, firma digital, protección de datos...
- En ocasiones las Asesorías jurídicas y funcionarios, por su formación y menor experiencia en estas cuestiones, recelan de los nuevos sistemas.
- El marco tecnológico avanza más rápido que el marco normativo.

-En general los procedimientos están diseñados en función de las necesidades de los órganos de gestión. No hay orientación al cliente.

- En general los procedimientos no están sujetos a un rediseño continuo que tenga como objetivo el aprovechamiento de las TIC al servicio de gestores y ciudadanos.

#### **4. Sociales**

A nivel social no existe suficiente extensión ni penetración de las TIC, y en particular, de Internet, aunque esta barrera cada día va en disminución, aun el internet no se ve más allá de un elemento de información y publicidad.

No existe confianza en los medios de intercambio electrónicos. Se exigen más garantías de seguridad a los proyectos de e-Administración que a las tradicionales tarjetas de crédito. Existe un gran desconocimiento de la existencia de la e-Administración.

#### **5. Corporaciones**

No se ha trabajado en la integración de sistemas ni en el desarrollo de sistemas corporativos de información y tramitación. Existe por tanto de una ausencia de liderazgo institucional claro, no existe una orientación al cliente.

En general en la Administración Pública el sentimiento de corporación de cara a la relación con el ciudadano es muy bajo. Se piensa que los ciudadanos conocen las estructuras y se pone la información según las estructuras. Esta situación es negativa para dar información y hace imposible hablar de tramitación electrónica en muchos casos.

#### **6. Falta de integración entre las Administraciones Públicas**

Si difícilmente es posible la colaboración y coordinación interna (intra-integración), peor se presenta la colaboración y coordinación entre Administraciones (extra-integración). La integración entre Administraciones Públicas es un requisito para hacer posible la tramitación electrónica de algunos expedientes administrativos y de muchos procesos demandados por el ciudadano. En el caso de España esta integración se hace aún más difícil por la descentralización administrativa.

#### **7. Tecnológicas**

Una de las mayores dificultades enfrentadas por el sistema informático instalado se relaciona con el grado de capacitación de los funcionarios que deben operarlo. Los informáticos coinciden en que la disparidad de ritmos en la introducción y uso de las diferentes herramientas informáticas por parte de las secciones y divisiones se debe a las capacidades diferenciadas de los funcionarios que trabajan al interior de éstas.

La edad es un elemento clave en los ritmos de introducción de las nuevas tecnologías: los funcionarios de menor edad son los que se adaptan y manejan el sistema más rápidamente mientras los de mayor edad aparecen como más “resistentes” a utilizar los nuevos procedimientos. Aunque se valora positivamente las cualidades y funcionamiento de los sistemas instalados, la falta de capacitación de un importante sector de los funcionarios municipales es una de las trabas para el funcionamiento óptimo. La situación de equipos suele ser muy desigual entre las comunidades lo que dificulta aún más la interconexión de la administración entre administraciones.

## 8. Resistencia al cambio

La resistencia al cambio, derivada de una mentalidad anclada en el pasado por parte de los trabajadores de las administraciones, y la falta de una visión global del proyecto son los problemas más graves a la hora de abordar un proceso de modernización tecnológica, hasta el punto de que en algunos casos el desarrollo de las nuevas soluciones de gestión se ve entorpecido desde un nivel interno, convirtiendo así el proyecto en un proceso más largo y complejo de lo que se había planeado. Lo más complejo se presenta en la nueva forma de trabajar que supone para el trabajador estas nuevas tecnologías.

En conclusión podemos resumir las principales barreras y obstáculos para la implantación de nuevas herramientas electrónicas de la siguiente manera:

<b>Acceso para todos</b>	La «fractura digital» vinculada a la desigualdad de acceso a la información y a las tecnologías informáticas es la principal barrera de las tecnologías. La educación y la formación resultan esenciales para adquirir los conocimientos de las tecnologías digitales
<b>Confianza de los usuarios</b>	La confidencialidad de los datos de carácter personal y la seguridad de las transacciones y las comunicaciones digitales son aspectos importantísimos que deben ser objeto de una protección máxima.
<b>Leyes y Normativa</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La ausencia de una normativa comunitaria clara</li> <li>2. Reciente desarrollo normativo de cuestiones relacionadas con la seguridad electrónica, firma digital, protección de datos...</li> <li>3. El marco tecnológico avanza más rápido que el marco normativo.</li> </ol>
<b>Sociales</b>	A nivel social no existe suficiente extensión ni penetración de las TIC, y en particular, de Internet, aunque esta barrera cada día va en disminución, aun t no se ve más allá de un elemento de información y publicidad.
<b>Corporaciones</b>	No se ha trabajado en la integración de sistemas ni en el desarrollo de sistemas corporativos de información y tramitación. Existe por tanto de una ausencia de liderazgo institucional claro, no existe una orientación al cliente.

<b>Falta de integración entre las Administraciones Públicas</b>	La integración entre Administraciones Públicas es un requisito para hacer posible la tramitación electrónica de algunos expedientes administrativos y de muchos procesos demandados por el ciudadano.
<b>Tecnológicas</b>	Una de las mayores dificultades enfrentadas por el sistema informático se relaciona con el grado de capacitación de los funcionarios que deben operarlo. Educación, información y capacitación en el uso de las tecnologías representan un gran obstáculo
<b>Resistencia al cambio</b>	Lo más complejo se presenta en la nueva forma de trabajar que supone para el trabajador estas nuevas tecnologías.

#### 4.4 Conclusiones de la situación de la e-Administración y e-participación

El mundo del futuro es un mundo en Red, un mundo interconectado entre los ciudadanos, las empresas y las Administraciones, que permitirá aumentar las eficiencias, agilizar procesos, en definitiva, ser más competitivo, eliminando barreras de espacio y tiempo. La implantación de la e-Administración es una prioridad para todos los Gobiernos de los países más desarrollados, existiendo un consenso total en que ésta es de vital importancia para el desarrollo social y crecimiento económico.

Las Administraciones públicas de todo el mundo se enfrentan a un importante reto desde hace años: satisfacer las expectativas de sus ciudadanos y empresas, y las mismas administraciones, en especial en lo relativo a la mejora del servicio de atención y la mejora de su productividad. Sin embargo, este objetivo sigue sin cumplirse en la gran mayoría de ellos.

La introducción de las TIC en las Administración mejora notablemente la calidad del servicio de atención a ciudadanos y empresas, accediendo a los servicios de la Administración de una forma más cómoda, en menos tiempo y con menos gastos. Es decir, la implantación de las TIC es importantísima en la Administración, pues la mejora de la productividad impacta en todos los sectores económicos del país en cuestión, aunque como es lógico, no todos los sectores de actividad empresarial ni todas las empresas se ven beneficiados del mismo modo.

El desarrollo de diversas plataformas que existen hoy en día facilitan en gran parte el uso de dichas herramientas electrónicas, además el intercambio de buenas prácticas entre administración públicas que ya poseen estas aplicaciones.

Pero no todo lo que rodea a la administración electrónica es positivo como es de esperarse existen una serie de barreras que dificultan la plena implantación de la herramienta en la población usuaria: empresas, ciudadano y administraciones. Entre estas barreas podemos mencionar: accesibilidad para todos los usuarios, confianza y seguridad de los usuarios, leyes y normativas, sociales, falta de integración entre las administraciones públicas, tecnológicas, etc.

Por tanto, es tarea fundamental de las administraciones locales el superar estos obstáculos y poder ofrecer al ciudadano una mejor prestación de sus servicios.





## 5. Análisis interno

El análisis interno nos permitirá describir las características de cada socio, tratando de establecer un profundo análisis de cuáles son sus capacidades y habilidades y cuáles son sus limitaciones en cuanto al desarrollo de herramientas de e-administración y e-participación.

Este apartado es de vital importancia pues permite a los socios estar en disposición de extraer la máxima rentabilidad de sus potencialidades, así como reducir, en la medida de lo posible, las consecuencias negativas de sus puntos débiles.

### 5.1 Socios y características generales

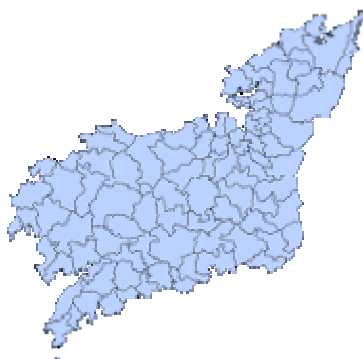
Antes de comenzar a describir la situación actual de cada uno de los socios, debemos realizar una pequeña definición de las tareas, objetivos y funcionalidad de cada uno de ellos, que nos permitan evaluar el enfoque que se debe incluir en las herramientas de administración electrónica para que sean de beneficio conjunto.

El grupo de socios de PARNET-tic está compuesto por tres diputaciones, un instituto de desarrollo, un Ayuntamiento, una cámara municipal de Portugal y una universidad de Francia

Las diputaciones son una Corporación de carácter representativo del gobierno y de la administración de la provincia. Está formada por la suma de los territorios de los municipios de una provincia determinada

**Diputación Provincial de A Coruña:** Entidad local de carácter supramunicipal cuya finalidad es garantizar la prestación íntegra y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal. Asimismo, es el órgano encargado de la coordinación de la administración local con la Comunidad Autónoma y el Estado. Presta asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a las entidades locales en su provincia; presta servicios públicos de carácter supramunicipal y supracomarcal; coopera en el fomento del desarrollo económico y social y en la planificación del territorio, difunde información sobre la UE y apoya la participación social.

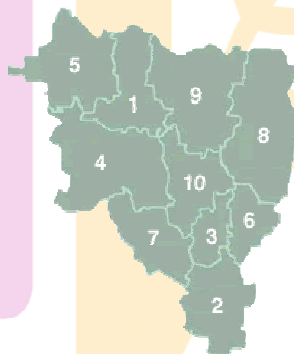
### PROVINCIA DE A CORUÑA (ESPAÑA)



**Diputación Provincial de Huesca:** La Diputación Provincial de Huesca tuvo, desde sus orígenes, dos prioridades: la promoción de los intereses de la provincia, y la atención a los municipios que la componían. Y ejerció sus funciones en esta dirección según las posibilidades que se le ofrecían en cada período de su historia.

En la actualidad, sus competencias se sintetizan en el apoyo al desarrollo provincial mediante distintos programas, ayudando además a que los Ayuntamientos de la provincia, sobre todo los pequeños municipios, cumplan, al menos, sus fines básicos, proporcionándoles también asesoramiento técnico sobre múltiples aspectos.

### PROVINCIA DE HUESCA (ESPAÑA)



**Diputación Provincial de Almería:** es una institución pública que presta servicios directos a los ciudadanos y presta apoyo técnico, económico y tecnológico a los ayuntamientos de los municipios de la provincia de Almería, en la comunidad autónoma de Andalucía, España. Además, coordina algunos servicios municipales y organiza servicios de carácter supramunicipal.



PARNET TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

### **PROVINCIA DE ALMERÍA (ESPAÑA)**



**Instituto Lucense de Desarrollo Económico y Social (INLUDES):** El Instituto Lucense de Desarrollo Económico y Social (INLUDES), es un organismo autónomo local dependiente de la Diputación Provincial de Lugo con personalidad jurídica propia. El INLUDES es un órgano de descentralización técnica local de gestión directa cuyo fin principal es la promoción del desarrollo económico y social de la provincia de Lugo, destacando las siguientes competencias:

1. Fomento y protección de los distintos sectores de la provincia.
2. Actividades económicas encaminadas a la promoción, experimentación, divulgación y apoyo de actividades públicas y privadas en los distintos sectores económicos de la provincia.
3. Realización de estudios sobre las posibilidades de desarrollo económico y social de la provincia.
4. Orientación y fomento de las inversiones, dirigidas a los distintos sectores económicos de la provincia.
5. Prestar asesoramiento técnico a organismos, empresas y particulares.
6. Divulgación de posibilidades agrarias, pesqueras, mineras e industriales de la provincia y promoción de inversiones en estos sectores.

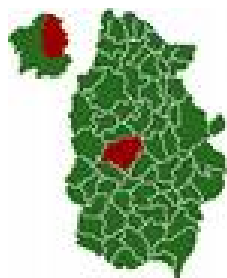
**Concello de Lugo:** se encarga de gobernar la ciudad y el municipio de Lugo, capital de la provincia gallega de Provincia de Lugo, en España.



PARNET TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

### CONCELLO DE LUGO (ESPAÑA)



**Cámara Municipal de Águeda:** La entidad es la administración pública territorial del Municipio de Águeda, desempeñando las funciones que en la legislación se establecen.

### MUNICIPIO DE ÁGUEDA (PORTUGAL)



**Pole Universitaire Européenne de Montpellier:** es un grupo de interés público (GIP) constituido por 5 universidades de la región y de entidades territoriales, locales y regionales. Es un organismo público (sometido al control del Estado) que desarrolla misiones por medio de sus miembros. Ha dirigido o codirigido un cierto número de acciones para la valorización de la sección internacional de las universidades de la región. Ha intervenido como coordinadora o organizadora de proyectos en los ámbitos de TIC , de inserción de recién titulados/as, de acogida de estudiantes e investigadores/as extranjeros/as, de información científica. Ha gestionado por otro lado, un cierto número de proyectos europeos, nacionales y regionales en el marco de este tipo de trabajos. Este organismo participa en el proyecto PARNET-TIC sólo como colaborador en la elaboración metodológica de las distintas actuaciones de e-administración y participación electrónica, por tanto no le será implantado ninguna de las propuestas electrónicas seleccionadas.

## MONTPELLIER (FRANCIA)



### 5.1.1 Análisis específicos de los socios

Para realizar un análisis de la situación actual de los socios con respecto a las nuevas tecnologías y a herramientas de e-administración, fue necesario elaborar un cuestionario donde se recogería los puntos débiles y fuertes en cuanto a herramientas electrónicas se refiere.

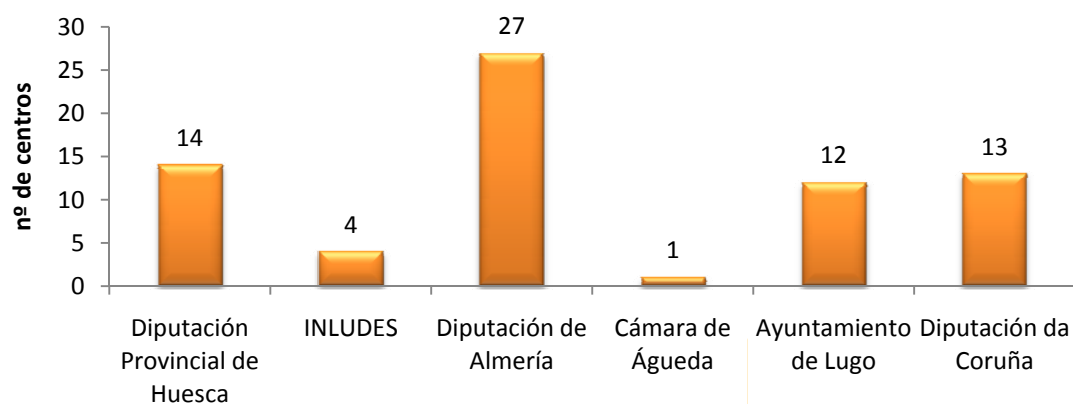
A continuación se recogen los resultados agregados de las encuestas a socios sobre eAdministración. Se mantienen el mismo esquema del cuestionario para facilitar la vinculación de la información a la pregunta realizada.

#### Alcance de la encuesta

Este análisis incluye las respuestas de las siguientes entidades socias del proyecto:

- Diputación Provincial de Huesca
- INLUDES
- Diputación de Almería
- Cámara de Águeda
- Concello de Lugo
- Diputación da Coruña

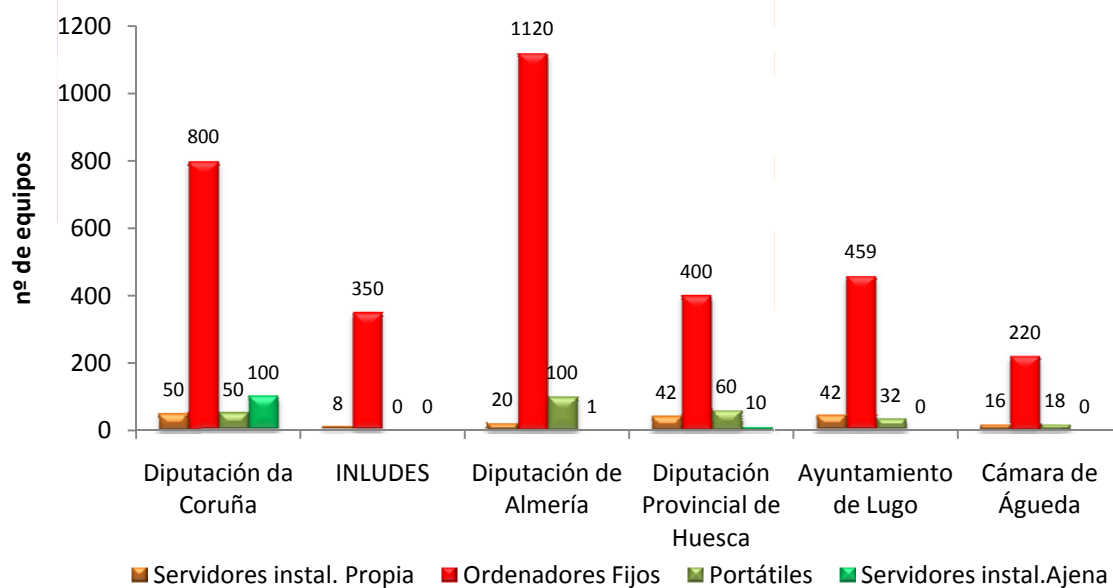
## CENTROS ADMINISTRATIVOS DE LOS SOCIOS



Fuente: Elaboración propia

## Equipamiento informático

### EQUIPO INFORMÁTICO



Fuente: Elaboración propia

Todos los participantes del proyecto cuentan con ordenadores; los ordenadores fijos son los que presenta mayor índice, con un promedio de 558 unidades por entidad, en un rango de 220 a 1.120 unidades. Sólo 5 de los 6 participantes señalaron la disposición de ordenadores portátiles, encontrándose con un rango entre 18 y 100, y un promedio de 52 unidades.

Así mismo, todas las entidades cuentan con servidores en instalaciones propias, señalando una media de 30 en un rango de 8 a 42 unidades y sólo tres entidades refirieron contar con servidores en instalaciones ajenas: 1 en un caso, 10 en otro, y por último 100.

### Aplicaciones, programas y servicios

El siguiente cuadro permite evaluar las plataformas, aplicaciones, programas y servicios que poseen los socios. En la columna Nº se distingue el número de socios que las poseen y en la columna NECESITA el número de socios que requiere de una mejora en dichas aplicaciones.

Compulsa electrónica, custodia de documentos, factura electrónica y certificación telemática son algunas de las herramientas de más bajo uso por parte de los socios.

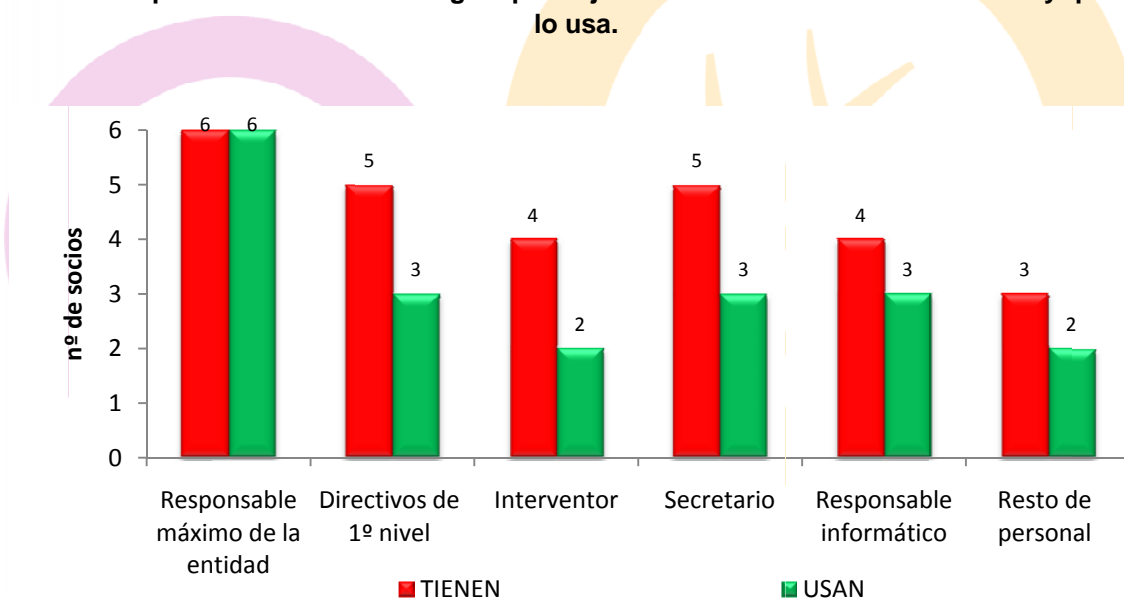
Además se puede resaltar que casi la mitad de los socios que poseen una herramienta o aplicación sugieren una mejora en ese campo. Por ejemplo 4 de los 6 socios participantes poseen registro telemático y los mismo 4 socios necesitan mejorar, adquirir/usar o cambiar esta herramienta.

Plataforma y Administración	Nº	NOMBRE COMERCIAL	NECESITA
1. Registro telemático	4	Desarrollo propio, Desarrollo propio en Software libre, Interno, Aries.	4
2. Gestión / acceso a expedientes	5	SIGEM, Tricprocin y Atendimento, SGPA / XUNTA DE GALICIA / ALTIA CONSULTORES, Wanda	2
3. Plataforma de firma electrónica	5	ASF, @Firma, Sin especificar, Camefirma	2
4. Notificaciones electrónicas	4	Desarrollo propio, oficina virtual, Plataforma de notif. de CORREOS.ES, para el Boletín Oficial (BOP), Sysnot.	2
5. Compulsa electrónica	1	Fibidoc	3
6. Plataforma SMS	5	Convocatoria actos internos, sin especificar, Atendimento, Telefónica, Movistar	2
7. Gestor documental	4	SIGEM, TicDoc - Alfresco – Notes, Archivo Documenta	2
8. Archivo electrónico	3	Desarrollo propio, Alfresco y Archivo Documental	3
9. Custodia de documentos	1	Notes-Alfresco	4
10. Factura electrónica	1	En desarrollo	3
11. Anexar documentos	1	Tramitador - Notes - Registro Telemático	3

12. Pago por medios electrónicos	4	Plataforma ASF, Software Libre (Cuaderno 60, Multientidad), Plataforma de pagos de Red.es, Pasarela Caixanova y CaixaGalicia	2
13. Carpeta del ciudadano	2	Sin especificar	1
14. Plataforma de contratación electrónica	3	En desarrollo, uso parcial en oferta de bienes catalogados, Vortal, Wanda	1
15. Certificación telemática	1	@firma	3

### Certificados digitales

**Personas que tienen certificado digital para ejercitar sus funciones en la entidad y quién lo usa.**



Fuente: Elaboración propia



	Presidente		Directivo 1º nivel		Interventor		Secretario		Responsable informático		Resto personal	
	Tiene	Usa	Tiene	Usa	Tiene	Usa	Tiene	Usa	Tiene	Usa	Tiene	Usa
Diputación A Coruña	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO
INLUDES	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Diputación Almería	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Diputación Huesca	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
Ayuntamiento de Lugo	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	No	SI	NO	NO	NO
Cámara de Águeda	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	No	SI	SI	SI	NO

El uso de certificado digital como se puede notar está bien limitado, sólo en el caso de la Diputaciones de Almería y de Huesca todo el personal tiene y usa la firma electrónica. En el resto de las administraciones socias del proyecto, sólo tienen y usan la firma electrónica el/la Presidente/a y el resto del personal o no la tiene o aunque la tenga, no la usa. Por tanto, podemos diagnosticar un punto débil en todas las administraciones, que del personal que tiene certificado digital menos de la mitad lo utilizan.

#### Sitio web de la entidad

Las 6 entidades socias cuentan con sitio web oficial y sus direcciones son las siguientes:

[www.dphuesca.es](http://www.dphuesca.es)

[www.deputacionlugo.org](http://www.deputacionlugo.org)

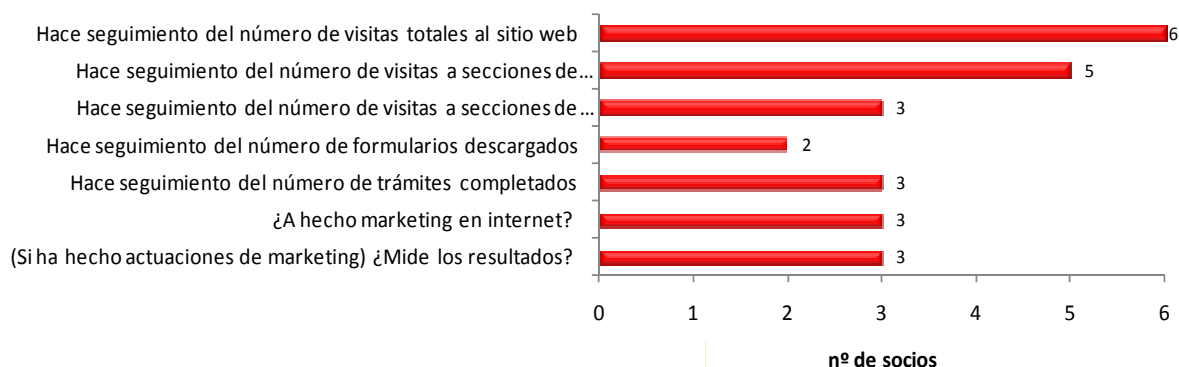
[www.dipalme.org](http://www.dipalme.org)

[www.cm-agueda.pt](http://www.cm-agueda.pt)

[www.dicoruna.es](http://www.dicoruna.es)

[www.lugo.es](http://www.lugo.es)

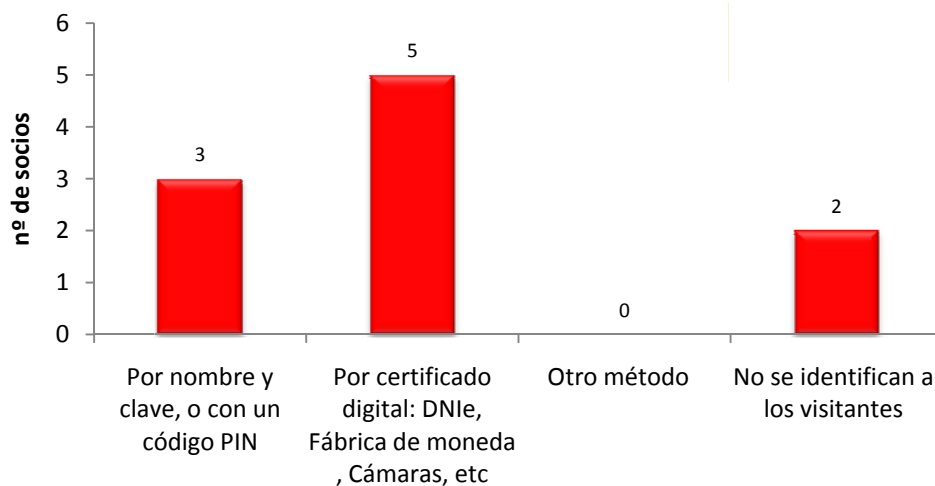
### Actividades desarrolladas sobre su sitio web y o canal internet.



La mayoría de los socios (excepto INLUDES) hacen seguimiento del número de visitas totales y del número de visitas a secciones informativas.

En cuanto al seguimiento del número de visitas a secciones de procedimientos, número de formularios descargados o de trámites completados, el control es variable según los socios. En cuanto al marketing en internet sólo tres de los socios afirman realizarlo, INLUDES, la Diputación de Huesca y el Ayuntamiento de Lugo contestan afirmativamente.

### Identifica y autentifica a sus visitantes de la web para asegurar las gestiones por Internet



Fuente: Elaboración propia

	Por nombre y clave o PIN	Certificado digital	Otro método	No se identifica
Diputación de A Coruña	SI	SI	NO	NO
INLUDES	NO	NO	NO	SI
Diputación de Almería	NO	SI	NO	SI
Diputación de Huesca	SI	SI	NO	NO
Ayuntamiento de Lugo	NO	SI	NO	NO
Cámara de Águeda	SI	SI	NO	NO

### Procedimientos específicos proporcionados a través de Internet

Para evaluar los procedimientos específicos que cada socio proporciona a través de internet fue necesario describir una serie de niveles de información-interacción, porcentaje que suponen los procedimientos de nivel 4 tramitados electrónicamente sobre el total de los tramitados por cualquier canal, otros canales (SMS, teléfono, TDT, etc.) a través de los que se proporcionan servicios de nivel > 1, destinatario de estos servicios: Empresas (EF - empresa final, AS – Asesoría), Administraciones (RS – Rango Superior, RI – Rango Inferior, IR – Igual Rango).

Niveles	Descripción de los 'niveles de interacción' a través de la página web
0	No ofrece ninguna información de la gestión o servicio en la web
1	Ofrece una <u>información general</u> de como se hace la gestión o servicio
2	Permite <u>descargar</u> o pedir <u>formularios genéricos</u> para cubrir
3	Permite <u>entregar</u> , actualizar o consultar información <u>individual personalizada</u> (hay que identificarse)
4	Permite hacer completamente la gestión o servicio, incluido ordenar el pago (hay que identificarse)



**PARNET**TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

Procedimientos para CIUDADANOS									
	COMPE- TENCIA	NIVEL DE INTERACCIÓN					% USO NIVEL 4	Otros canales con nivel >1	Destinatario s
		0	1	2	3	4			
Impuestos y tasas	5		1			4	10		
Presentación a ofertas de empleo público	6	1	1			4	80		
Solicitud de ayudas, subvenciones, becas, etc.	5		1	2		2	10		
Quejas y sugerencias	6	1	1	1	1	2	5		
Consultas al catálogo de bibliotecas	4	1	1	1		2	10		
Obtención de certificados	4	1	1			2			
Matriculación (cursos, actividades, servicios,...)	6	2	3			1			
Inscripción en registros	5		2	2		1			
Solicitudes de citas, etc.	3	2	1						
Registro de documentos	6	2	1	1		2			
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	5	1	1	2		1	10		

Fuente: Elaboración propia



**PARNET**TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

Procedimientos para EMPRESAS									
	COMPE- TENCIA	NIVEL DE INTERACCIÓN					% USO NIVEL 4	Otros canales con nivel >1	Destinatario s
		0	1	2	3	4			
Impuestos y tasas	5		1			4	10		EF
Obtención de certificados	6	2	1	2		1			EF
Solicitud y obtención de autorizaciones	5	2	1	1		1			EF
Inscripción en registros (empresas, actividades, etc.)	6	1	2	2		1			EF
Solicitud de ayudas, subvenciones, etc.	6	1	2		1	2	10		EF
Presentación a licitaciones, concursos, etc.	6	1	2	1	1	1	80		EF
Establecimiento y firma de contratos	6	2	2	2					EF
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	5	2		1	2		20		

Fuente: Elaboración propia

Procedimientos para ADMINISTRACIONES									
	COMPE- TENCIA	NIVEL DE INTERACCIÓN					% USO NIVEL 4	Otros canales con nivel >1	Destinatario s
		0	1	2	3	4			
Solicitud de ayudas, subvenciones, etc.	5	1	1		1	2	10		2 RI
Certificaciones para entidades	6	2	2		1	1			TD; RI
Solicitud y obtención de autorizaciones	5	2	2			1			TD; RI
Registro de documentos	6	1	2	1		2			TD; RI
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	5	1	2	1		2	80		RI

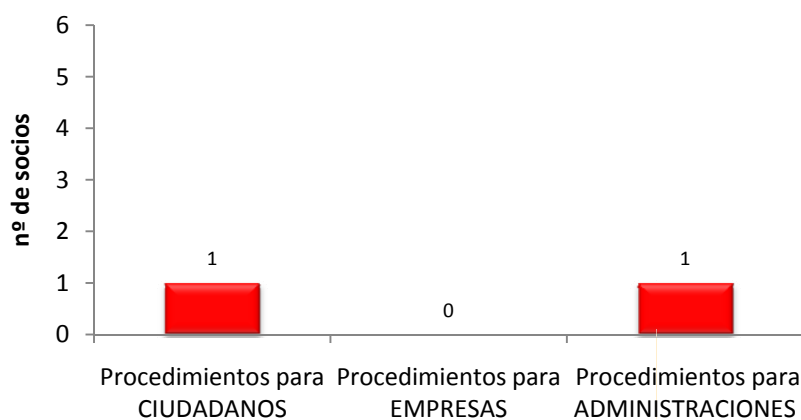
Fuente: Elaboración propia

En conclusión, la Diputación de Almería ofrece un nivel de tramitación electrónica más elevado que el resto de los socios, oferta a la ciudadanía seis de los procedimientos consultados con una interacción de nivel 4 (gestión o servicio completo incluido el pago).

En cuanto a los procedimientos dirigidos a los ciudadanos, la Diputación de Huesca oferta tramitación electrónica para tres procedimientos de nivel 4 y un procedimiento de nivel 3 dirigidos a la ciudadanía. La Diputación de A Coruña oferta tramitación electrónica para dos procedimientos de nivel 4 y dos procedimientos de nivel 3 dirigidos a la ciudadanía. INLUDES sólo oferta un procedimiento de nivel 2 y para el resto no presenta ninguna oferta. La Cámara de Águeda oferta un procedimiento con nivel 2 y el resto de los procedimientos con un nivel de interacción 1.

Por último, lo que respecta a los procedimientos dirigidos a las empresas y administraciones, los resultados son muy parecidos entre los socios.

### Procedimientos anteriores de nivel 5: Entidades que ofrecen al usuario el servicio personalizado y automático sin que el usuario lo demande.



Fuente: Elaboración propia

Sólo la Diputación de A Coruña tiene algún procedimiento proactivo (nivel 5 de interacción) dirigido a ciudadanos y administraciones, o sea personalizado y automático sin que el usuario lo demande,

#### Catálogo de procedimientos

En cuanto a la existencia de un catálogo de procedimientos, relacionado con los trámites disponibles para el ciudadano, empresas y organizaciones, se debe decir que sólo tres de las seis entidades encuestadas lo poseen, el número total que poseen oscila entre una mínima de 16 hasta un aproximado de 700, cifras que se equivalen al número de procedimientos ofrecidos por la entidad

En las 3 entidades, Diputación de Almería. Diputación de Huesca y Cámara de Águeda, que cuentan con catálogo, éste es accesible vía web por parte de los ciudadanos, su actualización se realiza de forma centralizada y dispone de información de trámites internos que no ofrecen servicios a los ciudadanos.

Sólo en una entidad de las tres señaladas, ofrecen información segmentada según el tipo de usuario (ciudadano, empresa, organización).

#### Servicios prestados a través del procedimiento habitual

Para el estudio de los procedimientos o servicios prestados por el método tradicional competencia de la entidad fue necesario elaborar un cuadro comparativo en donde se especifica:

1. Procedimiento (1- Acude directamente a la entidad, 2- telefónico, 3 – Otros),
2. Porcentaje con respecto al mismo servicio prestado por vía electrónica (0%= sólo vía electrónica, 100% sólo método tradicional).
3. Destinatario: Empresas (EF- empresa final, AS – Asesoría), Administraciones (RS – Rango Superior, RI – Rango Inferior, IR – Igual Rango, TD - Todos)

Procedimientos para CIUDADANOS						
	Compe- tencia	Canales (1/2/3)			% con respecto al electrónico	Destina- tario
		1	2	3		
Impuestos y tasas	6	2	0	1	1 de 80%; 1 de 100%	
Presentación a ofertas de empleo público	6	3	0	2	2 de 100%	
Solicitud de ayudas, subvenciones, becas, etc.	6	3	0	2	1 de 80%; 1 de 90%	
Quejas y sugerencias	6	1	1	3	1 de 50%; 1 de 95%	
Consultas al catálogo de bibliotecas	4	1	1	2	1 de 95%	
Obtención de certificados	6	4	0	1	2 de 100%	
Matriculación (cursos, actividades, servicios,...)	5	3	0	1	2 de 100%	
Inscripción en registros	6	3	0	2	1 de 75%; 1 de 100%	
Solicitudes de citas, etc.	3	1	0	1		
Registro de documentos	5	2	0	2	1 de 100%	
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	6	3	0	2	1 de 80%; 1 de 100%	

Fuente: Elaboración propia



Procedimientos para EMPRESAS						
	Compe- tencia	Canales			% con respecto al electrónico	Destinatari o
		1	2	3		
Impuestos y tasas	5	2		2	Sólo 1 entidad respondió y señaló 100%	2 entidades señalaron Empresa Final
Obtención de certificados	6	3		2		
Solicitud y obtención de autorizaciones	6	3		2		
Inscripción en registros (empresas, actividades, etc.)	6	3		2		
Solicitud de ayudas, subvenciones, etc.	6	2	1	2		
Presentación a licitaciones, concursos, etc.	6	2	1	2		
Establecimiento y firma de contratos	6	3		2		
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	6	3		2		

Fuente: Elaboración propia

Procedimientos para ADMINISTRACIONES						
	Compe- tencia	CANALES			% con respecto al electrónico	Destinatari o
		1	2	3		
Solicitud de ayudas, subvenciones, etc.	5	2		2		RI (3)
Certificaciones para entidades	5	2		2		RI (1); TD (2)
Solicitud y obtención de autorizaciones	5	2		2		RI (2); TD (1)
Registro de documentos	6	3		2	1 de 100%	RI (1); TD (2)
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	6	3		2	1 de 100%	TD (1); RI (2)

Fuente: Elaboración propia

En resumen todos los socios ofertan el método tradicional en los procedimientos que son de su competencia.

- Para la ciudadanía:
  - Acude personalmente a la entidad es el sistema más empleado: sólo en un procedimiento se usa el 50% respecto al total, en el resto de los procedimientos se usa en un rango entre el 80-100%
  - Atención telefónica sólo la oferta una entidad para dos procedimientos
  - Otros (entendemos que incluye el trámite electrónico) es el segundo sistema más ofertado, aunque su uso es limitado.
- Para las empresas (sólo una entidad señaló el % de uso, por lo que la interpretación de los datos es limitada):
  - Acude directamente es el sistema más ofertado por los socios.
  - Atención telefónica sólo lo oferta una entidad para dos procedimientos
  - Otros (entendemos que incluye el trámite electrónico) es el segundo más ofertado.
- Para las administraciones (sólo una entidad señala el porcentaje de uso para dos procedimientos, por lo que la interpretación de los datos es limitada):
  - Acude directamente es el sistema más ofertado por los socios
  - Atención telefónica no se oferta
  - Otros es el segundo más ofertado

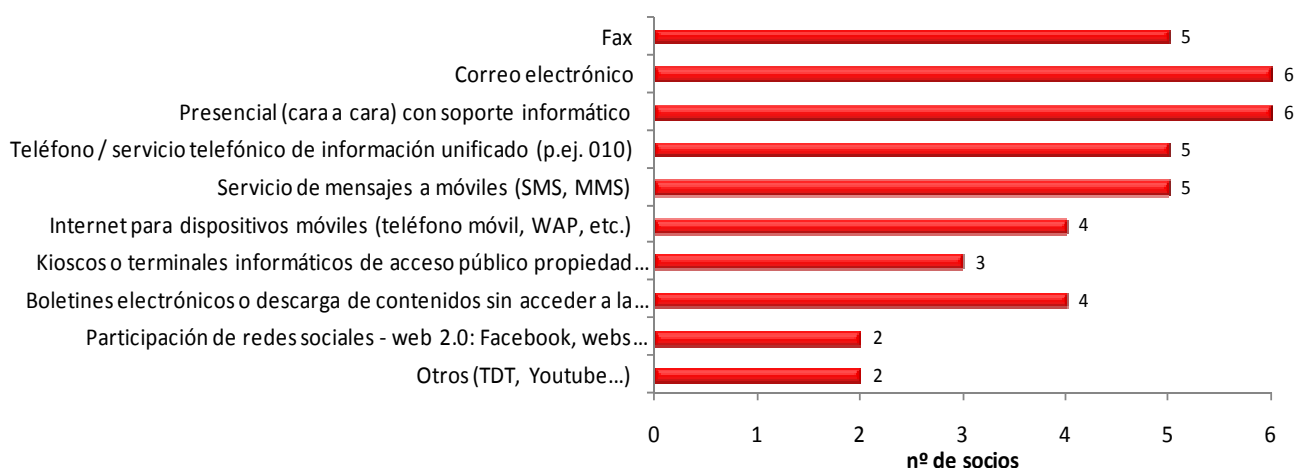
Aunque la interpretación de los datos es limitada por la falta de alguna respuesta, podemos decir que la tramitación electrónica es un sistema que tiene un uso bastante limitado en las entidades socias.

Se propone por tanto, elaborar un plan formativo e informativo para la implantación de la e-administración dirigido a:

- Personal de las administraciones
- Ciudadanía
- Empresas

## Comunicación y participación de los ciudadanos

### Canales de comunicación con el ciudadano.

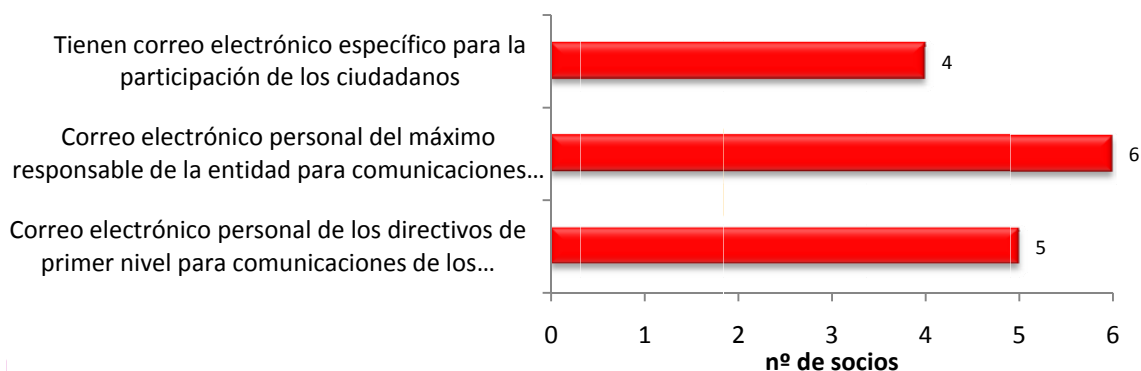


Fuente: Elaboración propia

A partir de la información facilitada, se puede decir que todos los socios, en mayor o menor medida, cuentan con canales de comunicación dirigidos a la ciudadanía, donde los procedimientos tradicionales tienen mayor presencia en la prestación de estos servicios y las redes sociales el canal menos empleado.

**Actividades y mecanismos de comunicación (a través de web o correo electrónico) que tienen para que los ciudadanos o colectivos sociales participen en la entidad.**

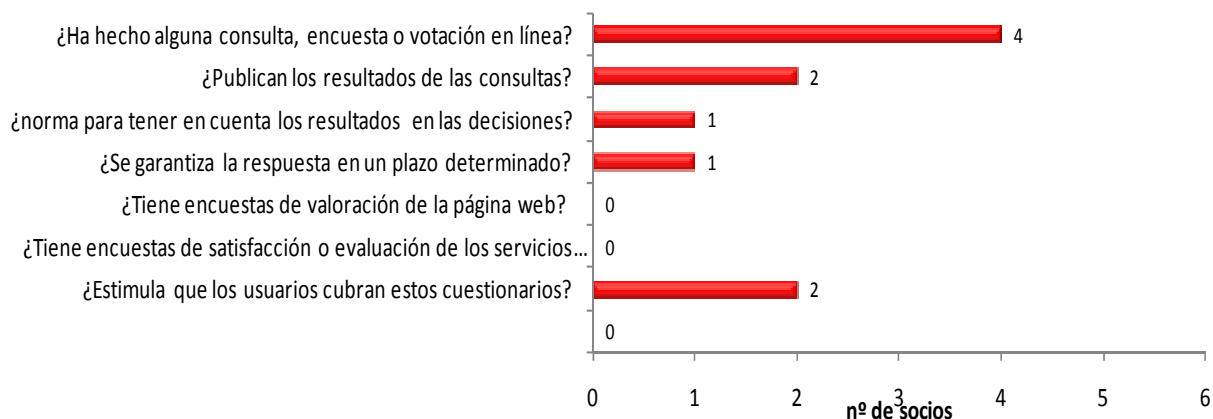
### Correo electrónico para la participación de los ciudadanos



Fuente: Elaboración propia

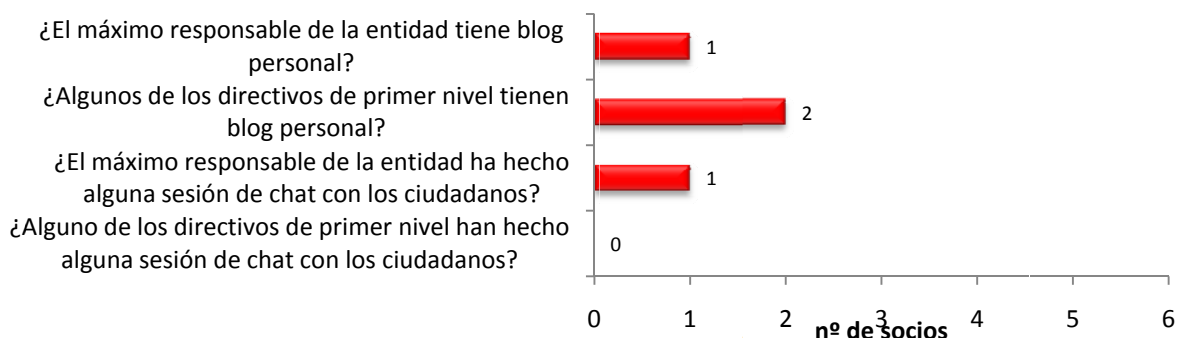
La Diputación de Almería y la Cámara de Águeda son los únicos socios que no tienen correo electrónico específico para la participación ciudadana, por tanto se propone que todos los socios deben habilitar un correo electrónico dirigido a la ciudadanía, como canal de entrada y de participación.

### Consultas, encuestas o votaciones



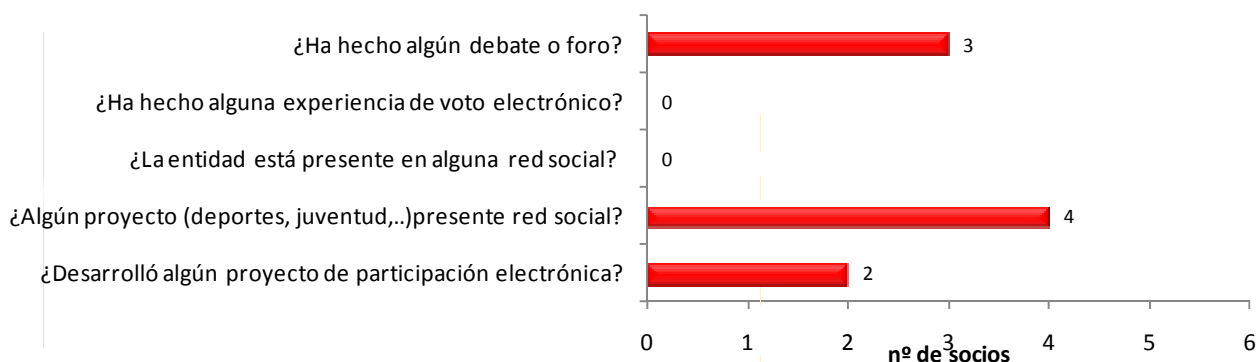
Fuente: Elaboración propia

### Blogs y chats



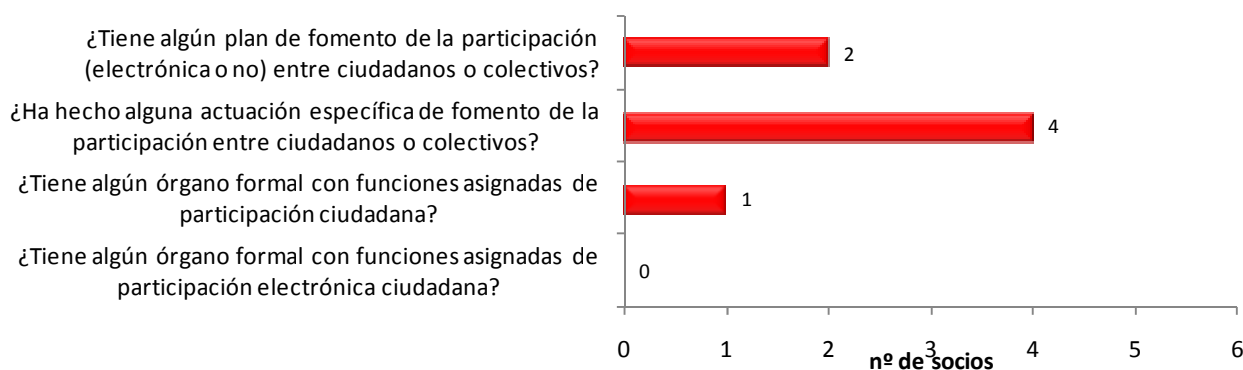
Fuente: Elaboración propia

### Otros canales



Fuente: Elaboración propia

### Marco general de participación electrónica y tradicional (no electrónica)

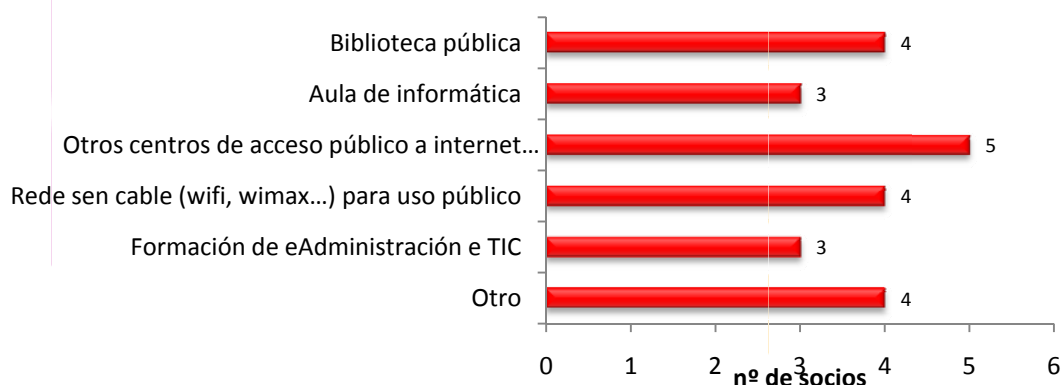


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los mecanismos de comunicación con el ciudadano, se puede resaltar que cuatro de los socios han hecho alguna consulta, encuesta o votación como incentivo de la participación ciudadana, sin embargo, sólo dos han publicado los resultados, sólo una ha tenido en cuenta los resultados para la toma de decisiones y sólo uno de los socios que ha hecho alguna consulta o encuesta garantiza la respuesta en un plazo determinado.

El Ayuntamiento de Lugo y la Cámara de Águeda tienen un plan de fomento de la participación, la Diputación de A Coruña y la Diputación de Huesca han hecho actuaciones específicas de fomento de la participación, sin embargo ningún socio facilita encuestas de satisfacción en sus Web.

### Servicios para los ciudadanos proporcionados por la entidad



Fuente: Elaboración propia

En este caso se debe destacar que la Diputación de Almería es el único socio que presta todos los servicios consultados, por tanto un aspecto importante de mejora para el resto de los socios, es realizar campañas informativas y formativas específicas de acceso a Internet, Intranet, tramitación electrónica dirigidas a:

- Personal de la entidad
- Ciudadanía
- Empresas
- Administraciones
- Fomento de las aulas de informática como centros de conocimiento.

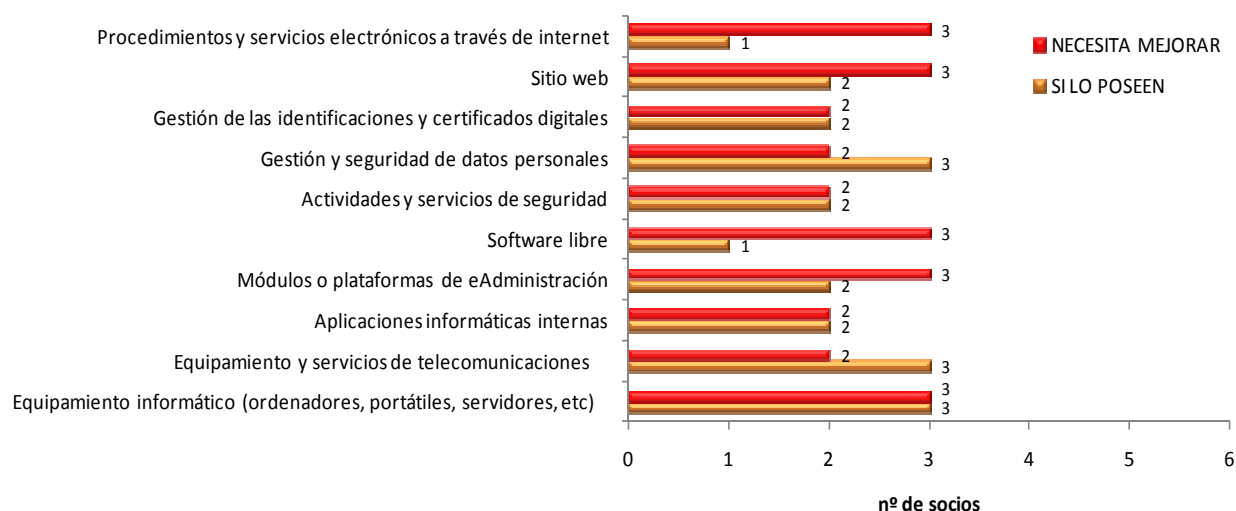
## Perfiles del Ciudadano

Si analizamos las respuestas facilitadas por los socios para establecer el perfil de usuario que accede a los servicios proporcionados a través de Internet y los proporcionados a través de métodos tradicionales, tenemos que es un ciudadano (hombre o mujer) entre una media de edad de 30-65 años de procedencia nacional.

## Actuaciones / mejoras

Con el objetivo de hacer una valoración inicial de las actuaciones necesarias para la mejora de la eAdministración en cada uno de los socios, se elaboró un listado con una serie de procedimientos de la administración electrónica, para evaluar la situación actual con respecto al área de actuación, si las tiene o no desarrolladas y en qué plazo deberían acometerse actuaciones de mejoras.

### Áreas de actuaciones y mejora



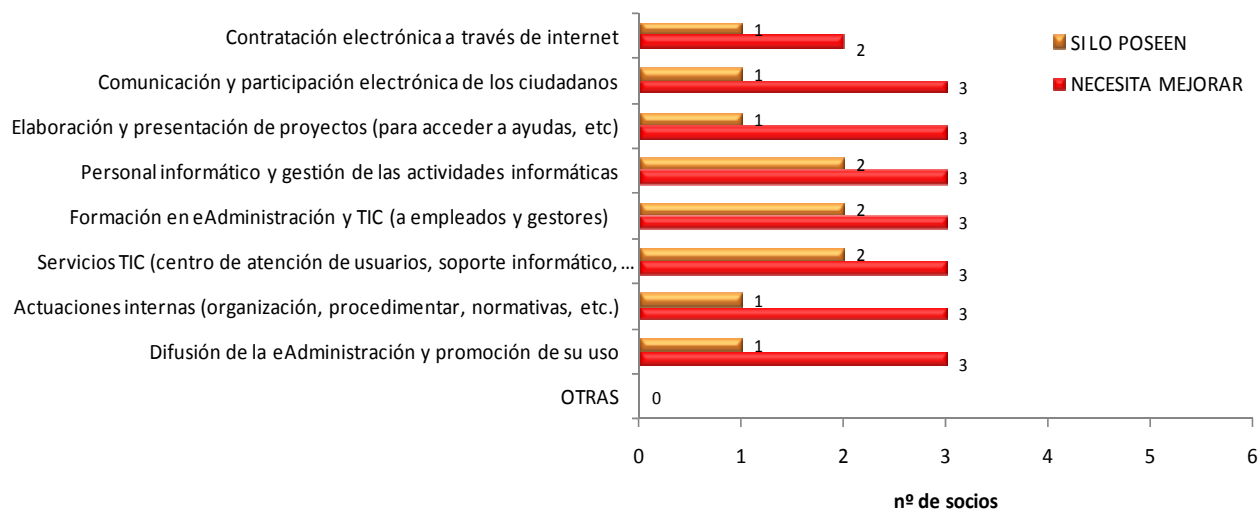
Fuente: Elaboración propia



**PARNET**TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

## Áreas de actuaciones y mejora



Fuente: Elaboración propia

Áreas de actuaciones y mejora	SITUACIÓN ACTUAL			Necesita	Plazo (años)		
	NO	PARC	SI		1	2	3-4
Equipamiento informático (ordenadores, portátiles, servidores, etc.)	2	1	3	3	1	0	1
Equipamiento y servicios de telecomunicaciones	1	2	3	2	2	0	0
Aplicaciones informáticas internas	1	3	2	2	2	0	0
Módulos o plataformas de eAdministración	3	1	2	3	2	0	0
Software libre	2	3	1	3	2	0	0
Actividades y servicios de seguridad	2	2	2	2	2	0	0
Gestión y seguridad de datos personales	1	2	3	2	2	0	0
Gestión de las identificaciones y certificados digitales	2	2	2	2	2	0	0
Sitio web	2	2	2	3	2	0	0

Áreas de actuaciones y mejora	SITUACIÓN ACTUAL			Necesita	Plazo (años)		
	NO	PARC	SI		1	2	3-4
Procedimientos y servicios electrónicos a través de internet	3	2	1	3	2	0	0
Contratación electrónica a través de internet	3	2	1	2	2	0	0
Comunicación y participación electrónica de los ciudadanos	4	1	1	3	2	1	0
Elaboración y presentación de proyectos (para acceder a ayudas, etc.)	2	3	1	3	2	1	0
Personal informático y gestión de las actividades informáticas	3	1	2	3	2	0	0
Formación en eAdministración y TIC (a empleados y gestores)	3	1	2	3	2	1	0
Servicios TIC (centro de atención de usuarios, soporte informático, sistemas, etc.)	3	1	2	3	3	0	0
Actuaciones internas (organización, procedimientos, normativas, etc.)	3	2	1	3	3	0	0
Difusión de la eAdministración y promoción de su uso	3	2	1	3	3	0	0
OTRAS	6	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Entre las actuaciones más destacadas por los socios tenemos que los equipamientos informáticos, software libre, certificados digitales, mejoramiento del sitio web y elaboración de proyectos para acceder a ayudas son las principales actuaciones presentadas con un plazo de actuación casi inmediato.

De esta manera 5 de los socios participantes dentro del proyecto consideran que la mejora de los servicios de telecomunicaciones, aplicaciones informáticas internas, y gestión de seguridad de datos personales es de vital importancia para el buen funcionamiento de sus administraciones.

Una vez evaluado si poseen las distintas actuaciones de e-administración, se consideró que cada socio priorizara 5 principales actuaciones que su entidad debería acometer en la actualidad en temas de e-Administración, siendo el nivel 1 el más importante y el 5 el que menos.

A continuación se presentan, por orden de importancia, las 5 actuaciones más importantes consideradas por cada socio:

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

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por los socios en la encuesta aplicada

### Personal, recursos humanos y presupuesto TIC de la entidad

A continuación se presenta el presupuesto total y específicamente el dirigido a herramientas TIC de cada uno de los socios, el dato suministrado corresponde al presupuesto 2009 que cada entidad tenía contemplado.

Nombre Entidad	Presupuesto Total anual (€)	Presupuesto anual TIC (€)	% sobre el Presupuesto Total
Diputación Provincial de A Coruña	144.000.000	3.000.000	2.08%
INLUDES*	14.007.000	3.474.000	24,8%
Diputación Provincial de Almería	206.500.000	1.500.000	0.73%
Diputación Provincial de Huesca	83.000.000	3.290.000	3.96%
Ayuntamiento de Lugo	92.000.000	1.500.000	1.63%
Cámara Municipal de Águeda	39.580.000	Sin especificar	-

\*Este monto incluye el presupuesto estipulado por el proyecto INNOVATE

El presupuesto total oscila entre 14 millones de euros y 206 millones de euros, con una media de 123 millones; mientras que sólo 5 de los participantes señalaron el presupuesto en tecnologías de la información y comunicación, con una media de 2 millones de euros y un rango de 1,5 a 3,4 millones de euros.

Cinco de las seis entidades disponen de responsable específico, siendo mayoritariamente cargo directivo.

DEPENDENCIA JERÁRQUICA DEL RESPONSABLE TIC	Nº ENTIDADES
Máximo Responsable de la Entidad	1
Cargo Directivo	4
Cargo Intermedio	1
Personal Administrativo	0



### Conclusiones generales de la encuesta

La dotación en equipos informáticos en todos los socios es bastante adecuada. Sólo dos socios manifiestan la necesidad de mejorar su equipamiento informático; no obstante, habría que analizar:

- Características técnicas de los equipos
- Servicios prestados por cada entidad
- Organización interna de la entidad
- Recursos humanos dedicados a TIC

Todos los socios tienen página web, sin embargo, se trata, mayoritariamente, de webs informativas, ofreciendo pequeños avances de gestión y, en la mayoría de los casos, sin que exista tramitación electrónica real. Los requisitos mínimos para poder tramitar electrónicamente parece que están poco implantados:

- El uso de certificado digital es limitado.
- Aunque algunos socios manifiestan que poseen un catálogo de procedimientos, el rango es muy variable, pareciendo, en algunos casos, demasiado grande.
- Sólo dos socios manifiestan que tienen un nivel alto de personal dedicado a esta materia.

En cuanto a información sobre el uso de la web y sus prestaciones:

- El seguimiento del número de visitas totales, a secciones informativas, a secciones de procedimientos y a formularios descargados, es variable según los socios. No existe un procedimiento protocolizado que sirva de análisis para la obtención de información.
- Sólo un socio realiza marketing en internet.

Todos los socios, en mayor o menor medida, cuentan con canales de comunicación dirigidos a la ciudadanía, aunque no todas las entidades tienen correo electrónico para la participación ciudadana.

Sólo dos entidades tienen un plan de fomento de la participación, ningún socio oferta cuestionarios de satisfacción y la participación en redes sociales está poco utilizada. Todo ello indica que el nivel de uso de la participación ciudadana es muy limitado y las administraciones tienen como tarea definir contenidos para el fomento de la participación, definir procedimientos, dar transparencia al proceso proporcionando seguridad y confianza al usuario.

Los socios manifiestan que las cinco actuaciones más importantes que deberían de acometer su entidad para la implantación de la e-administración son:

- 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.

Los socios del proyecto tienen claro que la implantación de la tramitación electrónica en sus entidades es el objetivo a conseguir, lo que conlleva una serie de mejoras y de simplificación en los trámites administrativos que darán como resultado modelos de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión.

### 5.1.2 Buenas prácticas de los socios

Los socios han indicado en las diversas reuniones y comités realizados para la coordinación del proyecto algunas buenas prácticas desarrolladas por cada uno de ellos:

- ✓ Diputación Provincial de A Coruña: Implantación de SIGEM en 15 procedimientos para todos los Ayuntamientos (salvo los grandes).
- ✓ INLUDES: Proyecto Innovate que pretende dotar en un corto período de tiempo resultados de implantación en eAdministración.
- ✓ Diputación Provincial de Huesca: Soporte en la implantación de servicios para llegar a ayuntamientos muy pequeños que no cuentan con infraestructura ni RRHH suficientes.
- ✓ Diputación Provincial de Almería: Carpeta del ciudadano y propuesta de servicios e infraestructura para prácticamente todos los ayuntamientos de la provincia.
- ✓ Ayuntamiento de Lugo: Implantación en sedes rurales y herramientas web 2.0. Trámites electrónicos con sistemas de envío multiplataforma. Próximo proyecto tarjeta ciudadana.
- ✓ Câmara Municipal de Águeda: Implantación muy elevada de la eAdministración con una aplicación del "Cero papel". Servicios como Agueda.tv Implantación en corto período de tiempo por apoyo político.
- ✓ Communauté d'Agglomération Pau Pyrénées. Carpeta única de ciudadano y familiar que sirve de repositorio para los trámites que desarrollan.

A continuación se desarrollan estos proyectos de una forma más detallada:

- **Diputación Provincial de A Coruña. Implantación de SIGEM en 15 procedimientos para todos los ayuntamientos (salvo los grandes)**

El proyecto tiene como objetivo implantar el sistema SIGEM de administración electrónica municipal en 84 ayuntamientos coruñeses. Se trata de una primera fase en la que se implantarán tres procedimientos por cada ayuntamiento. Posteriormente, una segunda fase completará este ambicioso proyecto mediante la implantación del inventario íntegro de procesos administrativos de los Ayuntamientos, incluyendo su tramitación telemática.

SIGEM es el Sistema Integrado de Gestión Municipal, ideado con el objetivo de promover la presencia de los ayuntamientos y diputaciones en Internet y favorecer la prestación de servicios en línea. Su implantación pone en marcha una serie de funcionalidades clave, en el conjunto de Administraciones Locales, que garantizan el derecho a los ciudadanos y empresas a interactuar electrónicamente con estos organismos públicos. Para que este derecho, reconocido en la reciente Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, quede realmente garantizado, la solución implantada debe abordar aquellas cuestiones que otorgan a la tramitación telemática la misma validez y eficacia que la otorgada a los actos realizados de manera presencial y en soporte papel. Estos aspectos son los requisitos de: autenticación, es decir, acreditación de la identidad de las partes, confidencialidad de los intercambios de datos, integridad del contenido de los documentos, no repudio, referencia temporal segura. Todos estos requisitos requieren el uso de certificados digitales y técnicas de encriptación.

El proyecto SIGEM, además, tiene como segundo objetivo la creación de estructuras de cooperación entre las distintas administraciones, lo que permite el intercambio de información entre organismos, consiguiendo que el ciudadano no deba aportar datos e información que ya obran en poder de cualquier otra administración, sin menoscabo de la confidencialidad o de las obligaciones relativas a la protección de datos de carácter personal. Como consecuencia, uno de los compromisos de los ayuntamientos implicados en el proyecto es el mantenimiento de una oferta de servicios en línea que se corresponda con la demanda existente. SIGEM es un conjunto de herramientas que permite la gestión del ciclo de vida de un documento en una entidad local, contemplando los siguientes pasos: 1. Un documento se registra. El módulo de registro permite anexar documentos en formato electrónico; el sellado electrónico de documentos; la búsqueda/recuperación y almacenamiento de registros, la compulsa electrónica, etc. Por su parte, el módulo de tramitación electrónica incluye los servicios de: registro telemático, pago electrónico, certificación electrónica y notificación telemática. 2. Se inicia un expediente que se tramita en las Unidades de Gestión. 3. El expediente contempla los procesos de firma, pago y notificación. En cuanto a la parte de gestión de expedientes, ésta simplifica y racionaliza los procesos administrativos que se tramitan en las entidades locales, e incorpora un catálogo de procedimientos, para el modelado de procedimientos y el diseño de fases y trámites; un motor de "workflow" para la distribución, gestión y seguimiento del expediente; un entorno de tramitación, que es la "cara visible" de la gestión de expedientes para los usuarios; así como un entorno de publicación, que informa al ciudadano del estado actual de sus expedientes. 4. Finalizada la gestión, el expediente se guarda en el archivo, según la normativa archivística. Ventajas para los ciudadanos Con todo, SIGEM permite que el ciudadano pueda solicitar telemáticamente subvenciones, ayudas o licencias; realizar pagos; recibir noticias del estado de su petición; información sobre la falta de algún documento e indicaciones de cómo anexarlo, para recibir, finalmente, la notificación del resultado de sus gestiones. La Diputación de A Coruña aborda de este modo un ambicioso programa que hará efectiva la administración electrónica en los ayuntamientos de la provincia.

- **INLUDES.**

Proyecto InnovaTE aspira a conseguir, mediante la Administración electrónica, promover avances técnicos y culturales que sitúen a la provincia de Lugo como un territorio plenamente insertado en la Sociedad de la Información, favoreciendo al mismo tiempo la cohesión social y

territorial, y contribuyendo a la generación de una economía del conocimiento que sirva de base para el progreso económico y social para conseguir unos mayores niveles de bienestar para la totalidad de la población. Este proyecto está financiado en un 70% por Fondos Europeos FEDER y un 30 % por el INLUDES.

El proyecto pretende actuar como motor de generación de crecimiento y empleo en la provincia de Lugo, promoviendo la aplicación de las TIC en los ámbitos productivos, sociales y de los servicios públicos para conseguir una serie de propósitos estratégicos como la generación de desarrollo de una economía dinámica y competitiva basada en el capital intelectual y en el conocimiento o la ruptura de las brechas sociales y territoriales a través de la creación de un escenario de igualdad de oportunidades en la Sociedad de la Información.

1. El proyecto InnovaTE busca lograr una serie de retos como:
2. La creación de empleo.
3. La integración social.
4. El desarrollo de la economía del conocimiento.
5. Reforzar la igualdad de oportunidades.
6. Aumentar la competitividad de las empresas.
7. Mejorar la participación de la ciudadanía en la vida local.

El proyecto asume como prioridad la aproximación de las nuevas tecnologías a la población rural, donde la penetración de las mismas es tradicionalmente menor, así como a los colectivos sociales como mujeres y personas mayores, tratando de hacerlas partícipes de todos los beneficios que les proporcionarán los servicios locales de acceso remoto e virtual.

El área de actuación del proyecto InnovaTE comprende 66 municipios da provincia de Lugo, salvo o propio municipio de Lugo.

#### Ámbitos funcionales de actuación

1. Dotación de infraestructuras y aplicaciones tecnológicas en el ámbito de los Ayuntamientos de la provincia de Lugo
2. Implantación de la administración electrónica en la Diputación Provincial de Lugo
3. Plan de dinamización y difusión de la Sociedad de la Información.

Todas las actuaciones que se proponen implican la implantación de equipos e infraestructuras que permitirán a la ciudadanía interactuar con las administraciones públicas, siendo el motor clave de la mejora de los servicios locales que se ofrecerán a través de las nuevas tecnologías.

- **Diputación Provincial de Huesca.**

Soporte en la implantación de servicios para llegar a ayuntamientos muy pequeños que no cuentan con infraestructura ni RRHH suficientes.

- **Diputación Provincial de Almería.**

Carpeta del ciudadano y propuesta de servicios e infraestructura para todos los ayuntamientos de la provincia.

La carpeta del ciudadano ofrece una guía de servicios y procedimientos con una carpeta que se identifica por el trámite que se quiere realizar.

- **Ayuntamiento de Lugo.**

Implantación en sedes rurales y herramientas web 2.0. Trámites electrónicos con sistemas de envío multiplataforma. Próximo proyecto tarjeta ciudadana.

La carpeta ciudadana consta de:

1. Una carpeta privada, en la que se puede visualizar el estado de recibos y realizar el pago de los mismos.
2. Acceso a todos los trámites, en la que podrá registrar documentos en el registro general del ayuntamiento con la misma validez que personalmente. Puede adjuntar documentos de texto, imagen o planos adjuntos a la solicitud.

Trámites más frecuentes:

1. Padrón
2. Certificado de empadronamiento
3. Certificado de empadronamiento de personas fallecidas
4. Volante de empadronamiento
5. Deportes
6. Recibos: Pago de recibos

- **Câmara Municipal de Águeda.**

Alberga en su página web la emisión continua de televisión municipal ofreciendo un menú de emisión

Cero papel: Oferta una serie de procedimientos administrativos online bastante completo:

1. Agua
2. Cementerios
3. Ordenanzas
4. Fiscal
5. Ferias y mercados
6. Viviendas
7. Ocio
8. Pagos
9. Publicidad
10. Urbanismo

### 5.1.3 Visión del cliente

En este apartado es necesario resaltar que no sólo es importante conocer la situación actual de los socios con respecto a las herramientas electrónicas, si no también evaluar a los usuarios de

estas administraciones, usuarios a quienes irá dirigido cada una de las soluciones y propuestas que pretende PARNET-tic desarrollar e implantar en las administraciones socias.

Por ello, presentamos a continuación los resultados correspondientes al cuestionario facilitado a los usuarios de las páginas web de los socios con el objetivo de que valoras el servicio prestado por la entidad de manera electrónica, así como determinar el perfil y necesidades de estos usuarios.

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO.**

**1- ¿Cómo valora el servicio prestado por nuestra entidad de manera electrónica en los siguientes aspectos?**

(1- Muy Malo, 2- Malo, 3-Bueno, 4-Muy bueno, 5-Excelente)

- Sencillez (Facilidad de navegación entre las diferentes pantallas de la web)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Rapidez (No es necesario introducir información de manera reiterativa o excesiva)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Disponibilidad (Está disponible siempre el servicio, no existen problemas de saturación, mantenimiento,...)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Utilidad (Utilidad de prestar este servicio de manera digital,...)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Valoración Global

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Los ítems analizados en esta encuesta han sido:

- Sencillez: Facilidad de navegación entre las diferentes pantallas de la web.
- Rapidez: No es necesario introducir información de manera reiterativa o excesiva.
- Disponibilidad: Está disponible siempre el servicio, no existen problemas de saturación, mantenimiento...
- Utilidad: Utilidad de prestar este servicio de manera digital...
- Valoración Global

Cada ítem ha sido valorado con cinco puntuaciones:

- Muy malo (1)
- Malo (2)
- Bueno (3)
- Muy bueno (4)
- Excelente (5)

El análisis se fundamenta en la valoración negativa (muy malo y malo), frente a la valoración muy positiva (muy bueno y excelente); considerándose con relatividad la valoración intermedia.

Fueron analizadas un total de 93 encuestas y proceden de la Diputación de Almería, la Cámara Municipal de Águeda y la Diputación de A Coruña.

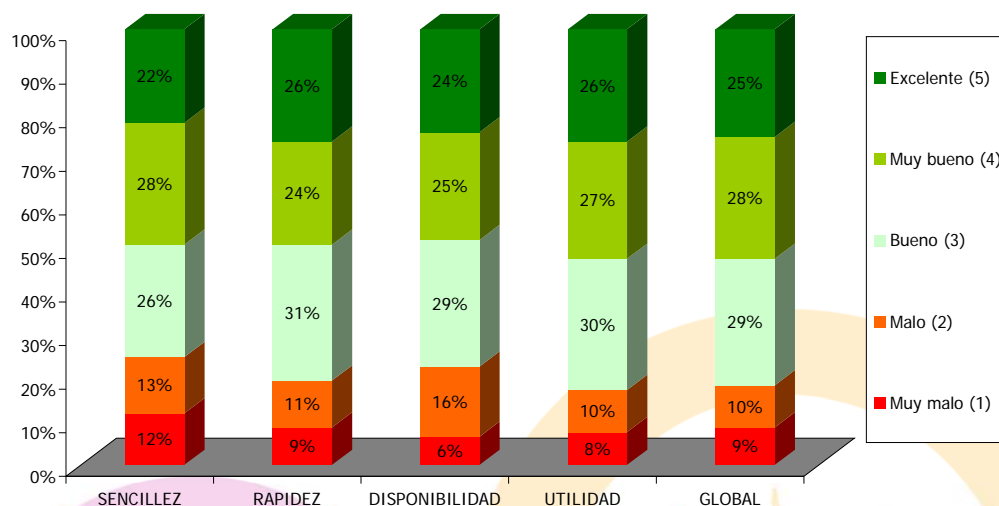
	Nº DE RESPUESTAS
DIPUTACIÓN DE ALMERÍA	48
CÁMARA MUNICIPAL DE ÁGUEDA	17
DIPUTACIÓN DE A CORUÑA	28
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

Conscientes de la limitada representatividad de estos resultados, a continuación detallamos los resultados obtenidos para el conjunto de la encuesta que nos permiten realizar una aproximación a las opiniones y percepciones de los usuarios de las web de estas entidades.

En términos globales, podemos señalar que:

- El 25% de quienes contestaron el cuestionario valora negativamente la sencillez del servicio electrónico de estas entidades; no obstante, un 50% considera este aspecto muy bueno o excelente.
- El 20% valora negativamente la rapidez de la página web y sus servicios; mientras un 50% considera este aspecto muy bueno o excelente.
- El 22% valora negativamente la disponibilidad de los servicios *on line*; mientras un 49% considera una disponibilidad muy buena o excelente.
- El 18% valora negativamente la utilidad de la información y servicios prestados *on line* y un 53% valora este aspecto como muy bueno o excelente.
- El 19% realiza una valoración global negativa, frente a un 53% que realiza una valoración muy positiva (muy bueno o excelente).

## RESULTADOS GLOBALES DE LA ENCUESTA POR ASPECTO CONSULTADO



Fuente: Elaboración propia

A continuación detallamos la comparativa de los resultados de cada aspecto para las tres entidades que proporcionaron cuestionarios.

En este análisis se puede comprobar que ninguno de los usuarios que cumplimentaron el cuestionario de la Cámara Municipal de Águeda realizó una valoración negativa (muy malo o malo) para ninguno de los aspectos consultados.

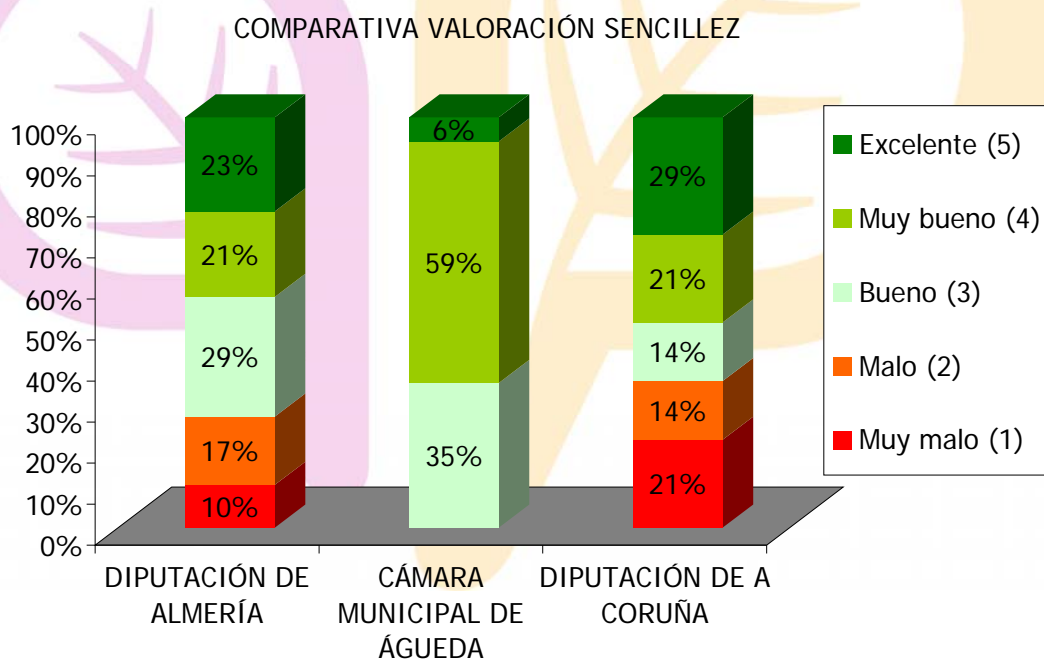
### SENCILLEZ O FACILIDAD DE NAVEGACIÓN

Conforme se observa en el siguiente gráfico, los usuarios de la web de la Cámara Municipal de Águeda realizaron una valoración muy positiva de la sencillez de sus servicios *on line*, señalando el 65% que era muy buena o excelente y ninguno llegó a realizar una valoración negativa.

Las otras dos instituciones con datos muestran una valoración positiva (muy bueno o excelente) del 44-50% de los usuarios y una valoración negativa del 27-35% de ellos.

COMPARATIVA VALORACIÓN SENCILLEZ			
	DIPUTACIÓN DE ALMERÍA	CÁMARA MUNICIPAL DE ÁGUEDA	DIPUTACIÓN DE A CORUÑA
Muy malo (1)	10%	0%	21%
Malo (2)	17%	0%	14%
Bueno (3)	29%	35%	14%
Muy bueno (4)	21%	59%	21%
Excelente (5)	23%	6%	29%

Fuente: Elaboración propia



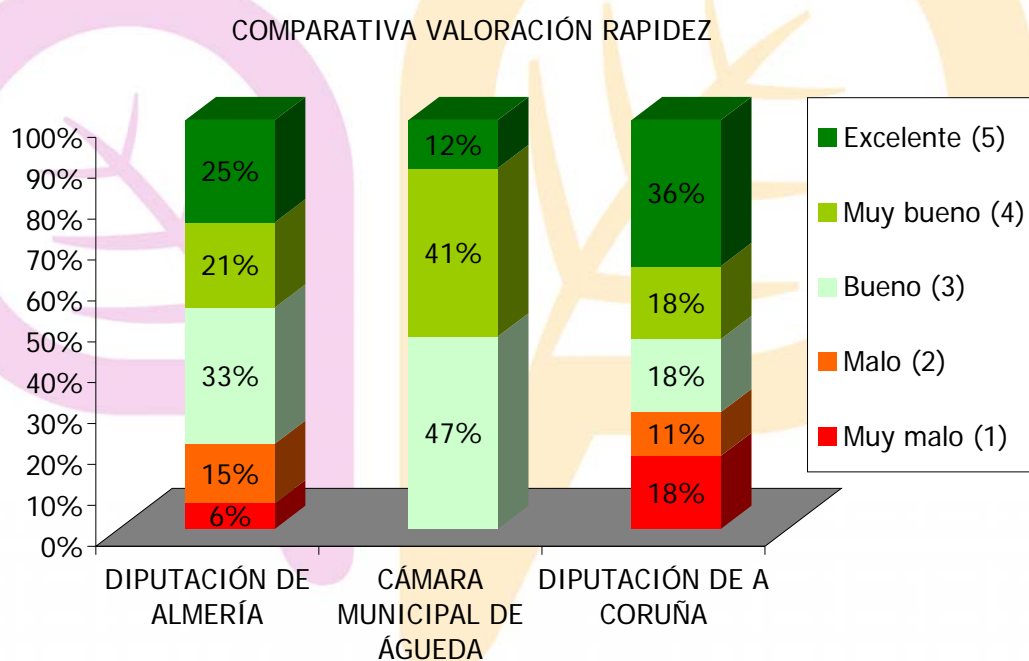
Fuente: Elaboración propia

### RAPIDEZ SIN INTRODUCIR INFORMACIÓN DE MANERA REITERADA O EXCESIVA

La rapidez o facilidad de navegar sin introducir constantemente información es valorada negativamente por el 21% de los usuarios web de la Diputación de Almería, el 29% de los usuarios web de la Diputación de A Coruña y ninguno de la Cámara Municipal de Águeda.

COMPARATIVA VALORACIÓN RAPIDEZ			
	DIPUTACIÓN DE ALMERÍA	CÁMARA MUNICIPAL DE ÁGUEDA	DIPUTACIÓN DE A CORUÑA
Muy malo (1)	6%	0%	18%
Malo (2)	15%	0%	11%
Bueno (3)	33%	47%	18%
Muy bueno (4)	21%	41%	18%
Excelente (5)	25%	12%	36%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

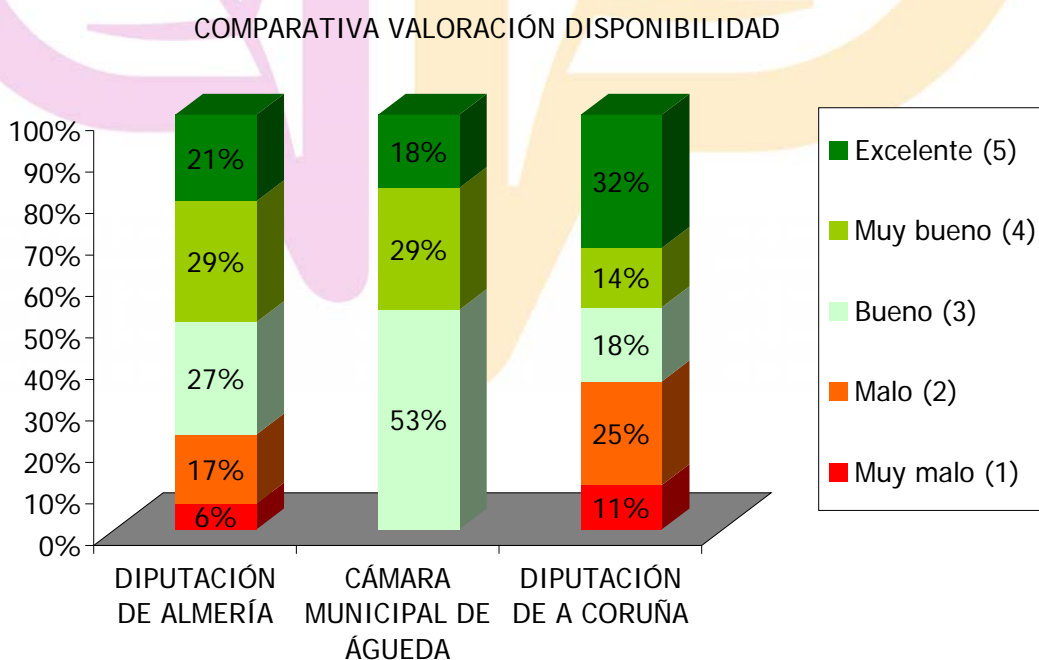
## DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO SIN PROBLEMAS DE SATURACIÓN...

La valoración de la disponibilidad del servicio en cada entidad es variable:

- En la Diputación de Almería la valora negativamente el 23% de los usuarios que cumplimentaron el cuestionario.
- Ningún usuario de la web de la Cámara Municipal de Águeda ha valorado negativamente este aspecto.
- El 36% de los usuarios que cumplimentaron el cuestionario en la web de la Diputación de A Coruña han señalado que la disponibilidad era mala o muy mala.

COMPARATIVA VALORACIÓN DISPONIBILIDAD			
	DIPUTACIÓN DE ALMERÍA	CÁMARA MUNICIPAL DE ÁGUEDA	DIPUTACIÓN DE A CORUÑA
Muy malo (1)	6%	0%	11%
Malo (2)	17%	0%	25%
Bueno (3)	27%	53%	18%
Muy bueno (4)	29%	29%	14%
Excelente (5)	21%	18%	32%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

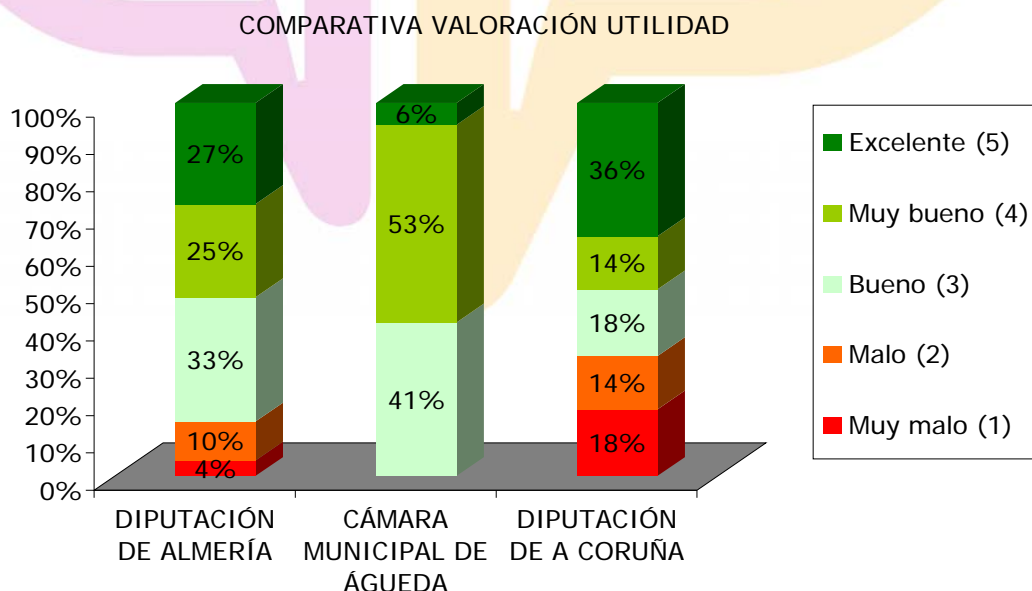
## UTILIDAD DE PRESTAR ESTE SERVICIO DE MANERA DIGITAL

La utilidad de los servicios es valorada de forma diferente entre las tres entidades:

- En Almería el 14% la valora negativamente, frente a un 52% que la valora de forma positiva (muy buena o excelente).
- En Águeda nadie la valora negativamente y un 59% la valora de forma positiva (muy buena o excelente)
- En A Coruña existe una amplia valoración negativa (32%) frente a una importante valoración positiva (50% señalan muy buena o excelente).

COMPARATIVA VALORACIÓN UTILIDAD			
	DIPUTACIÓN DE ALMERÍA	CÁMARA MUNICIPAL DE ÁGUEDA	DIPUTACIÓN DE A CORUÑA
Muy malo (1)	4%	0%	18%
Malo (2)	10%	0%	14%
Bueno (3)	33%	41%	18%
Muy bueno (4)	25%	53%	14%
Excelente (5)	27%	6%	36%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

## VALORACIÓN GLOBAL

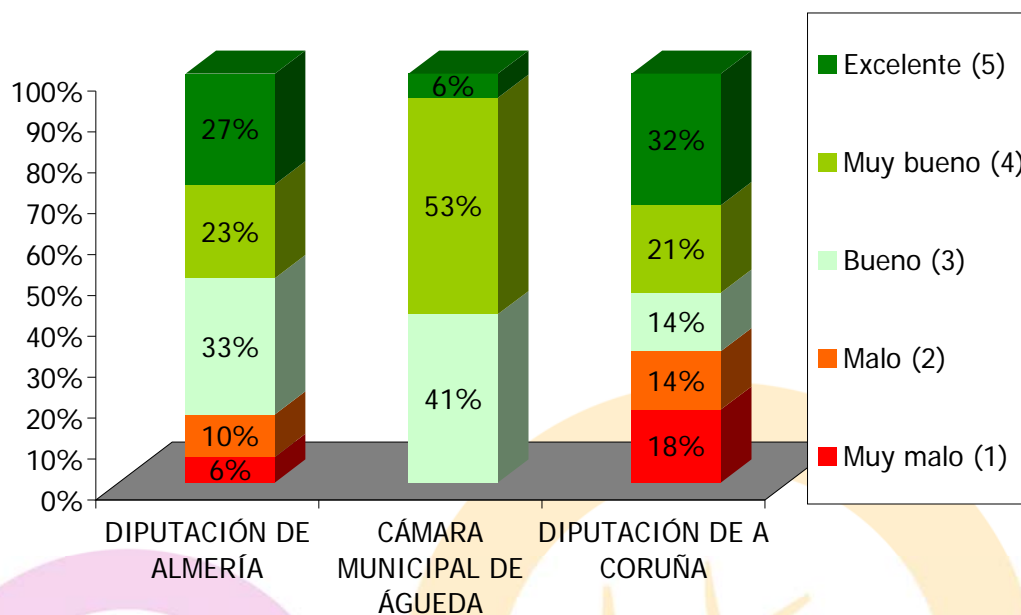
Aunque más de la mitad de los usuarios (entre 50 y 59%) de cada entidad realizan una valoración global de los servicios web de la misma como muy buenos o excelentes, es importante prestar atención a los usuarios insatisfechos (valoración negativa: muy malo y malo); a saber:

- El 16% de los usuarios de la web de la Diputación de Almería realizan una valoración negativa.
- El 32% de los usuarios de la web de la Diputación de A Coruña realizan una valoración global negativa de los servicios prestados por este canal.

COMPARATIVA DE VALORACIÓN GLOBAL			
	DIPUTACIÓN DE ALMERÍA	CÁMARA MUNICIPAL DE ÁGUEDA	DIPUTACIÓN DE A CORUÑA
Muy malo (1)	6%	0%	18%
Malo (2)	10%	0%	14%
Bueno (3)	33%	41%	14%
Muy bueno (4)	23%	53%	21%
Excelente (5)	27%	6%	32%

Fuente: Elaboración propia

### COMPARATIVA VALORACIÓN GLOBAL



Fuente: Elaboración propia



## 5.2 Condicionantes del proyecto PARNET-TIC

Fruto de la labor de estudio y diagnóstico de la situación y de las necesidades de los territorios participantes, desarrollada anteriormente, se podrá desarrollar y poner en marcha una Plataforma de participación ciudadana de carácter transnacional. Este grupo de tareas va a consistir, por tanto, en el diseño e implantación de una plataforma para la comunicación de las diferentes áreas administrativas de los organismos participantes con la ciudadanía de sus territorios. Albergará herramientas que permitan la participación de la población en las decisiones políticas, en la elaboración de políticas públicas y en las áreas de competencia de las entidades locales, incluyendo las relacionadas con los servicios públicos y e-administración. Incluirá por tanto la implantación de las herramientas en todos los socios participantes.

El ámbito de actuación del proyecto van a ser núcleos ubicados en entornos rurales y su fin último es la mejora de la calidad de vida de sus habitantes. Muchos de los problemas ambientales que presentan se deben al abandono y al despoblamiento o a un concepto erróneo del desarrollo y la urbanización. La participación ciudadana, la mejora de los servicios públicos y de la propia gestión pública mejora la eficiencia de estos servicios y facilita un diseño a medida de sus necesidades. En las experiencias a poner en marcha se apoyará la promoción del desarrollo de los territorios desde una perspectiva de respeto por el patrimonio ambiental y cultural, teniendo presente la importancia que tienen estos entornos rurales dentro del espacio SUDOE.

A partir del conocimiento de las características de la población a la que va dirigido el proyecto se va a tener en cuenta la accesibilidad y que no haya barreras para la gente de mayor edad o con menor grado de familiaridad con las NTIC, permitiendo un acceso lo más universal posible entre la población de los núcleos a implantarse. *Así pues, encontramos como primera condición que debe cumplir las propuestas seleccionadas de e-administración y participación electrónica dentro del marco de PARNET-tic la satisfacción de las necesidades del ámbito rural en términos de administración pública con un fácil diseño a medida de sus necesidades.*

La segunda condición que se presenta se refiere al entorno normativo en el que se desarrolla el proyecto. El Marco Estratégico Nacional de Referencia para España establece entre sus prioridades estratégicas el desarrollo de «contenidos» y de las aptitudes en materia de Tecnologías de la Información necesarias en la economía del conocimiento mediante la creación de aplicaciones y la prestación de servicios de e-Administración especialmente en lo relativo a la interacción con el ámbito empresarial. Para Portugal, se establece como prioridades estratégicas desarrollar y estimular el conocimiento, la tecnología, la innovación en la sociedad, así como aumentar la eficiencia del gobierno, modernizando las instituciones públicas y mejorando la eficiencia. En el caso de Francia el Cuadro de Referencia Estratégico Nacional establece como orientaciones estratégicas desarrollar las tecnologías TIC al servicio de la economía y de la sociedad de la información.

El presente proyecto se destina a la promoción de la Sociedad de la Información en núcleos de población que se ubican en zonas rurales. Estos territorios presentan ciertas desventajas a la hora de acceder a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. *Por tanto de acuerdo al entorno normativo, las propuestas electrónicas deberán prestar especialmente atención a la prestación e innovación de servicios en zonas rurales y menos accesibles, con plataformas de servicios en línea para mejorar su prestación al público.* Para ello las entidades locales que participan en el proyecto van a cooperar para promover las aplicaciones y utilidades que acerquen estas herramientas a la ciudadanía y mejoren la gestión pública local. Está en coherencia con los ejes estratégicos del Programa Nacional de Reformas de España, que tiene como objetivo el impulso de la I+D+i (Investigación + Desarrollo + innovación) y en concreto con el Plan Avanza, en el que participan entidades locales. Sus objetivos son el incremento del conocimiento de los beneficios de la Sociedad de la Información entre la ciudadanía, así como la proporción de personas que utilizan las TIC en su vida diaria, conseguir una Administración Electrónica completamente desarrollada, garantizar el derecho de ciudadanía y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas o impulsar la identidad digital.

El presente proyecto se ha marcado como objetivo final mejorar la accesibilidad entendida como extensión de la Sociedad de la Información a la gestión pública y al e-gobierno. Por medio de la Red se implantan innovaciones en herramientas TIC para la gestión pública y para el servicio a la ciudadanía, por medio de experiencias en áreas de interés social y económico.

El objetivo es superar las desventajas frente a las áreas metropolitanas, partiendo de las necesidades de los distintos núcleos, potenciando el uso y la implantación de las TIC en aras de la mejora en los servicios y el diseño de políticas públicas. Por medio del proyecto se impulsan experiencias piloto de cara a mejorar los servicios para ciudadanía y empresas que se plasmen en beneficios directos a la población, la conectividad entre territorios y el intercambio y desarrollo conjunto de contenidos.

Los programas implantados en el medio rural para el fomento de la Sociedad de la Información se han orientado a acciones de mejora de puntos de acceso o limitadas a pequeños núcleos más deficitarios. No obstante, es necesario, junto a la mejora y universalización de infraestructuras de telecomunicación, ofrecer aplicaciones y servicios a la población por medio de las herramientas TIC, con beneficios directos a la población. El trabajo transnacional dentro del Proyecto permite aprender conjuntamente de los avances tecnológicos y actuar localmente en núcleos urbanos de carácter rural, en el plano de gestión y participación local. Este ámbito con frecuencia no es foco de atención en los programas de apoyo, presentando no obstante importantes carencias en materia de servicios TIC. Para ello se quiere partir del conocimiento y uso eficiente de recursos existentes y potenciar el desarrollo de aplicaciones de software libre, en la e-Administración y para la participación ciudadana.

*Por tanto, demás está decir que un tercer condicionante clave en la selección de propuestas del proyecto es que éstas aporten ventajas manera transnacional, en lugar de adoptar un enfoque exclusivamente local.*

Los territorios implicados quieren mejorar su participación y su accesibilidad a la Sociedad de la Información, con prestaciones y efectos directos para empresas y ciudadanía. Dentro del espacio SUDOE las entidades locales que son socias del proyecto son administraciones que representan a territorios con características mayoritariamente rurales. Tanto en el caso de las administraciones municipales como en las provinciales que integran el partenariado, hay una convergencia en sus planteamientos a la hora de valorar la gran importancia de apostar por el uso de las NTIC. Estas son las herramientas que permiten llegar a la ciudadanía, mejorar la gestión de las políticas locales y la prestación de los servicios y, por tanto, incrementar la calidad de vida en entornos rurales.

En las cuatro provincias españolas (Huesca, Almería, Lugo y A Coruña) el municipio portugués (Águeda) y el municipio francés (Ville de Pau) se están desarrollando programas y políticas que apuestan por la mejora del acceso a la Sociedad de la Información. Tanto a nivel local como a nivel regional se están impulsando mejoras en lo relativo a la red de telecomunicaciones, con innovaciones que permiten superar la carencia en cuanto a cobertura y acceso a Internet. Esto permite que la población residente en territorios rurales pueda acceder en igualdad de condiciones a iniciativas como la presente, en la que es fundamental poder contar con un acceso de calidad a Internet. También se ha avanzado en el desarrollo de aplicaciones y soluciones informáticas a la hora de hacer posible la digitalización de servicios, herramientas de consulta y comunicación entre persona usuaria- administración.

*Se van a dar prioridad a aquellas áreas que tengan un mayor beneficio para el conjunto de la sociedad, por mejorar la calidad de vida, por fomentar la igualdad de oportunidades y el empleo, así como para el desarrollo económico y promoción del territorio de e-administración (destinando espacio para ello cada socio en su web). Entre las antenas se mantendrá una comunicación constante, de cara a cooperación en red con otras instituciones y aprender y mejorar conjuntamente.*

Los servicios online que se prestarán por los entes locales socios del proyecto serán:

- Difusión del patrimonio e información turística: consulta de recursos y accesibilidad a la información sobre el patrimonio, para lo que se contará con las mejoras y aplicaciones necesarias para ofrecer visitas virtuales e información disponible.
- Teletrabajo para personas residentes en localizaciones alejadas de los núcleos urbanos
- Servicios online que faciliten el acceso de los colectivos con más dificultades, y que no hagan necesarios desplazamientos (información, trámites de ayudas, etc.)
- Servicios de apoyo a autónomos/as y PYMEs en sus trámites con la administración local.
- Posibilidad de realizar trámites con la administración responsable Personalidad digital (identificación, correo personal, espacio web privado, ) y consulta procesos administrativos.
- Creación de viveros virtuales para fomento de la internacionalización en las zonas geográficas del proyecto.



**PARNET**TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

La elección de la tecnología debe tener en cuenta los recursos técnicos, financieros, el presupuesto de capital, la compatibilidad con la estructura organizativa y métodos de trabajo existentes; efectos sobre el personal y el medio ambiente, etc.

Entre el presupuesto disponible para la realización de las propuestas de e-administración y participación electrónica tenemos:

**Participación ciudadana: 82.800 euros**

**e-Administración: 168.000 euros**

Este presupuesto incluye la elaboración de herramientas que permitan la prestación de servicios públicos “online” en base al uso de software libre e implantación en las distintas entidades participantes. Esta tarea será llevada teniendo en cuenta el contenido del Plan para la creación de una Red de Participación y Servicios Digitales en ciudades rurales y sus recomendaciones en cuanto a los servicios a digitalizar por territorio.

Esta tarea implica la realización de un portal en Internet en el que se albergue la plataforma así como tareas de gestión y mantenimiento. Estas tareas serían realizadas por personal especializado contando con el apoyo de servicios externos contratados.

Será también tarea fundamental de cada socio un proceso de difusión y promoción del proyecto y las herramientas electrónicas allí seleccionadas para el uso de los ciudadanos. Fomentar el uso de los servicios electrónicos a través de acciones de formación, divulgación, y promoción, siempre con un enfoque territorial y de proximidad a la ciudadanía. Para ello se realizarán jornadas formativas por cada territorio para el acompañamiento a las personas usuarias en su proceso de inclusión y participación en la red mediante jornadas de presentación pública. Incluirá una campaña de difusión y transferencia, que serán acciones destinadas a dar a conocer las distintas acciones del proyecto: Campaña de medios de comunicación, convocatoria mediante anuncio en prensa y mailing a la jornada de formación prevista, seminarios públicos de presentación en los diversos territorios del Plan de acción en servicios a la ciudadanía y empresas y de la Plataforma de participación ciudadana, reuniones con los Departamentos regionales competentes en materia de infraestructuras tecnológicas y Sociedad de la Información sobre soluciones tecnológicas e incorporación en las políticas y programas TIC en el nivel administrativo competente y por último, una elaboración de CD-r con las aplicaciones desarrolladas y remisión a organismos similares de fuera del Partenariado para su difusión

En cuanto a las limitaciones temporales del proyecto, tenemos que tener en cuenta que las aplicaciones electrónicas deben estar perfectas para su uso en Junio de 2011, por lo que el período contratación de los servicios externos por parte de las administraciones socias, las



PARNET TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

tareas de diseño, desarrollo, pruebas piloto deberán realizarse desde a mediados de Abril del año 2010.

El proceso de propuestas de actuaciones, preselección y selección será de forma participativa, donde cada socio pueda incluirá herramientas que satisfagan sus necesidades como administración y como fomento de la participación de sus principales usuarios. Todas las actividades incluidas en estos procesos serán de forma interactiva.

## 5.4 Conclusiones del análisis interno

En este apartado hemos realizado un análisis interno el cual nos permitió conocer las características de cada socio, estableciendo cuáles son sus capacidades, habilidades y limitaciones en cuanto al desarrollo de herramientas de e-administración y participación electrónica.

Los canales de comunicación dirigidos a la ciudadanía se encuentran presentes en todos los socios, sin embargo no todos utilizan el correo electrónico para la participación ciudadana. Sólo dos entidades tienen un plan de fomento de la participación, ningún socio oferta cuestionarios de satisfacción y la participación en redes sociales está poco utilizada.

Sin embargo, a pesar de que no poseen actualmente proyectos de incentivo de la participación, y pocas herramientas de trámites electrónicos, los socios del proyecto tienen claro que la implantación de la tramitación electrónica en sus entidades es el objetivo a conseguir, lo que conlleva una serie de mejoras y de simplificación en los trámites administrativos que darán como resultado modelos de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión.

En lo que respecta a la selección de las propuestas, esta elección no se puede considerar como una sola acción, sino un proceso que incluya la investigación tecnológica continua, la elección de tecnologías adecuadas y la implantación de la elegida. Deberán alinearse con el diagnóstico elaborado de la situación actual de los socios:

1. Dificultad técnica: Capacidad de integración con otros sistemas de soporte o de interoperabilidad.
2. Estructuras de organización social necesarias
3. Ámbito de actuación y competencial.
4. Apoyo político a cada una de las iniciativas propuestas
5. Demanda por parte de los usuarios
6. Análisis del uso de estos mecanismos
7. Definición de la solución tecnológica adecuada para su puesta en marcha.

## 6. Diagnóstico en síntesis

### Aspectos positivos

1. Las políticas europeas están fomentando el uso e implantación de estas nuevas herramientas de la e-administración y e-participación.
2. En España y Portugal, el uso de la administración electrónica por parte de los ciudadanos sigue incrementando.
3. Incremento en número y prestaciones de las soluciones de e-administración y en particular de software libre.
4. Ventajas para prestar servicios a medida y para poner en marcha formas de e-democracia por las entidades locales dada su proximidad a la ciudadanía
5. Extensión y ampliación progresiva en los últimos años de las infraestructuras y servicios de las compañías de telecomunicación a todo el territorio.
6. Las necesidades de relación entre los ciudadanos y la Administración pública son muy grandes ya que existe gran cantidad de trámites administrativos que los ciudadanos deben realizar en su vida cotidiana.
7. Los distintos países de la Unión Europea están apostando claramente por el desarrollo de la Administración Electrónica en todas sus vertientes, como uno de los instrumentos fundamentales para impulsar la Sociedad de la Información y la mejora de la eficiencia y de los procesos de las Administraciones Públicas.
8. Mejora de los niveles de información y de formación entre la ciudadanía en general
9. Crecimiento de los grupos de población más joven, con formación y conocimiento en materia de NTIC
10. Internet se ha convertido en una herramienta habitual en la vida cotidiana de los ciudadanos españoles.
11. El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en ciertos servicios favorece la integración de colectivos con necesidades especiales (personas con dificultades motoras y sensoriales, personas que residen en zonas rurales, personas trabajadoras cuyo horario laboral coincide con el de la Administración, personas que residen en otras ciudades, etc.).
12. Todos los socios realizan seguimiento a las visitas realizadas a sus páginas webs.
13. Uso extendido de autenticación de usuarios mediante el certificado digital.
14. La mayoría de los socios poseen catálogo de procedimientos.
15. Todos los socios utilizan diversos canales de comunicación con el ciudadano.
16. Como aspecto positivo en participación ciudadana, el correo electrónico y consultas /encuestas son los mecanismos más usados.
17. La gran mayoría de los socios fomentan la participación ciudadana

### Aspectos negativos o de mejora.

1. Problemas de accesibilidad en las zonas rurales.
2. Fuga de la población joven más formada y más dinámica a los núcleos grandes.
3. Déficit de infraestructuras y menores recursos para acometer inversiones.
4. Deficiente uso de la participación electrónica por parte de las administraciones socias.
5. Poca información de los beneficios aportados por las nuevas tecnologías.



PARNET<sup>TIC</sup>

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

6. La población se queja del elevado coste de la conexión a internet
7. Falta de seguridad y confianza del ciudadano hacia las tecnologías de la información. o indican no desear acceder porque consideran que la información alojada allí es de contenido peligroso o perjudicial.
8. Concentración de las inversiones privadas en determinadas áreas geográficas y tipos de servicios, no prioritarios para núcleos de tamaño medio en entornos rurales.
9. Uso relativamente escaso de determinadas aplicaciones como certificación telemática, factura electrónica, compulsa y archivo electrónico.
10. Uso poco extendido de aplicaciones o servicios como registro telemático, notificaciones electrónicas, gestor de documento y carpeta de ciudadano.
11. Dispersión en los niveles de interacción de los diferentes procedimientos ofrecidos para ciudadanos y administraciones.
12. Bajo nivel en los procedimientos ofrecidos a empresas, salvo en impuestos y tasas.
13. Dispersión del porcentaje del presupuesto total destinado a inversiones TIC.
14. Poco uso del certificado digital fuera de los responsables de primer nivel.
15. Sólo dos de los socios participantes tienen planes de fomento de la participación ciudadana.





## 7. Propuestas de actuación en eAdministración y eParticipación

### 7.1 Mecanismo de selección de propuestas

Para poder seleccionar las propuestas de e-administración y e-participación más ajustadas a los condicionantes del proyecto expuestos anteriormente, se tuvo que elaborar un mecanismo que permitiera que esta selección se realizará de forma clara y efectiva para con los socios participantes.

El procedimiento llevado a cabo para la valoración y selección de las propuestas de e-administración y e-participación fue realizado en dos rondas.

*RONDA 1: Ronda exploratoria.* Partió de un cuestionario previo entregado a los socios en donde se les pedía cinco (5) propuestas de actuaciones comunes en el ámbito de gobierno electrónico que involucra este proyecto. A su vez, les pedía a los socios que expusieran alguna buena práctica tanto en administración y participación electrónica. La anterior actividad iniciaba el proceso de selección de las soluciones tecnológicas quedando las siguientes fases:

*Fase 1.1.- Entrega de cuestionario a los socios.*

*Fase 1.2.- Recogida de información de los socios mediante correo electrónico:* Una vez obtenidos los resultados de este primer cuestionario, se realizó una lista de todas aquellas propuestas planteadas por los socios.

*Fase 1.3.- Refundición y consolidación de las informaciones recogidas en un documento para su valoración:* En esta fase se hizo entrega a cada socio el listado consolidado de sus propuestas planteadas en materia de e-administración y e-participación para que pudieran realizar las valoraciones correspondientes en escala de 1 a 5. Estas valoraciones deberían corresponderse a una serie de criterios y condicionantes:

¿Está dentro del presupuesto estipulado?

¿Se beneficiarán la mayoría de los socios participantes?

¿Qué impacto tiene? ¿Está dentro de los objetivos del proyecto?

Se ajusta al nivel de competencias de los socios.

¿Se ajusta a los plazos de tiempo previstos?

¿Cuál es el nivel de riesgo de la implantación?

*Fase 1.4.- Valoración por los socios de las propuestas del documento de consolidación:* Una vez recibido las valoraciones por cada uno de los socios, se consolidaron los resultados promediando la puntuación de cada propuesta.

*Fase 1.5.- Distribución de los resultados globales de las valoraciones:* los resultados antes obtenidos se distribuyeron para informar a cada socio participante del resultado final

*Fase 1.6.- Debate sobre los resultados, y selección de iniciativas a poner en marcha:* Esta fase se realizó en la mesa de trabajo del día 16 de diciembre de 2009 realizada en Lugo, donde se debatieron los resultados obtenidos

Las propuestas de e-administración y e- participación mostradas fueron:

### **E-Participación**

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.

### **E- Administración**

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

Entre las discusiones generadas a partir de las propuestas electrónicas, se obtuvo una serie de conclusiones por parte de los socios que sirvieron para conocer la situación actual y



necesidades tecnológicas de cada socio. Es decir, sirvieron de complemento a las encuestas realizadas a los socios donde se reflejaba el uso de sus tecnologías.

*RONDA 2. Ronda decisiva:* Esta segunda parte de selección de las propuestas surge a partir de la mesa de trabajo realizada, ya que en ella se obtuvieron tanto nuevas propuestas de e-administración y participación electrónica como detalles de las funcionalidades y uso de las propuestas llevadas a la mesa. En esta segunda ronda lo que se pretende es partir de esta nueva información elaborar un nuevo listado de propuestas para finalmente obtener una selección de las herramientas electrónicas a implantar por los socios.

*Fase 2.1.- Envío de los resultados de la mesa para su valoración:* A partir de esta Mesa de Trabajo se realizó una nueva lista de propuestas de e-administración y e-participación ya que producto de las discusiones de los socios surgieron modificaciones y nuevas ideas con respecto a las propuestas previamente planteadas. Los socios en esta fase deberán realizar una valoración final las propuestas planteadas, esta consistirá en cuatro apartados:

1. Nivel de importancia para ser seleccionado y desarrollado por PARNET-TIC (de 1 a 5).
2. Ya está en uso en su entidad (ya está usando ese servicio)
3. Veta la propuesta (no implantará la solución si es seleccionada).
4. Cree que es irrealizable dentro de PARNET-TIC. Por ejemplo: es cara, requiere un plazo largo, es dependiente de la tecnología de cada socio (no es una solución tecnológica común), afecta fuertemente a la organización interna, etc.

*Fase 2.2.- Distribución de los resultados de las valoraciones finales:* Una vez obtenido las valoraciones de las propuestas de cada socio, se realizó una consolidación de los resultados tanto del nivel de importancia, uso, veto e irrealizable. Este listado final fue distribuido para conocimiento e información de los socios participantes.

*Fase 2.3.- Elaboración de Plan Director de las propuestas seleccionadas:* Una vez obtenidos el resultado final consolidado, se seleccionan unas cuatro propuestas de e-administración y de e-participación para elaborar un plan de implantación y poder estudiar los recursos necesarios para su desarrollo como herramienta electrónica dentro de las administraciones participantes.

Es importante resaltar que este proceso de selección de propuestas se realizó de forma participativa, donde cada uno de los socios expuso un listado de herramientas y actuaciones a desarrollar dentro de PARNET-tic y ellos mismos fueron partícipes de la selección.

## 7.2 Propuesta de cada de uno de los socios

Una vez explicado al detalle cada unas de las fases y rondas en las que consistió el proceso de estudio y selección de las propuestas, se presentan a continuación los resultados obtenidos en



PARNET TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

las diferentes fases de valoración hasta obtener la calificación y selección final de las propuestas electrónicas a desarrollar dentro de PARNET-tic.

#### *Resultados:*

*Fase 1.4.- Valoración por los socios de las propuestas* (11 diciembre 2009): esta fase consta dentro de la primera ronda de participación de los socios, donde cada uno expuso una primera idea de actuaciones que quisieran desarrollar dentro del proyecto. Se presentan los resultados como un promedio del nivel de importancia dado por cada socio multiplicado por 100.





	Actuaciones de participación electrónica	Valoración
2	GIS DE AVISOS. Plataforma electrónica LÍNEA GRATUITA para sugerencias y/o reclamaciones. Asociado a la georreferenciación, el ciudadano puede reclamar o sugerir cualquier mejora en el territorio del municipio, para lo cual basta con localizar el problema (georreferenciado) y enviarlo por vía electrónica. Se pretende desarrollar el proceso para aceptar MMS.	425
14	GIS AVISOS. Integración con sistemas geográficos ( Google Maps o similar) para que los ciudadanos notifiquen/identifiquen zonas problemáticas en las vías provinciales o en el equipamiento público, averías agua...	425
4	CONSULTA. Consulta ciudadana sobre temas específicos. Asesoría legal del procedimiento y herramientas que lo posibiliten. También aplicable para la consulta desde la Diputación a los Ayuntamientos.	375
12	ENCUESTA SATISFACCION. Plataforma de elaboración de encuestas a ciudadanos sobre servicios prestados electrónicamente. La plataforma permitiría la elaboración de encuestas, el tratamiento, exportación y elaboración de informes tipo sobre las mismas. Permitiría a los ciudadanos/empresas valorar servicios, etc. (tipo <a href="http://www.encuestasweb.com">http://www.encuestasweb.com</a> )	363
7	GIS DE AVISOS. Cuadro de mando provincial. Recoge y publica incidencias de todo tipo acontecidas en los municipios (incidencias sobre seguridad, mobiliario urbano, etc.). Se sugiere como evolución a un servicio del que ya dispone la Diputación Provincial de Huesca, para la recepción de incidencias en movilidad.	350
20	SUGERENCIAS TRABAJADORES. Sistema de gestión de las sugerencias de los trabajadores (aplicable por ejemplo a la mejora interna de los procesos y procedimientos).	338
25	INTERCAMBIO. Plataforma de intercambio entre ciudadanos	338
8	CONSULTA. Canalizador de demandas. Definir un método que permita el envío de propuestas desde los municipios a la Diputación, sobre nuevas actuaciones : Por ejemplo, obras de mejora o infraestructura a ejecutar en el siguiente periodo.	325
21	PRESIDENTE RESPONDE. Sistema de gestión del servicio "El presidente/alcalde le responde antes de 10 días". Puede no personalizarse y que sea la entidad / organismo el que responda.	325
15	INTERCAMBIO. Gestión del Banco de tiempo	320
1	FORO. Plataforma de discusión electrónica en el ámbito de los planes municipales de ordenación del territorio. Según la legislación portuguesa, todos los planes municipales (plan municipal de ordenación del territorio, de urbanización o plan director) tendrán que ser sometidos a encuesta pública. Esta herramienta permite una mayor divulgación y aumenta la disponibilidad de presentar cualquier sugerencia, ya que se podrá hacer remotamente, a través de la WEB.	313
5	TRANSPARENCIA. Transparencia: posibilidad de publicación de presupuestos e información sobre la gestión de la Entidad. Posibilidad de publicar en internet documentos (audiovisuales) sobre los temas tratados en los plenos /órganos de decisión de las Entidades Locales.	313
3	FORO. Plataforma electrónica de discusión pública para críticas y sugerencias sobre los grandes proyectos del municipio. A través de esta plataforma, cualquier ciudadano podrá presentar una sugerencia y/o crítica, indicar el lugar de forma intuitiva en el mapa facilitado e interactuar entre ellos y con el municipio bajo el formato de un FORO.	288
9	CONSULTA. Sistema de consulta pública formalizada con acceso @firma	288
19	PYMES. Participación y dinamización de pequeñas y medianas empresas	283
6	CONSULTA. Posibilidad de que los ciudadanos sugieran puntos del día o temas a tratar en los órganos de decisión de las entidades locales (comisiones, consejos, plenos, etc.) y en las de la propia Diputación Provincial.	275
22	INTRANETS COMUNITARIAS. Puesta en marcha de intranets comunitarias a escala de un barrio o de un inmueble	275
17	CONSULTA. Fiestas locales... toma de decisiones	267
11	CONSULTA. Sistema de formulación de propuestas de actuación	257
24	ANUARIO PARTICIPATIVO. (PREMIO?) Anuario participativo de la vida local	250
13	WEB 2.0. Plataforma de integración con redes sociales para las sedes electrónicas de las diferentes entidades.	243
16	NORMAS. Otros: Propuestas de reglamentos de participación electrónica ciudadana (reglamentos marco, adhesión, etc.)....	233
18	CONSULTA. Plataforma de escucha activa online.	233
23	WEB TV. Plataforma que permita establecer webTV de barrio	225
10	CONSULTA. Sistema de participación formalizada en informaciones públicas	217
26	EMISIONES CARBONO. Herramienta cooperativa que permita evaluar y reducir las emisiones de carbono	213

**PARNET**TICRede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

	Actuaciones de administración electrónica	Importancia				
		1	2	3	4	5
9	PLATAFORMA SMS SALIDAS. Sistema de alertas SMS, multientidad y multioperador (servidor de paquetes de mensajes)					400
11	DEFINICIÓN XPD. Definición de trámites electrónicos en formato XPD					400
25	GIS SERVICIOS. Cartografía interactiva del área metropolitana que aporte información sobre los servicios públicos					400
14	RESERVAS. Reserva de recursos (pistas polideportivas, libros en bibliotecas)					386
5	PLATAFORMA SMS ENTRADA/SALIDA. Comunicaciones asíncronas mediante sumideros o emisores de información automáticos: envío-recepción SMS, email, etc					375
19	SIMULADOR E-ADMINISTRACION. Sistema para gestionar y responder electrónicamente las peticiones de información de los ciudadanos en aquellos trámites que no están informatizados o no están disponibles a los ciudadanos directamente en Internet					375
24	SMS SALIDAS. Sistema de alerta para los ciudadanos (sms, mail, etc.)					375
10	REGISTRO CONTRATISTAS. Sistema compartido de registro de contratistas					357
13	CITAS. Plataforma común de cita previa.					357
2	FLUJO TRABAJO. Control interno de los procesos a través de un flujo de trabajo que define el recorrido de éstos, responsables de tareas y plazos de ejecución, dando condiciones técnicas de fácil consulta para la garantía del cumplimiento de los plazos legales y de la no desviación de los procesos según intereses menos claros. Permite, así mismo, que el ciudadano realice el seguimiento de su proceso a partir de los servicios en línea.					350
3	PLATAFORMA SMS SALIDA. Envío de SMS para comunicar las decisiones sobre las solicitudes presentadas. Siempre que una solicitud es objeto de una decisión, se envía un SMS al interesado comunicándole esa decisión.					350
8	E-LEARNING. Teleformación. Aprovechar las plataformas de formación existentes para desarrollar un programa de formación descentralizado. La Diputación de Huesca ya dispone de una aplicación que lo permite, para el caso de la TDT y la tecnología móvil. Posibilidad de ampliar el abanico de contenidos disponibles.					350
23	ELEARNING. Herramienta de teleformación para formar en administración electrónica (e-learning)					350
7	WEB 2.0. Agregador de información. Sitio Web que recoga, clasifique y distribuya la información de los municipios en formato Web 2.0 y con ayuda de las redes sociales.					343
12	VALIDACION DOCUMENTAL. Página web de validación de documentos expedidos por una administración pública y firmado electrónicamente. Comprobación y verificación del documento.					329
20	GIS SERVICIOS. Sistema GIS para mostrar los puntos de información /atención y servicio, y otras informaciones de interés					313
4	GESTOR MULTIMEDIA. Espacio multimedia que gestione la información generada por las actividades de las entidades locales: agenda de eventos, multimedia, documentación, etc.					300
28	EXPEDIENTE PERSONAL. Expediente electrónico individual que permita acceder al conjunto de los servicios públicos					300
16	PUNTO LIMPIO. Gestiones punto limpio / solicitudes / recogida					263
26	GESTION DOCUMENTAL. Sistema que permita gestionar las revistas de prensa y la documentación (internamente o destinado al público)					263
1	TRAMITES OBRAS. Tramitación de licencias de obras particulares electrónicamente. La presentación de solicitudes de licencia por vía electrónica con la carga del proceso en formato digital y su consecuente análisis técnico a partir de la misma base, lo que permite comparar distintas fases del proceso de manera automática y muy rápidamente, y producir informes de las diferencias.					250
27	FLUJO DE TRABAJO. Sistema de seguimiento y de tratamiento de las cuestiones planteadas por internet a la colectividad (workflow o flujo de trabajo)					250
6	CANAL SINCRONO. Comunicaciones síncronas con interacción en tiempo real y multimedia (video, chat, intercambio de documentos) entre ciudadanos y miembros de las entidades locales, a través de una plataforma web.					238
22	FLUJO DE TRABAJO. Herramienta de Workflow					238
18	MUNICIPIOS. Implantación de administración electrónica en el ámbito local					229
17	PYMES. Participación y dinamización de pequeñas y medianas empresas					225
21	COMPRAS. Central de compras: sistema de consolidación de las compras de una entidad o de varias entidades					225
15	TRANSPORTES. Transporte (próximo bus, tema buses, integración con GPS, verificación de ocupación de parkings)					213

*Fase 1.6.- Debate sobre los resultados, y selección de iniciativas a poner en marcha:* Esta tarea, como ya hemos explicado anteriormente, se realizó en una mesa de trabajo en donde cada socio expuso sus opiniones, críticas y nivel de importancia de cada una de las propuestas llevadas a la mesa. Aquí se agruparon las actuaciones similares o aquellas que prestaban un mismo servicio para poder valorar así la importancia que tiene cada servicio para los socios participantes.

Resultados de la 2ª valoración de las propuestas realizada en la jornada de Lugo. (17 diciembre 2009)

	Actuaciones de participación electrónica	Valoración
2	GIS DE AVISOS. Plataforma electrónica LÍNEA GRATUITA para sugerencias y/o reclamaciones. Asociado a la georreferenciación, el ciudadano puede reclamar o sugerir cualquier mejora en el territorio del municipio, para lo cual basta con localizar el problema (georreferenciado) y enviarlo por vía electrónica. Se pretende desarrollar el proceso para aceptar MMS. Integración con sistemas geográficos ( Google Maps o similar) para que los ciudadanos notifiquen/identifiquen zonas problemáticas en las vías provinciales o en el equipamiento público, averías agua... Plataforma de elaboración de encuestas a ciudadanos sobre servicios prestados electrónicamente. La plataforma permitiría la elaboración de encuestas. el tratamiento, exportación y elaboración de informes tipo sobre las mismas. Permitiría a los ciudadanos/empresas valorar servicios, etc.	467
4	CONSULTA. Consulta ciudadana sobre temas específicos. Asesoría legal del procedimiento y herramientas que lo posibiliten. También aplicable para la consulta desde la Diputación a los Ayuntamientos. Canalizador de demandas. Definir un método que permita el envío de propuestas desde los municipios a la Diputación, sobre nuevas actuaciones : Por ejemplo, obras de mejora o infraestructura a ejecutar en el siguiente periodo.	417
12	ENCUESTA SATISFACCION.	350
21	PRESIDENTE RESPONDE. Sistema de gestión del servicio "El presidente/alcalde le responde antes de 10 días". Puede no personalizarse y que sea la entidad / organismo el que responda.	333
1	FORO. Plataforma de discusión electrónica en el ámbito de los planes municipales de ordenación del territorio. Según la legislación portuguesa, todos los planes municipales (plan municipal de ordenación del territorio, de urbanización o plan director) tendrán que ser sometidos a encuesta pública. Esta herramienta permite una mayor divulgación y aumenta la disponibilidad de presentar cualquier sugerencia, ya que se podrá hacer remotamente, a través de la WEB.	283
20	SUGERENCIAS TRABAJADORES. Sistema de gestión de las sugerencias de los trabajadores (aplicable por ejemplo a la mejora interna de los procesos y procedimientos).	267

	Actuaciones de administración electrónica	Valoración
9	PLATAFORMA SMS ENTRADA/SALIDA. Sistema de alertas SMS, multientidad y multioperador (servidor de paquetes de mensajes)	417
16	PUNTO LIMPIO. Gestiones punto limpio / solicitudes / recogida	417
12	VALIDACION DOCUMENTAL. Página web de validación de documentos expedidos por una administración pública y firmado electrónicamente. Comprobación y verificación del documento.	400
4	GESTOR MULTIMEDIA. Espacio multimedia que gestione la información generada por las actividades de las entidades locales: agenda de eventos, multimedia, documentación, etc.	360
19	SIMULADOR E-ADMINISTRACION. Aplicación únicamente en front-office. Sistema para gestionar y responder electrónicamente las peticiones de información de los ciudadanos en aquellos trámites que no están informatizados o no están disponibles a los ciudadanos directamente en Internet. Podrían ser servicios con/sin autenticación.	300
25	GIS SERVICIOS. Cartografía interactiva del área metropolitana que aporte información sobre los servicios públicos	233
28	EXPEDIENTE PERSONAL. Expediente electrónico individual que permita acceder al conjunto de los servicios públicos	220

*Fase 2.2.- Resultados de las valoraciones finales:* Una vez agrupados las actuaciones por servicios, valoradas y discutidas en la mesa de trabajo realizada, se obtuvo un nuevo listado de propuestas que fueron enviados a los socios para su valoración, estas puntuaciones tenían que reflejar el grado de importancia para los socios, el cumplimiento de los condicionantes del proyecto, uso o no de la herramienta, si veta la posibilidad de implantarlo y si opina que es irrealizable. Los resultados de la importancia de las herramientas se presentan como un promedio de la valoración de cada socio multiplicado por 100 y las demás variables como el porcentaje de socios que respondieron afirmativamente a dichas variables.

Resultado de las valoraciones de las propuestas (21 enero 2009)

Actuaciones de <u>participación electrónica</u>	A) import 1 - 5	B) uso	C) veto	D) irre
1.- AVISOS GEOREFERENCIADOS.	433	33%	0%	0%
3.- ENCUESTAS DE SATISFACCION.	383	0%	0%	0%
7.- DINAMIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA.	350	0%	0%	0%
2.- CONSULTAS.	350	17%	0%	0%
9.- MEDIDOR DE EMISIONES CARBONO / HUELLA ECOLOGICA.	300	0%	0%	0%
5.- EL PRESIDENTE RESPONDE.	300	33%	0%	0%
8.- AGENDA LOCAL PARTICIPATIVA.	283	0%	0%	0%
6.- FORO DE DISCUSIÓN.	250	33%	0%	0%
4.- SUGERENCIAS DE TRABAJADORES.	150	17%	0%	0%
10.- INTRANETS COMUNITARIAS.	133	17%	0%	17%



Actuaciones de <u>administración electrónica</u>	A) import 1 - 5	B) uso Sí	C) veto Sí	D) irre Sí
1.- PLATAFORMA DE SMS DE ENTRADA Y SALIDA.	<b>433</b>	33%	0%	0%
7.- PUNTO LIMPIO.	<b>383</b>	17%	0%	0%
8.- MERCADO VIRTUAL PARA EL PEQUEÑO COMERCIO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	<b>366</b>	0%	0%	17%
2.- SERVICIOS GEOREFERENCIADOS.	<b>366</b>	50%	0%	0%
5.- GESTOR MULTIMEDIA.	<b>300</b>	33%	0%	0%
3.- SIMULADOR BASICO DE E-ADMINISTRACION.	<b>233</b>	17%	0%	0%
4.- VALIDACION DE DOCUMENTOS	<b>233</b>	17%	0%	0%
9.- PORTAL TURISTICO DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURANTES.	<b>200</b>	67%	0%	0%
6.- EXPEDIENTE PERSONAL	<b>183</b>	17%	0%	17%

### 7.3 Propuestas finalmente seleccionadas

Como ya se ha mencionado anteriormente la selección de las propuestas electrónicas fueron realizadas por los mismos socios mediante mecanismo en donde ellos mismos planteaban y proponían las actuaciones a implantar bajo el proyecto PARNET-tic. En base a estas propuestas de acciones se seleccionaron aquellas que puedan resultar de mayor interés para el proyecto considerando que:

Para ello, antes de acometer las actuaciones en los territorios, se incluirá en los siguientes apartados de este Plan Director una fase de estudio, investigación tecnológica, desarrollo de las aplicaciones, inversiones en equipamientos, junto a un detallado mecanismo de control para que pueda garantizarse su continuidad por las propias entidades con medios propios. Estas administraciones locales en su nivel de competencias incorporarán los avances en materia de prestación de servicios y participación ciudadana y continuarán la cooperación por medio de un compromiso de constitución de la Red.

Las herramientas finalmente seleccionadas tienen que cumplir una serie de condicionantes: tienen que permitir mantener informada a la ciudadanía en cada una de las entidades locales participantes por medio de publicación de archivos multimedia podcasts, vídeos, etc. de actos de las entidades locales (plenos, eventos, etc.). Incluirán herramientas de comunicación, buzones de correo electrónico para envío de consultas, SMS para comunicación de consultas/incidencias, sistema de centralita para atención a usuari@s, chat, etc.; Herramientas de participación: Mecanismos de consulta ciudadana, que incluya herramientas de debate y votación: foros, blogs, etc. Esto permitirá tener una comunicación entre la ciudadanía y el gobierno local, para poder hacer más participativa y poder transmitir de forma directa información concerniente al gobierno local y las políticas que se vayan a poner en marcha.

De los resultados finalmente obtenidos en la segunda ronda del proceso de selección de las propuestas, se eligieron dos o tres propuestas de las más valoradas de e-administración y participación electrónica que se ajustaran a las condiciones económicas, temporales, uso, etc. del proyecto. En algunos casos se agruparon herramientas de administración y participación ya que los recursos necesarios para su implantación son muy similares, quedando de la siguiente forma las propuestas finalmente seleccionadas para su estudio:



PARNET<sup>TIC</sup>

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

1. Plataforma de SMS Entrada – Salida
2. Gestión de los Puntos Limpios
3. Sistema de información territorial
4. Consultas/Encuestas electrónicas (Consultas-e)



## 8. Definición en detalle las propuestas de actuación

En esta sección se realizará un análisis de cada una de las propuestas finalmente seleccionadas para implementar en los socios participantes, que serán las 4 primeras actuaciones más valoradas en los ámbitos de e-administración y participación electrónica... Este análisis consistirá en el estudio de los recursos financieros, tecnológicos, descripción detallada del servicio prestado por las herramientas, usuarios, gestores, características y funcionalidades y finalmente un cronograma de ejecución.

Esta fase de estudio, investigación tecnológica y desarrollo de las aplicaciones permitirá conocer la infraestructura tecnológica, inversión y recursos humanos mínimos que deben poseer los gestores de la herramienta, que para efectos de PARNET-tic serán los socios integrantes del proyecto.

### 8.1 Plataforma de SMS Entrada - Salida

Este servicio permite abordar la propuesta más valorada desde el punto de vista de los socios del proyecto PARNET-tic vinculada a la administración electrónica

Administración electrónica

1.- PLATAFORMA DE SMS DE ENTRADA Y SALIDA.
7.- PUNTO LIMPIO.
8.- MERCADO VIRTUAL PARA EL PEQUEÑO COMERCIO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
2.- SERVICIOS GEOREFERENCIADOS.
5.- GESTOR MULTIMEDIA.
3.- SIMULADOR BASICO DE E-ADMINISTRACION.
4.- VALIDACION DE DOCUMENTOS
9.- PORTAL TURISTICO DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURANTES.
6.- EXPEDIENTE PERSONAL

### Ámbito de actuación del proyecto.

De cara a la simplificación del servicio podría pensarse en una alternativa que no requiera la instalación con el “core” de la eAdministración, sino en una aplicación más ocasional. En este sentido, podría ser utilizado para informar de determinados eventos o actos vinculados a un proyecto concreto. Una opción sería vincularlo a este proyecto e informar al público en general de las diversas herramientas a disposición.

### Descripción breve del sistema / servicio

El sistema plataforma SMS de entrada y salida, será un sistema de notificación a través de SMS vinculados a determinados eventos. Deberá ser capaz de recoger información de entrada del sistema. Esta información debería realizarse a través de dos mecanismos:

1. Respuestas a SMS enviados previamente, con un identificador que permita registrar la aplicación.
2. Envíos y peticiones sencillas que deberían regirse por una sintaxis elemental y que en este caso no deberían tener una aplicación sin grandes restricciones desde el punto de vista jurídico.

Se podrán realizar diversos servicios piloto de “SMS certificados”. Se trata de una vía relativamente nueva para todos los socios y que podría servir de mecanismo de prueba para ver los resultados y por tanto una posible evolución futura de este mecanismo en cada socio.

El SMS Certificado se trata de un mensaje corto de texto con carácter de prueba frente a terceros en el que se certifica, de forma fehaciente, el contenido del mensaje y la fecha de envío mediante el acuse de recibo firmado digitalmente. Para ello se genera un documento digital donde se registra la autenticidad de la comunicación, su contenido, la fecha y hora de la remisión y finalmente la fecha y hora de la recepción en destino. Este documento va firmado digitalmente por una entidad certificadora con un sellado de tiempo que garantiza que no existe modificación posterior y se envía al emisor de la comunicación.

Por tanto es un mecanismo que otorga validez legal a las comunicaciones, con la misma validez que una comunicación en papel mediante carta certificada o mediante burofax.

Ejemplos de usos del servicio:

#### SMS Salida

- Comunicaciones. Actividades e hitos culturales por parte de las diversas entidades.
- Convocatorias para mesas, plenos, etc.
- Avisos del periodo de recaudación de impuestos.
- Avisos de la inminente finalización del plazo de recaudación de impuestos.
- Notificaciones.



- Actuaciones de dinamización

### SMS Entrada

- Comunicaciones y quejas.
- Mecanismo de participación por parte de ciudadanos.
- Mecanismo de respuesta ante comunicaciones oficiales. Respuesta de confirmación o disconformidad con un acto, identificando el teléfono y el código de expediente, etc.
- Mecanismo de respuesta a una comunicación por medio de SMS.

### *Destinatarios finales del servicio.*

Ciudadanos. La ventaja del terminal móvil es que se trata del vehículo tecnológico que mejor identifica a la persona. Su uso es generalizado por los ciudadanos y las comunicaciones por SMS cuentan con una amplia generalización por parte de los ciudadanos. Por tanto, tiene la gran ventaja de ser una tecnología que no establece barreras formativas o de conocimiento en los ciudadanos, lo que lo hace especialmente útil en el medio rural. Otra de las grandes ventajas para su aplicación en el medio rural la existencia de este servicio al margen del despliegue de las infraestructuras de telecomunicaciones (simplemente será necesario disponer de cobertura de telefonía celular).

### *Gestores principales de los servicios.*

Todos los socios salvo Universidad de Montpellier.

### *Características y funcionalidades*

- Multiplataforma: Esto significa que el hardware o software que es multiplataforma tiene la característica de funcionar de forma similar en distintas plataformas (distintos sistemas operativos).
- Software libre: es la designación de un grupo de programas que poseen ciertas libertades y obligaciones que incluyen: libertad de ser usado (tanto el programa como su código), copiado y distribuido por cualquiera. En el caso de la distribución, puede ser licencia tipo BSD (libertad de distribución a código cerrado) o GPL (distribución total, pero bajo las condiciones de tener el código abierto).
- Posibilidad de montar servicios sobre java
- Bases de datos para la gestión de usuarios
- Multiusuario: Cada socio debería ver una aplicación independiente
- Multiidioma: Al menos los de los socios: gallego, castellano, portugués.
- Integración con determinados hitos y eventos. Envíos automáticos en base a fechas, en base a una determinada instrucción, etc.
- Posibilidad de un sistema de integración por parte de cada socio con determinadas temáticas (se recomienda que no estén integrados con otras aplicaciones, sino eventos relativamente sencillos: vinculación de plazos con respecto a la entrega, etc.).
- Proceso de validación automática de los SMS de entrada (validador de sintaxis).
- Integración con otras aplicaciones (integración con email y bases de datos).

- Sistema de alta de usuarios en las comunicaciones por SMS.
- Definición de categorías y subcategorías de los servicios de SMS.
- Plataforma de envío de SMS con:
  - Envío de SMS masivos.
  - Envío de SMS con integración con la base de datos (nombre, apellidos, teléfono, número de expediente, etc.). SMS personalizado.
  - Envío de SMS para un único destinatario.
- Integración de la documentación vinculada a los SMS certificados. Documentación acreditativa del envío.
- Gestión de usuarios del sistema

### *Recursos necesarios.*

#### *Recursos humanos*

- Responsable de la aplicación.
- Administrador de la aplicación.
- Técnicos para responder a las consultas y avisos de la aplicación. Dependerá del uso, pero debería integrarse en otros mecanismos para no duplicar recursos.
- Integración con el Registro de salida en el caso de que se quiera dejar constancia de dicha comunicación.

#### *Recursos técnicos*

- Equipos informáticos.
- Aplicación o módulos software
- Software de base
- Integración con operador de telefonía.
- Para SMS certificados

#### *Otros Recursos.*

- Formación en la herramienta
- Promoción y publicidad para incentivar el uso
- Integración con el uso de estas herramientas y definición de a qué servicios se podría integrar esta funcionalidad.
- Para SMS Certificados, analizar las implicaciones legales (vinculación con Secretaría, Asesoría Jurídica, Auditoría, etc.).

**PARNET**TICRede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

### Estimación de presupuesto

	Horas Perfil Director de proyecto	Horas Perfil Analista	Horas Perfil Programador	Horas Perfil Diseñador gráfico	Horas Perfil Formador	Otros gastos	Total por Tarea
Definición de especificaciones para el sistema	20	40					4.600,00 €
Implantación del sistema de SMS de salida	16	20	160				12.440,00 €
Implantación del SMS de entrada	16	20	160				12.440,00 €
Pack de 20000 SMS por socio						7.200,00 €	7.200,00 €
Pack de 2000 SMS Certificados por socio						7.200,00 €	7.200,00 €
Integración de módulo de gestión documental para los SMS certificados		20	40				3.800,00 €
Formación a administradores					48	5.400,00 €	11.160,00 €
Publicidad y Difusión							
<b>Total</b>	4.680,00 €	7.000,00 €	21.600,00 €	- €	5.760,00 €	19.800,00 €	58.840,00 €

### Planificación y cronograma

Id	Nombre de tarea	Duración	10																											
			08	15	22	01	08	15	22	29	05	12	19	26	03	10	17	24	31	07	14	21	28	05	12	19	26	01	08	15
1	Inicio del proyecto	0 días																												
2	Definición de especificaciones para el sistema	3 sem																												
3	Implantación del sistema de SMS de salida	6 sem																												
4	Implantación del SMS de entrada	6 sem																												
5	Pack de 20000 SMS por socio	0 sem																												
6	Pack de 2000 SMS Certificados por socio	0 sem																												
7	Integración de módulo de gestión documental p	3 sem																												
8	Formación a administradores	2 sem																												
9	Fin de proyecto	0 días																												

## 8.2 Gestión del Punto Limpio

El servicio de “Gestión de los Punto Limpio” fue seleccionado en segundo lugar de importancia por los socios del proyecto dentro del apartado de servicios de Administración electrónica.

1.- PLATAFORMA DE SMS DE ENTRADA Y SALIDA.
7.- PUNTO LIMPIO.
8.- MERCADO VIRTUAL PARA EL PEQUEÑO COMERCIO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
2.- SERVICIOS GEOREFERENCIADOS.
5.- GESTOR MULTIMEDIA.
3.- SIMULADOR BASICO DE E-ADMINISTRACION.
4.- VALIDACION DE DOCUMENTOS
9.-PORTAL TURISTICO DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURANTES.
6.- EXPEDIENTE PERSONAL

La propuesta cuando fue elegida por los socios, se describía como un Sistema de gestión de la recogida de materiales especiales generalmente para reciclar o reutilizar (electrodomésticos, informática, muebles, etc.). El “Punto limpio” se llama al lugar donde se depositan dichos materiales

### *Ámbito de actuación del servicio.*

El ámbito de actuación del servicio comprende principalmente la recogida de materiales especiales (muebles, electrodomésticos, etc. es decir, aquello que por su dimensión o por su características se escapan fuera de la recogida de residuos sólidos urbanos) en las zonas especialmente habilitadas para ello (el Punto Limpio). Esta recogida es competencia de las entidades locales, normalmente de los ayuntamientos, quienes habitualmente la subcontratan a las mismas empresas que realizan la recogida de basura. En general, el punto limpio se compone de unas zonas diferenciadas con diversos contenedores para cada uno de los tipos de materiales a depositar.



Los puntos limpios también suelen ser dedicados a los desechos de materiales de las pequeñas y medianas empresas (industrias, comercios, servicios, etc.) que tengan una problemática ocasional de residuos. Obviamente está pensado e indicado para ciudadanos.

Es habitual que los potenciales usuarios del servicio desconozcan tanto la ubicación de los Punto Limpio como de los procedimientos de su utilización.

### *Descripción breve del sistema / servicio*

El servicio de punto limpio será un sistema accesible a través de Internet, deberá informar de la situación y procedimientos de utilización, recoger las peticiones de solicitudes de recogida de materiales y debe gestionar la respuesta a las solicitudes y el seguimiento de la recogida hasta la finalización del servicio.

### *Ejemplos de usos del servicio*

- Informarse de la ubicación del punto limpio más cercano para ir a depositar pequeños electrodomésticos.
- Recepción de las solicitudes de la recogida de un frigorífico.
- Dar información sobre los tipos de materiales que incluye el servicio y de los diversos procedimientos de recogida de materiales in situ.

### *Destinatarios finales del servicio.*

1. Ciudadanos en general.
2. Pequeñas y medianas empresas que no tengan una gestión de residuos contemplada como Residuos Sólidos Urbanos.

### *Gestores principales de los servicios.*

1. Todos los socios salvo Universidad de Montpellier.
2. Ayuntamientos y otras administraciones públicas que tengan esas competencias asignadas.

### *Características y funcionalidades.*

Las funciones del punto limpio pueden clasificarse en dos partes: Información del punto que será visualizada en internet y la gestión en sí del punto.

1. El punto limpio debe visualizar en internet la información sobre los objetos y materiales que se pueden depositar directamente en los Punto limpio y para los que puede solicitarse el servicio de recogida: tipos de materiales, tamaños, ejemplos de los materiales incluidos y de los no incluidos, etc. Además, deberá proporcionar visualizaciones de la ubicación del punto limpio: documento de texto con la lista de ubicaciones, mapa estático, servicio de mapas en Internet (Googlemaps o sistema de

visualización georreferenciado). Información sobre los diversos procedimientos de uso del servicio de recogida: canales de comunicación, solicitudes de recogida, confirmaciones, horarios, etc. Así como, preguntas frecuentes que pueda realizar el usuario e informaciones adicionales sobre cómo solucionar los casos de los materiales que no están incluidos en la gestión del Punto Limpio: teléfonos, direcciones y enlaces útiles para redirigir a otros servicios y organismos gestores, etc.

2. En cuanto a la gestión del Punto Limpio: la recogida, recepción de solicitudes y contestación de petición de información deberá realizarse por varios canales: formularios de internet, correo electrónico, SMS. Para que el ciudadano se sienta que realmente su petición ha sido escuchada deberá calcularse una respuesta a su solicitud de recogida, proponer una fecha, hora y lugar, así como realizar una confirmación de cuando la recogida vaya a realizarse. De igual forma, en caso de que se produzcan cambios en la programación de la recogida del material informar al usuario o cualquier ciudadano de dichos cambios.

#### Características generales de la gestión del Punto Limpio.

- Multiplataforma
- Software libre
- Multiusuario: Cada socio debería ver una aplicación independiente
- Multidioma: deberá contener al menos los idiomas de los socios: gallego, castellano, portugués.
- Gestión de los usuarios.
- Personalización de la imagen para que la aplicación sea usada por otra entidad.

#### Recursos necesarios.

##### Recursos humanos.

- Responsable de la aplicación: Normalmente será el responsable del área que gestiona el Punto Limpio.
- Administrador de la aplicación: Persona que conoce en profundidad la aplicación y es capaz de programarla, orientarla y controlarla. Normalmente será el responsable de informática del organismo.
- Usuarios de la aplicación: Técnicos que explotan la aplicación y realizan la operación de la aplicación.
- Responsables de cada consulta: Responsable de una consulta en particular.

##### Recursos técnicos

- Equipos informáticos.
- Aplicación o módulos software
- Software de base
- Integración con los gestores de contenidos web CMS



**PARNET**TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

### Otros Recursos.

- Formación en la herramienta

### Estimación de presupuesto

	Horas Perfil Director de proyecto	Horas Perfil Analista	Horas Perfil Programador	Horas Perfil Diseñador gráfico	Horas Perfil Formador	Otros gastos	Total por Tarea
Definición de especificaciones para el sistema	10	20					2.300,00 €
Desarrollo del sistema tipología de residuos		8	40				2.960,00 €
Desarrollo del sistema: Ubicaciones		8	40				2.960,00 €
Desarrollo del sistema: Consultas		8	40				2.960,00 €
Otros desarrollos							- €
Implantación		20	60				5.000,00 €
Elaboración de material formativo. Manual de funcionamiento		24					1.680,00 €
Publicidad y Difusión							
<b>Total</b>	<b>900,00 €</b>	<b>6.160,00 €</b>	<b>10.800,00 €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>17.860,00 €</b>

### Planificación y cronograma

Id	Nombre de tarea	Duración	10													
			08	15	22	01	08	15	22	29	05	12	19	26	03	10
1	Inicio del proyecto	0 días				01/03										
2	Definición de especificaciones para el sistema	2 sem														
3	Desarrollo del sistema tipología de residuos	2 sem														
4	Desarrollo del sistema: Ubicaciones	2 sem														
5	Desarrollo del sistema: Consultas	2 sem														
6	Otros desarrollos	3 sem														
7	Implantación	2 sem														
8	Elaboración de material formativo. Manual de funcic	1 sem														
9	Fin de proyecto	0 días														04/06



### 8.3 Sistema de información territorial

Este servicio permite abordar dos propuestas identificadas por los socios del proyecto Partnet-tic. Una de ellas sería vinculada a la parte de participación electrónica y otra a servicios de administración electrónica

#### eParticipación

1.- AVISOS GEOREFERENCIADOS.
3.- ENCUESTAS DE SATISFACCION.
7.- DINAMIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA.
2.- CONSULTAS.
9.- MEDIDOR DE EMISIONES CARBONO / HUELLA ECOLOGICA.
5.- EL PRESIDENTE RESPONDE.
8.- AGENDA LOCAL PARTICIPATIVA.
6.- FORO DE DISCUSIÓN.
4.- SUGERENCIAS DE TRABAJADORES.
10.- INTRANETS COMUNITARIAS.

#### eAdministración

1.- PLATAFORMA DE SMS DE ENTRADA Y SALIDA.
7.- PUNTO LIMPIO.
8.- MERCADO VIRTUAL PARA EL PEQUEÑO COMERCIO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
2.- SERVICIOS GEOREFERENCIADOS.
5.- GESTOR MULTIMEDIA.
3.- SIMULADOR BASICO DE E-ADMINISTRACION.
4.- VALIDACION DE DOCUMENTOS
9.- PORTAL TURISTICO DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURANTES.
6.- EXPEDIENTE PERSONAL

Por tanto bajo una misma arquitectura de aplicaciones, se soportarían dos soluciones elegidas por los socios del proyecto: Avisos Georeferenciados como mecanismo de participación y Servicios Georeferenciados en la vertiente de eAdministración.

### *Ámbito de actuación del proyecto*

El ámbito inicial del servicio alcanza a las entidades socias del proyecto y los servicios deberían ser configurable por cada entidad de tal forma que puedan decidir qué servicios se ofrecen y ajustar las necesidades a dichos ámbitos. El ámbito geográfico también puede ser limitado, por si se prefiere disponer de un área de actuación piloto antes de la puesta en marcha de esta actuación.

### *Descripción breve del sistema / servicio*

El Sistema de avisos territoriales permite recoger del público en general o de un subconjunto de dicho público en particular, avisos que puedan localizar sobre el territorio. El servicio debería tener varios mecanismos de entrada de dichos avisos, entre los cuales podrían ser: SMS (dificultades en disponer de una localización precisa) + Formularios en http (sobre mapa). Este sistema debería ser capaz de transmitir de forma ágil la comunicación de incidencias y una mayor aproximación al ciudadano, promocionar claramente en Internet (lugar destacado en la web de las entidades) con una imagen o marca destacada y vinculado a cada una de las entidades socias.

El Sistema de información territorial de servicios públicos permite localizar en Internet diversos hitos o espacios localizados geográficamente y con una información vinculada. El sistema debería ser capaz de representar puntos, líneas y polígonos con información vinculada a cada uno de ellos. La visualización debería ser a través de un navegador web, sin necesidad de instalar servicios en los equipos de los posibles clientes.

Ejemplos de usos del servicio.

### *Avisos territoriales*

- Avisos sobre deficiencias en infraestructuras: viarias, iluminación, saneamiento, etc.
- Sistema para la ubicación de denuncias como por ejemplo vertidos, denuncias relativas a obras, posibles problemas de seguridad por el estado de las infraestructuras, edificios en ruinas con posibilidad de derrumbe, etc.
- Indicación de problemas en determinadas obras de mantenimiento.



### *Sistema de información territorial*

- Publicación de hitos de interés de un territorio (lugares de interés turístico, museos, etc.).
- Publicación de elementos de interés social (puntos de acceso a servicios sociales, lugares de interés para el ocio, etc.).
- Localización de puntos de atención al público de la entidad.
- Localización de puntos de referencia para el ciudadano sean públicos (fuera de sus áreas de competencia) o privados. Centros sanitarios, farmacias, etc.
- Localización de rutas de interés (rutas de interés cultural, rutas de interés natural, senderismo,...).
- Localización de polígonos con ciertas características (zonas de acceso restringido a vehículos, etc.).

### *Destinatarios finales del servicio*

#### *Avisos territoriales:*

- Ciudadanos.
- Organizaciones sociales: asociaciones ciudadanas, empresariales, etc.
- Empresas proveedoras de la entidad

#### *Sistema de información territorial:*

- Ciudadanos.
- Organizaciones sociales: asociaciones ciudadanas, empresariales, etc.
- Empresas proveedoras de la entidad
- Trabajadores de la entidad
- Ayuntamientos y otras administraciones públicas
- Entidades dependientes de los socios

### *Gestores principales de los servicios.*

- Todos los socios salvo Universidad de Montpellier.

### *Características y funcionalidades.*

#### *Características de la aplicación de consultas:*

- Multiplataforma
- Software libre
- Multiusuario: Cada socio debería ver una aplicación independiente
- Multiidioma: Al menos los de los socios: gallego, castellano, portugués.
- Un único motor de geolocalización que sirva para ambas entidades.
- Adaptarse a localizaciones diferentes y diversos husos geográficos (UTM-29, UTM-30 o UTM-31).
- Avisos territoriales
  - Definición de las categorías y subcategorías de los avisos territoriales.

- Definición de la información vinculada a cada categoría (nombre del responsable, dirección de mail a la que enviar las consultas de cada categoría, etc).
- Sistema de información territorial
  - Interfaz de visualización. Integraría una cartografía básica (google satélite, resultados, etc.) y se le integrarían las capas que se han definido como categorías a mostrar.
  - Interfaz de carga de datos vinculada a la visualización.
  - Interfaz de carga de contenidos.
  - Definición de la estructura de datos vinculado a cada elemento.
  - Visualización de un elemento como punto (coordenadas).
  - Gestión de categorías y subcategorías.
  - Definición de campos visibles y no visibles.
  - Posibilidad de exportación de dicha base de datos.
  - Posibilidad de vincular esta estructura de datos tanto a puntos, líneas o polígonos.
  - Posibilidad de cargar capas externas (Web Map Services) ofertados por otras entidades como Catastro, etc.
  - Posibilidad de integrar como capa de fondo las ortofotos de googlemaps.
  - Capacidad de obtener los datos como ficheros kml (integración con Google Earth)
- Gestión de usuarios del sistema

#### *Características del sitio web (avisos e información)*

- Visualización de capas/leyenda
  - Activación de capas
  - Visualización de capas
- Capacidad de realización de consultas (formato abierto).
  - Consultas generales
  - Consulta por capa activa
- Zona mapa
  - Visualización de los hitos sobre el mapa
  - Carga de iconos sobre el propio mapa vinculados a cada hito
  - Desplazamiento
  - Zoom
  - Latitud y longitud
  - Escala
- Utilidades
  - Desplazamiento
  - Zoom a mapa completo
  - Zoom a zona marcada
  - Búsqueda de lugares
  - Otras búsquedas
  - Mostrar información sobre el hito seleccionado

#### *Recursos necesarios.*

#### *Recursos humanos.*

- Responsable de la aplicación.

- Administrador de la aplicación.
- Técnicos para responder a las consultas y avisos de la aplicación. Se buscará que sea un técnico con conocimiento del ámbito definido para la aplicación.
- Técnicos para recopilar y actualizar la información que se carga en el GIS. Dado que es una aplicación donde la clave está en los registros para mostrar en el mapa, lo ideal será garantizar que la información está actualizada.

### Recursos técnicos

- Equipos informáticos.
- Aplicación o módulos software
- Software de base

### Otros Recursos.

- Formación en la herramienta
- Promoción y publicidad para incentivar el uso
- Recursos de información (directorios de destinatarios, etc.,)
- Servicios de creación de muestras, segmentaciones, etc.
- Servicios de asesoramiento / apoyo al diseño de consultas.
- Consultoría de Tipología y procedimientos de participación

### Estimación de presupuesto

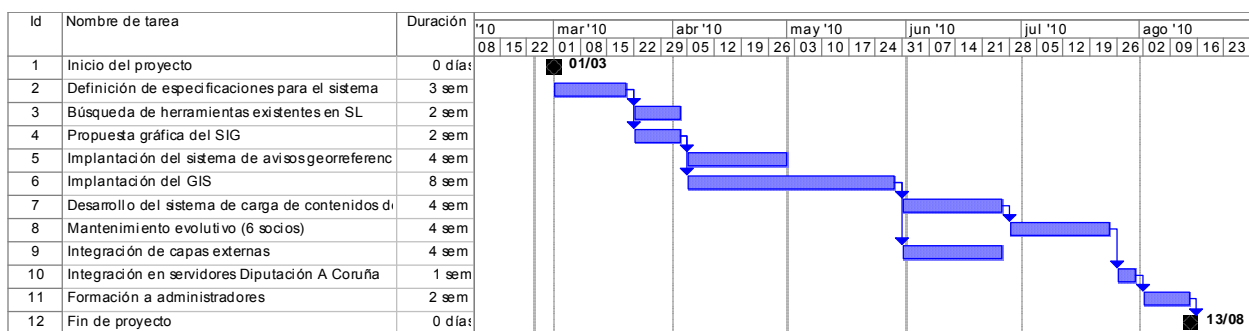
	Horas Perfil Director de proyecto	Horas Perfil Analista	Horas Perfil Programador	Horas Perfil Diseñador gráfico	Horas Perfil Formador	Otros gastos	Total por Tarea
Definición de especificaciones para el sistema	80	80					12.800,00 €
Búsqueda de herramientas existentes en SL							- €
Propuesta gráfica del SIG				40			2.000,00 €
Implantación del sistema de avisos georreferenciados	8	20	120				9.320,00 €
Implantación del GIS	20	60	250				21.000,00 €
Desarrollo del sistema de carga de contenidos del GIS	8	20	150				11.120,00 €
Mantenimiento evolutivo (6 socios)	20	72	300				24.840,00 €
Integración de capas externas			120				7.200,00 €
Integración en servidores							
Diputación A Coruña	8	20					2.120,00 €
Formación a administradores						48	5.400,00 €
Publicidad y Difusión							11.160,00 €
<b>Total</b>	<b>12.960,00 €</b>	<b>19.040,00 €</b>	<b>56.400,00 €</b>	<b>2.000,00 €</b>	<b>5.760,00 €</b>	<b>5.400,00 €</b>	<b>101.560,00 €</b>



**PARNET**TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

## Planificación y cronograma





## 8.4 Consultas electrónicos (Consultas-e)

Este servicio permite abordar dos propuestas identificadas por los socios del proyecto Partnet-tic en el ámbito de participación:

1.- AVISOS GEOREFERENCIADOS.
3.- ENCUESTAS DE SATISFACCION.
7.- DINAMIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA.
2.- CONSULTAS.
9.- MEDIDOR DE EMISIONES CARBONO / HUELLA ECOLOGICA.
5.- EL PRESIDENTE RESPONDE.
8.- AGENDA LOCAL PARTICIPATIVA.
6.- FORO DE DISCUSIÓN.
4.- SUGERENCIAS DE TRABAJADORES.
10.- INTRANETS COMUNITARIAS.

### *Ámbito de actuación del proyecto.*

El ámbito inicial del proyecto alcanza a las entidades socias del proyecto

### *Descripción breve del sistema / servicio:*

Sistema para generación de preguntas con el objetivo de recoger información y opiniones de los ciudadanos a través de Internet. El servicio se debería promocionar claramente en Internet (un sitio web) con una imagen/marca propia y vinculado a cada una de las entidades socias.

Ejemplos de usos del servicio.

- Consulta sobre el nombre para una obra pública: un pabellón, parque, centro social, etc. Podría realizarse en varias etapas: (1) consulta sobre posibles nombres (nominados), (2) votación sobre un número determinados de de las propuestas elegidas (finalistas)
- Consulta / recepción de propuestas de sobre el borrador de un reglamento.
- Consulta a los usuarios sobre satisfacción del uso de los servicios de la entidad (con clave).



PARNETTIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

- Posibilidad de generar una consulta de forma aleatoria vinculada a un determinado evento (cumplimentación de un trámite y generación de encuesta de valoración del servicio a un subconjunto de usuarios de ese trámite).

#### *Destinatarios finales del servicio*

- Ciudadanos.
- Organizaciones sociales: asociaciones ciudadanas, empresariales, etc.
- Ayuntamientos y otras administraciones públicas
- Entidades dependientes de los socios
- Trabajadores de la entidad y grupos de trabajadores (directivos, departamentos, etc.)
- Empresas proveedoras de la entidad

#### *Gestores principales (creadores de las consultas)*

- Todos los socios salvo Universidad de Montpellier.
- Los departamentos de las entidades socias.

#### *Gestores secundarios (creadores de las consultas)*

- Ayuntamientos y otras administraciones públicas
- Entidades dependientes de los socios
- Organizaciones sociales (opcional) (Se necesitaría que estuvieran registrados en el sistema. No se aconseja en una primera fase).

#### *Características y funcionalidades.*

##### Características de la aplicación de consultas

- Multiplataforma
- Software libre
- Multiusuario: Cada socio debería ver una aplicación independiente
- Multiidioma: Al menos los de los socios: gallego, castellano, portugués.
- Diversos tipos de preguntas: de respuesta única, múltiple, escala de valoración, etc.
- Gestión de los usuarios
- Control de su identificación del que responde: anónimas o personales (por clave, etc.).
- Personalización de la apariencia con plantillas y estilos
- Versión imprimible de la encuesta
- Definición de rutas en función de las respuestas
- Múltiples encuestas simultáneas.
- Fechas límite de encuestas para automatización
- Realización de una consulta única o de consultas en varias etapas; etc.
- Envío y gestión de invitaciones y recordatorios por email
- Posibilidad de que los participantes guarden respuestas parciales para continuar con la encuesta más adelante
- Importación y exportación a varios formatos: texto, CSV, SPSS, etc.



PARNET<sup>TIC</sup>

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

- Introducción masiva de datos (identificación, claves, etc.)
- Procesamiento de resultados y visualización gráfica.

#### Características del sitio web

- Visualización de las consultas abiertas y de las cerradas (terminadas).
- Visualización de los documentos de apoyo a la consulta (cuando existan)
- Visualización o de los resultados alcanzados al cierre de la consulta.
- Visualización o no de las respuestas realizadas individualmente.
- Buscador de consultas: por palabras o por categorías (años, temas, tipo entidad,...)
- Suscripciones como destinatario / panelista.
- Enlaces a otros puntos de participación: quejas y sugerencias, webs de consultas, etc.
- Información de la política de privacidad de datos y aviso legal (transparencia)

#### *Recursos necesarios.*

##### *Recursos humanos.*

- Responsable de la aplicación. Normalmente será el responsable de participación ciudadana.
- Administrador de la aplicación. Persona que conoce en profundidad la aplicación y es capaz de programarla, orientarla y controlarla. Puede apoyarse en usuarios de la aplicación.
- Usuarios de la aplicación. Técnicos que explotan la aplicación y realizan seguimiento y control de las consultas.
- Responsables de cada consulta. Responsable de una consulta en particular.

##### *Recursos técnicos*

- Equipos informáticos.
- Aplicación o módulos software
- Software de base
- Integración con gestores CMS o aplicaciones internas.

##### *Otros Recursos.*

- Formación en la herramienta
- Promoción y publicidad para incentivar el uso
- Recursos de información (directorios de destinatarios, etc.,)
- Servicios de creación de muestras, segmentaciones, etc.
- Servicios de asesoramiento / apoyo al diseño de consultas.
- Consultoría de Tipología y procedimientos de participación



**PARNET**TIC

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

## Estimación de presupuesto

	Horas Perfil Director de proyecto	Horas Perfil Analista	Horas Perfil Programador	Horas Perfil Diseñador gráfico	Horas Perfil Formador	Otros gastos	Total por Tarea
Definición de especificaciones para el sistema	20	50					5.300,00 €
Búsqueda de herramientas existentes en SL							- €
Implantación de la herramienta de consultas	20	20	80				8.000,00 €
Desarrollo de propuesta gráfica y navegación	8	20		40			4.120,00 €
Implantación del sitio web (6 socios)	20	48	180				15.960,00 €
Parametrización de la herramienta y pruebas	20		120	40			11.000,00 €
Formación a administradores						48	5.400,00 €
Publicidad y Difusión							11.160,00 €
<b>Total</b>	<b>7.920,00 €</b>	<b>9.660,00 €</b>	<b>22.800,00 €</b>	<b>4.000,00 €</b>	<b>5.760,00 €</b>	<b>5.400,00 €</b>	<b>55.540,00 €</b>

## Planificación y cronograma

Id	Nombre de tarea																				
		feb '10				mar '10				abr '10				may '10				jun '10			
		01	08	15	22	01	08	15	22	29	05	12	19	26	03	10	17	24	31	07	14
1	Inicio del proyecto				■ 15/02																
2	Búsqueda de herramientas existentes en SL				■																
3	Definición de especificaciones para el sistema					■															
4	Implantación de la herramienta de consultas						■														
5	Desarrollo de propuesta gráfica y navegación							■													
6	Implantación del sitio web (6 socios)								■												
7	Parametrización de la herramienta y pruebas																				
8	Formación a administradores																				
9	Fin proyecto																				

## 8.6 Otras propuestas fuera del proyecto PARNET-TIC

Estas propuestas salen del análisis realizado a cada uno de los socios mediante la encuesta antes expuesta, donde se evaluaba la situación actual de las administraciones en materia de herramientas electrónicas y nuevas tecnologías. Estas propuestas podemos enumerarlas de la siguiente manera:

1. Para el adecuado funcionamiento de las entidades locales deberán existir un mínimo de dos perfiles de persona clave:
  - Representante político, cuyo máximo responsable es el Presidente/a o el Alcalde/sa según la administración de que se trate.
  - Técnicos de mayor nivel en las administraciones locales: Secretario/a e Interventor/a
2. Para realizar un procedimiento o servicio electrónico desde las administraciones es un requisito necesario que, por lo menos, el/la Presidente/a o Alcalde/sa y el/la Interventor/a y Secretario/a tengan y usen la firma electrónica.
3. También es necesario evaluar la causa de la falta de uso de los certificados electrónicos, identificar si es por causa de falta de información, porque no está dentro de sus funciones o por reticencias sobre su uso. Una vez conocido las posibles causas se debería de tomar las medidas necesarias para su implantación.
4. Para la realización adecuada de las tareas de seguimiento, parametrización, mejora y control de los sitios web y/o canales de internet, es necesario contar con un equipo de recursos humanos adecuado a la entidad y a la cantidad de procedimientos que se pretendan desarrollar e implementar.
5. Para ofrecer trámites electrónicos en los procedimientos y poder identificar a los usuarios es indispensable que las administraciones trabajen en un área que proporcione total seguridad y confianza al usuario. Por tanto, Inludes (única institución sin identificación del usuario) deberá trabajar un en proporcionar algún método de identificación del ciudadano así como en brindar seguridad en sus trámites ofertados.
6. Para los procedimientos de participación ciudadana será necesario fomentar la participación en redes sociales, utilizar el teléfono de información unificado como un gestor tramitador, lo que puede plantearse como un paso intermedio entre el trámite tradicional y la administración electrónica, implantar sistemas de aviso SMS a usuarios, establecer sistemas de comunicación Newsletter (correos electrónicos con titulares de las noticias más relevantes). Además, por parte de las administraciones habrá que:
  - Definir procedimientos
  - Dotar de mayor transparencia al proceso
  - Avanzar hacia un modelo de e-democracia

- Los mecanismos de participación ciudadana deben tener una respuesta, deben ser publicados los resultados y deben tenerse en cuenta para la toma de decisiones.

## 8.7 Contrataciones

Para realizar el proceso de contrataciones de servicios externos para la implantación de las propuestas seleccionadas en PARNET-tic, será necesario la elaboración de pliegos en los que se indique las especificaciones técnicas antes descritas.

La contratación se llevará acabo de la siguiente forma:

1. Propuestas de participación electrónica con un monto de 55.540 euros con una diferencia del presupuesto otorgado (82.800 euros) de 27.260 euros. Esta diferencia podrá utilizarse para realizar pruebas pilotos del sistema de consultas escogido como actuación de e-participación. (Ver Anexo 1)
2. Las propuestas de administración electrónica se realizarán en dos contrataciones: a) Sistema de información territorial (59.160 euros), b) Punto Limpio (50.000 euros) y c) Plataforma de SMS (58.840 euros). (Ver Anexo 2).

La contratación de las actuaciones de participación electrónica serán tarea de la Diputación de Coruña y las propuestas de e-administración por parte de la institución INLUDES.

## 8.8 Conclusiones sobre las propuestas de actuación

La puesta en marcha de las actuaciones antes detalladas implicará la movilización de los recursos necesarios que hayan sido enumerados en el apartado anterior, con la designación del cuadro técnico necesario y la contratación de servicios y compra de equipos, para poner en funcionamiento los servicios en los distintos territorios. A su término se contará con una Red transnacional que integrará un Centro de Proceso de Datos y una red de 12 antenas en los distintos territorios, y varios servicios operando en cada territorio.

Coordinada por el Jefe de Fila, en cuya sede se albergará el Centro de Proceso de Datos, contará con diversas antenas en los distintos territorios. Esta red contará, como apoyo, las tareas organizativas y de coordinación para el seguimiento y el intercambio de información necesaria. Por tanto, la Red implicará un trabajo de gestión conjunta a nivel transnacional y una prestación local de servicios en los distintos territorios.

La estructura de personal y medios técnicos del Centro y las antenas van a servir, asimismo, de infraestructura para la puesta en marcha de la Plataforma Transnacional de Participación Ciudadana. Por cada socio se asignará a una persona responsable de del mantenimiento de los recursos usados por las actuaciones. Sus funciones implicarán que atienda estos servicios y a sus usuarios, dinamizar, difundir y hacer seguimiento. Los contenidos de las herramientas de consulta y comunicación se prestan y gestionan a escala local (destinando espacio para ello cada socio en su web).



Este grupo de tareas se dirige a la realización de breves sesiones formativas (un mínimo de 1 por territorio) para la ciudadanía en general, para que conozca su existencia, la forma de acceso y su uso. En todos los servicios y recursos desarrollados será premisa fundamental la simplicidad y accesibilidad para todo tipo de colectivos. En esta formación se hará demostración de las ventajas de la sociedad de la información con el uso de los servicios creados.

Se editará una guía para la utilización y difusión de estos servicios en los cuatro idiomas del partenariado (español, gallego, portugués y francés).

Así mismo, las actuaciones correspondientes a e-administración serán responsabilidad del socio INLUDES, el cual se encargará de conseguir los agentes externos, proveedores de las herramientas necesarios para su correcta instalación y uso de cada uno de los socios. Las actuaciones de e-participación serán responsabilidad de la Diputación de Coruña. (Los pliegos de las propuestas se encuentran detallados en el anexo).

## 9. Cuadro de mando del proyecto

El control de gestión del proyecto, basado esencialmente en distintos niveles de indicadores, nos dará una idea de cómo están progresando las distintas actividades incluidas en el desarrollo de las herramientas electrónicas que desde PARNET- tic de han seleccionado para su implantación, esto será una vía con la que se pretende identificar las posibles desviaciones de los objetivos marcados para poder tomar las acciones correctoras adecuadas

Por lo tanto, se realizó un cuadro de mando para cada unas de las actuaciones seleccionadas midiendo las categorías: Promoción y dinamización de la herramienta, nivel de uso, ámbito del proyecto, visibilidad de la herramienta, incidencias, quejas y sugerencias.

## Proyecto: Plataforma de Envío-Recepción de SMS

Categorías	Indicadores	Periodicidad del análisis
Promoción - Dinamización	Número de presentaciones	Mensual
	Número de personas que asisten a dichas presentaciones	Mensual
	Número de anuncios	Mensual
	Número de personas impactadas por el anuncio	Mensual
	Número de medios utilizados	Mensual
Nivel de uso	Número de consultas sobre el servicio	Mensual
	Ciudadanos que utilizan la herramienta	Mensual
	Número de SMS enviados	Mensual
	Número de SMS recibidos	Mensual
Ámbito del proyecto	Número de mensajes premium recibidos	Mensual
	Plazo de inicio de contratación hasta la puesta en marcha	Puntual. Final del proyecto
Visibilidad de la herramienta	Número de servicios con comunicación vía SMS	Puntual. Final del proyecto
	Peso de cada uno de los medios de comunicación utilizado en el conocimiento de la herramienta	Mensual
	Aparición en medios de comunicación (salvo anuncios)	Mensual
Incidencias	Número de funcionarios a los que afecta el servicio	Mensual
	Número de incidencias	Mensual
	Ratio de incidencias con SMS enviados/recibidos	Mensual
	Incidencias resueltas	Mensual
Quejas y sugerencias	Tiempo medio de respuesta a las incidencias	Mensual
	Número de quejas	Mensual
	Ratio de quejas con SMS enviados/recibidos	Mensual
	Número de quejas/sugerencias respondidas	Mensual
	Tiempo medio de respuesta a una queja/sugerencia	Mensual

**Proyecto: Sistema de información territorial + Punto limpio + Avisos georeferenciados**

Categorías	Indicadores	Periodicidad del análisis
Promoción - Dinamización	Número de presentaciones	Mensual
	Número de personas que asisten a dichas presentaciones	Mensual
	Número de anuncios	Mensual
	Número de personas impactadas por el anuncio	Mensual
	Número de medios utilizados	Mensual
Nivel de uso	Número de consultas sobre el servicio	Mensual
	Número de visitas al sitio web	Mensual
	Número de citas concertadas para recogida de residuos	Mensual
	Número de avisos georeferenciados recibidos vía web	Mensual
	Número de avisos georeferenciados recibidos vía sms	Mensual
Ámbito del proyecto	Plazo de inicio de contratación hasta la puesta en marcha	Puntual. Final de proyecto
	Número de km2 abarcados por el sistema	Puntual. Final de proyecto
	Número de categorías disponibles en la herramienta (ej. Centros deportivos, bibliotecas, centros d	Puntual. Final de proyecto
	Número de categorías de avisos georeferenciados	Puntual. Final de proyecto
	Número de puntos limpios identificados en la herramienta	Puntual. Final de proyecto
Visibilidad de la herramienta	Peso de cada uno de los medios de comunicación utilizado en el conocimiento de la herramienta	Mensual
	Aparición en medios de comunicación (salvo anuncios)	Mensual
	Número de funcionarios a los que afecta el servicio	Mensual
Incidencias	Número de incidencias	Mensual
	Ratio de incidencias con avisos georeferenciados	Mensual
	Ratio de incidencias con recogidas del punto limpio	Mensual
	Incidencias resueltas	Mensual
	Tiempo medio de respuesta a las incidencias	Mensual
Quejas y sugerencias	Número de quejas	Mensual
	Ratio de quejas con avisos georeferenciados	Mensual
	Ratio de quejas con recogida del punto limpio	Mensual
	Número de quejas/sugerencias respondidas	Mensual
	Tiempo medio de respuesta a una queja/sugerencia	Mensual

## Proyecto: Consultas y encuestas electrónicas

Categorías	Indicadores	Periodicidad del análisis
Promoción - Dinamización	Número de presentaciones	Mensual
	Número de personas que asisten a dichas presentaciones	Mensual
	Número de anuncios	Mensual
	Número de personas impactadas por el anuncio	Mensual
	Número de medios utilizados	Mensual
	Número de preguntas sobre el sistema de consultas	Mensual
Nivel de uso	Número de visitas al sitio web	Mensual
	Número medio de participantes por consulta/encuesta	Mensual
	Ratio consulta/encuesta completada con consulta/encuesta iniciada	Mensual
	Usuarios registrados	Mensual
Ámbito del proyecto	Plazo de inicio de contratación hasta la puesta en marcha	Puntual. Final de proyecto
	Número de consultas realizadas	Puntual. Final de proyecto
	Número de encuestas realizadas	Puntual. Final de proyecto
	Tiempo medio de una consulta/encuesta	Puntual. Final de proyecto
	Número de consultas/encuestas vinculadas a un servicio o trámite	Puntual. Final de proyecto
	Peso de cada uno de los medios de comunicación utilizado en el conocimiento de la herramienta	Mensual
Visibilidad de la herramienta	Aparición en medios de comunicación (salvo anuncios)	Mensual
	Número de funcionarios a los que afecta el servicio	Mensual
Incidencias	Número de incidencias	Mensual
	Incidencias resueltas	Mensual
	Tiempo medio de respuesta a las incidencias	Mensual
Quejas y sugerencias	Número de quejas	Mensual
	Número de quejas/sugerencias respondidas	Mensual
	Tiempo medio de respuesta a una queja/sugerencia	Mensual



## 10. Conclusión

El proyecto PARTNET-TIC surge ante la necesidad de reducir la brecha digital que sufren los núcleos de población ubicados en territorios rurales y ante la necesidad de ofrecer soluciones eficientes y modernas en la gestión pública local de estos territorios. Estos núcleos se encuentran con muchas de las carencias propias de los entornos rurales en cuanto a recursos, infraestructuras, servicios y accesibilidad a la sociedad de la información.

Por medio de la estrategia de cooperación transnacional del presente proyecto las entidades beneficiarias quieren mejorar la prestación de servicios y la participación ciudadana en sus respectivos ámbitos de actuación y avanzar, en su papel de administraciones locales, en la incorporación activa de estos territorios a la Sociedad de la Información.

Por tanto, este proyecto tiene por objetivo la puesta en marcha de tecnologías al servicio de la ciudadanía en los núcleos urbanos del medio rural para ensayar formas de e-gobierno y administración electrónica.

El plan director elaborado pretende servir de base para la descripción de los procesos, actividades involucradas en el desarrollo, selección e implantación de las actuaciones electrónicas que desde PARNET-tic se pretenden desarrollar.

Para ello, antes de acometer las actuaciones en los territorios, fue necesaria una fase de estudio de las necesidades internas de cada socio participante, así como un análisis de los entornos normativos, sociales, políticos y tecnológicos en los que se desarrolla el proyecto, investigación tecnológica, necesidad del desarrollo de las aplicaciones, inversiones en equipamientos, junto a un detallado mecanismo de control para que pueda garantizarse su continuidad por las propias entidades con medios propios.

Una vez realizada esta fase de investigación, se concluyó de forma participativa las actuaciones de administración y participación ciudadana que finalmente PARNET-tic pretende desarrollar e implantar en las administraciones.

Es importante resaltar que estas propuestas responden a una serie de necesidades de mejoras que las mismas administraciones resaltaron en el estudio interno realizado a cada socio, estas necesidades eran actuaciones como mejoramiento en el equipo informático, en servicios de telecomunicaciones, aplicaciones informáticas internas, herramientas de software libre, donde todas estas carencias tienen respuestas en las propuestas escogidas para su desarrollo:

1. Plataforma de SMS Entrada – Salida
2. Gestión de los Puntos Limpios
3. Sistema de información territorial
4. Consultas/Encuestas electrónicas (Consultas-e)

## 11. Bibliografía

- Administración.es.  
<http://www.060.es/index-ides-idweb.jsp>
- Europe's Information Society. Themacyc portal. E-Administration:  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/index_en.htm)
- Instituto Nacional de Estadística:  
[www.ine.es](http://www.ine.es)
- Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia (OSIMGA)  
<http://www.osimga.org/>
- Observatorio Español de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información  
<http://www.ontsi.red.es/index.actionc>
- Red.es  
[www.red.es](http://www.red.es)
- Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local  
[http://www.mpt.es/prensa/actualidad/noticias/2010/02/20100208/text\\_es\\_files/file/Power%20Point%20nuevo%20Fondo%202010.pdf](http://www.mpt.es/prensa/actualidad/noticias/2010/02/20100208/text_es_files/file/Power%20Point%20nuevo%20Fondo%202010.pdf)
- The Technological Plan  
<http://www.planotecnologico.pt/en/technological-plan/about-the-plan/list.aspx>
- Fundación Inrange  
<http://www.fundacionorange.es/>
- Estadísticas de la Eurostat  
<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/themes>
- Gómez Vieites, Alvaro. 2006. Enciclopedia de la seguridad informática. RAMA
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información  
<http://www.itu.int/wsis/index.html>
- Eje Atlántico del Noroeste Peninsular  
[http://www.eixoatlantico.com/eixo\\_2009/contenido.php?idpag=1&mostrar=noticias](http://www.eixoatlantico.com/eixo_2009/contenido.php?idpag=1&mostrar=noticias)
- Europa: Actividades de la Unión Europea – Sociedad de la información  
[http://europa.eu/pol/infso/index\\_es.htm](http://europa.eu/pol/infso/index_es.htm)



PARNET<sup>TIC</sup>

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

- Instituto Internacional de Estadística  
<http://isi.cbs.nl/>
- Observatorio Europeo de las Relaciones Industriales – EIRO  
<http://www.eurofound.europa.eu/eiro/index.htm>
- Observatorio Europeo de las Tecnologías de la Información – EITO  
<http://www.eito.com/>
- UNESCO - Observatorio de la Sociedad de la Información  
<http://www.unesco-ci.org/cgi-bin/portals/information-society/page.cgi?d=1>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones  
<http://www.itu.int/es/pages/default.aspx>
- Web Accessibility Initiative (WAI)  
<http://www.w3.org/WAI/>
- PARNET- tic  
<http://www.parnettic.eu/es/>
- El Programa de Cooperación Territorial del Espacio Sudoeste Europeo (SUDOE)  
<http://www.interreg-sudoe.eu/ESP>
- Diputación Provincial de A Coruña  
[www.dicoruna.es](http://www.dicoruna.es)
- INLUDES  
<http://www.diputacionlugo.org/html/inludes.htm>
- Diputación Provincial de Huesca.  
[www.dphuesca.es](http://www.dphuesca.es)
- Diputación Provincial de Almería.  
[www.dipalme.org](http://www.dipalme.org)
- Ayuntamiento de Lugo.  
[www.lugo.es](http://www.lugo.es)
- Câmara Municipal de Águeda.  
[www.cm-agueda.pt](http://www.cm-agueda.pt)
- Organization for economic co-operation and development  
[http://www.oecd.org/home/0,2987,en\\_2649\\_201185\\_1\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/home/0,2987,en_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html)
- Televisión Digital  
<http://www.televisiondigital.es/Terrestre/Paginas/Index.aspx>



PARNET<sup>TIC</sup>

Rede de Participación e Servizos  
Dixitais nos Territorios Rurais

- Ministério da Economia e da Inovação  
<http://www.legislacao.min-economia.pt/>
- Ministerio de Presidencia. 2009. Informe REINA 2009. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración del Estado.
- Fundación Orange. 2008. Estudio comparativo 2008 de servicios online por comunidades.
- Fundación Orange. 2009. Informe anual eEspaña 2009 sobre el desarrollo de la sociedade de la información.
- OCEG. 2008. A administración electrónica na Xunta de Galicia 2008.

