

Procedimientos administrativos y atención al ciudadano en Huelva

EN 2001, el Servicio de Gestión Tributaria de Huelva adquirió una solución para la captura masiva de los Acuses de Recibo de las notificaciones tributarias (con reconocimiento de códigos de barra), mediante módulos de la solución PixelWare File.

En otra fase de la relación que la empresa mantiene con la Diputación de Huelva, ésta adquirió la solución PixelWare WorkFlow, dentro del proyecto de automatización de los procedimientos administrativos de la propia diputación.

Finalmente, nació un proyecto mucho más ambicioso que es el de implantar y mejorar el Servicio de Atención al Ciudadano en la Diputación y los ayuntamientos de la provincia que arropa la Diputación de Huelva (a nivel de directrices). Y es el objeto del proyecto que estamos presentando en este documento.

La Diputación de Huelva, que preside José Cejudo Sánchez, está inmersa en la implantación de la herramienta de Workflow de PixelWare para controlar distintos procedimientos administrativos y Servicio de Atención al Ciudadano e integrarla con otras aplicaciones ya en producción. Para llevar a cabo este proyecto, la diputación ha solicitado una propuesta, que le permitiese avanzar en la puesta en marcha del mismo.

En el presente proyecto, la empresa pone a disposición de la Diputación de Huelva un equipo humano dedicado, durante el periodo de contratación del servicio, a la implantación de la herramienta de flujos de trabajo suministrada.

Durante el periodo de prestación del servicio, el grupo de trabajo lleva a cabo tareas relacionadas en los ámbitos de:



José Cejudo Sánchez.

- Dinamización del proyecto.
- Diagnóstico y detección de nuevas funcionalidades e incidencias.
- Diseño e implementación de flujos.

OBJETIVOS

El proyecto, en principio de duración de un año renovable, se inició en octubre de 2004.

El personal técnico de la empresa desplazado en las oficinas de la Diputación de Huelva presta sus servicios y cumple los objetivos en los siguientes ámbitos:

Puesta en marcha y definición de procesos:

En este ámbito, el jefe de proyecto tiene como principal objetivo dinamizar el proyecto dentro de la diputación. Para ello, tiene reuniones periódicas con los responsables técnicos del proyecto en la diputación, con el fin de motivar y llevar a buen fin la puesta en marcha del proyecto al mayor número de usuarios posibles. Cuenta con la ayuda de un coordinador en la empresa, que se desplaza para iniciar la prestación del servicio en las dos primeras semanas de trabajo.

Diseño e implementación de flujos:

- En este ámbito las tareas son:
- Diseño e implementación de los flujos en la herramienta de Workflow. Realiza las pruebas de flujo en el entorno de pruebas y, posteriormente, en la puesta en marcha real.
 - Desarrollos especiales para nuevos flujos.
 - Diseño de la interface de integración y comunicación con otras aplicaciones.
 - Implantación de los cursos de formación.

Resolución de incidencias y detección de nuevas funcionalidades:

- En este ámbito, las tareas son:
- Supervisión del funcionamiento de los flujos, detección de sucesos o alarmas y detección de problemas: constatación del fallo o mal funcionamiento de alguna parte del sistema, valoración del problema y reporte de las incidencias al desarrollador designado al proyecto en la empresa o al departamento técnico.

- Recabar toda la información posible de las especificaciones sobre la herramienta estándar necesarias para la puesta en marcha de determinados flujos. Estas especificaciones se envían al responsable de desarrollo de la empresa para implementarlas en la herramienta.

- Registro y documentación de las funcionalidades y/o incidencias que surjan, dirigiendo informes a quien corresponda y realizando la evaluación periódica de la solución adoptada.

En general, los técnicos residentes realizan todas las labores encomendadas por la diputación, de acuerdo con su perfil. PixelWare entrega al Servicio de Nuevas Tecnologías de la Diputación

de Huelva toda la documentación producida y utilizada.

FORMACIÓN Y RECURSOS

En este ámbito, las tareas son:

- La formación requiere establecer distintos tipos de usuarios. Por una parte, están los que administran el sistema, realizan tareas de back-up, establecen o gestionan los permisos de acceso a la documentación del sistema y diseñan los procedimientos con PixelWare Workflow, y los usuarios que únicamente utilizan el sistema para consultar o realizar tareas ya definidas por los usuarios anteriores.

- La empresa inicia la formación con el equipo de administradores con el fin de capacitarles para el diseño y puesta en marcha de los procedimientos acordados y posteriormente se lleva a cabo la formación a los usuarios de PixelWare Workflow.

- Al finalizar la formación, los responsables técnicos de la diputación adscritos al proyecto disponen de los conocimientos suficientes para diseñar nuevos circuitos, administrar permisos y capacidad para difundir los conocimientos adquiridos en el uso del sistema a los usuarios.

En cuanto a recursos empleados, la empresa aporta al proyecto un equipo de trabajo formado por un Jefe de Proyecto, un Consultor técnico de soporte y un desarrollador durante siete meses, extensible a un año. Los dos primeros están en las oficinas de la diputación y el tercero en la empresa con dedicación exclusiva al desarrollo de flujos y funcionalidades para el proyecto (incluida la capacidad de acceso al código del producto base con el fin de realizar adaptaciones que serán acordadas con el jefe de proyecto en Madrid y el cliente).

La implantación del proyecto se realiza en tres áreas distintas: la Diputación de Huelva, el Servicio de Gestión Tributaria de Huelva, y 18 Ayuntamientos.

UTILIZACIÓN

Utilización del proceso de Publicación del Boletín Oficial Provincial:

Este proceso genera un volumen muy importante de documentación a diario. Se registra una media de 50 documentos al día, oscilando entre 30 y 80, generados por seis usuarios.

Los beneficios destacados por los usuarios son los siguientes:

- Tramitación del pago y de las notificaciones a los anunciantes mucho más controlada.

- Fácil generación de listado de anuncios por aprobar mediante los informes.

- Mejor control del estado de los anuncios rechazados por el Presidente y fácil reincorporación al listado de nuevo para su aprobación una vez subsanados.

- Mejora en las búsquedas de la relación entre Boletines y sus Anuncios.

Utilización del proceso de "Compra/Consultoría" en la Diputación:

En este caso, los beneficios destacados por los usuarios son los siguientes:

- El expediente físico no circula entre los implicados en el proceso.

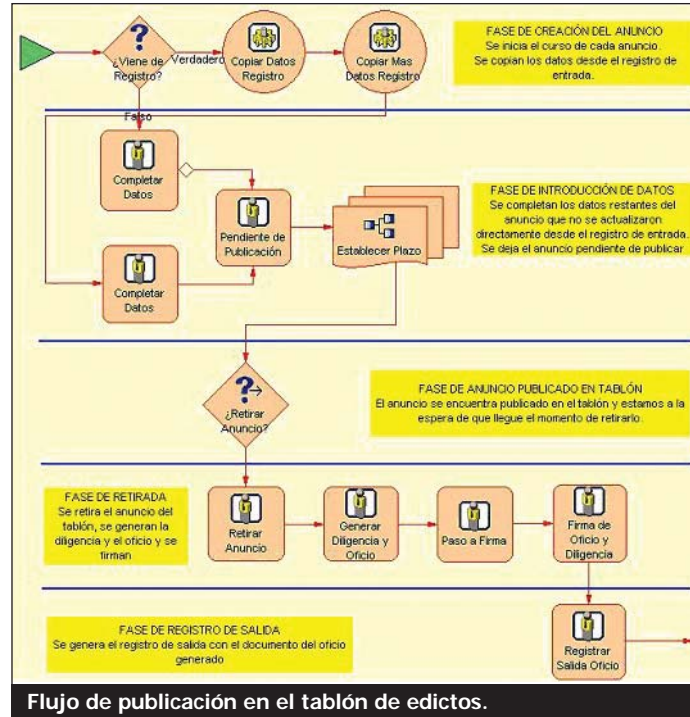
- La búsqueda de los documentos asociados al expediente es muy fácil.

- Posibilidad de conocer e informar del estado de la compra tanto interna como externamente.

- Almacenamiento claro de la información.

- En definitiva, más control, más agilidad y facilidad en el acceso a datos y documentos asociados a los expedientes.

Respecto al volumen de uso de la herramienta (desde el diseño y la modelización del flujo) dentro de este preciso proceso, acceden a la solución cuatro o



cinco usuarios y representa unos 200 expedientes de compra anuales.

Utilización del proceso de registro de facturas de proveedores:

Este proceso sirve para el registro de todas las facturas de proveedores que entran en la diputación. Los beneficios percibidos por los usuarios son:

Se ha implantado una herramienta de Business Process Management en la Diputación, en la Gestión Tributaria y en los Ayuntamientos.

bidos por los usuarios son:

- Almacenamiento de todas las facturas que entran en diputación para su rápida y cómoda localización sin recurrir al papel físico.

- Comprobación y firma de factura electrónicamente (si el departamento de origen de la factura firma electrónicamente).

- Capacidad de relacionar y visualizar rápidamente las facturas con los expedientes a los que pertenecen.

- Herramienta que permite proporcionar información para la integración con la intranet de la diputación para la generación de Decretos de Pago de las facturas a partir de los datos de las mis-

mas introducidos durante la ejecución del flujo. La diputación incorpora entre 2.000 y 2500 facturas anuales.

Utilización del proceso de Compras en la Gestión Tributaria de Huelva:

En este proceso, los beneficios percibidos son:

- Se observa más conectividad

entre los departamentos implicados.

- Integración del procedimiento del registro de la factura como parte final de la compra y posibilidad (dado el planteamiento del flujo) de registrar facturas sin compra (domiciliaciones, telefónica, etc).

- Comprobación y firma de factura electrónicamente (si el departamento de origen de la factura firma electrónicamente).

- Capacidad de relacionar y visualizar rápidamente las facturas con los expedientes a los que pertenecen.

El volumen de uso en este caso es el siguiente: unos 200 expedientes anuales de compra en la

Gestión Tributaria, llevados a cabo por unos 10 usuarios repartidos entre el departamento de Informática del Servicio de Gestión Tributaria de Huelva, el de Administración y el de Contabilidad.

Utilización del servicio en los Ayuntamientos, con el proceso de gestión del Tablón de Anuncios:

En lo que lleva de implantación este proceso, el volumen es variable, unos 20 anuncios colgados al mes en cada ayuntamiento que lo usa. El número de usuarios por ayuntamientos también es variable, pero acceden todos los que forman parte de la unidad de Servicio de Atención al Ciudadano.

Los beneficios percibidos son:

- Mejor control del momento en el que está el anuncio: entra por el registro, se publica, se retira, se firma y se envía la notificación al anunciante.

- Mejora en el control de retirada de anuncios del tablón puesto que el flujo avisa automáticamente a los usuarios para la retirada.

- Facilidad en la generación de los documentos a firmar para enviar a los anunciantes mediante las plantillas de Word.

PROVEEDOR Y COMPRADOR

PixelWare S.A. Centro Empresarial Euronova. Ronda de Poniente, 6, 2ª planta. 28760 Tres Cantos. Madrid. Tel.: 918-039-534. workline@pixelware.com. www.pixelware.com. Responsable: Safwan Nassri, Director Ejecutivo. s.nassri@pixelware.com

Organismo comprador: Diputación de Huelva. c/ Fernando el Católico, 20. 21003 Huelva. Tel.: 959-494-600. Responsable: Manuel Vélez Campos, Director Área de Nuevas Tecnologías. Tel.: 959-494-827. manolo@sgth.es. Carmen Godino, Responsable Workflow de Ayuntamientos. Tel.: 959-494-667. cgodino@diphuelva.org. ☒

Securización de equipos portátiles en el Banco de España

El Banco de España maneja información muy sensible. Este hecho, unido a la necesidad de que determinados colectivos utilizaran ordenadores portátiles durante sus desplazamientos, hizo plantearse, ya en 1993, a la Dirección del Departamento de Sistemas de Información del Banco de España, la implementación de un software capaz de proteger la información contenida en las máquinas.

En 1993, la entidad financiera contrató una solución de cifrado alemana, que decide sustituir en 2001 por una solución de cifrado española, Crypt2000 de Secuware.

La implantación de Crypt2000 se realizó en 2001 y mantiene hasta 2005. El resultado es tan satisfactorio para Banco de España que, en el presente año, ha solicitado la migración a un producto de protección superior: Secuware Security Framework.

OBJETIVOS

Encontrar una solución de cifrado completamente transparente para el usuario, que fuese capaz de proteger la Información altamente sensible contenida en los portátiles de los inspectores que se desplazan a las entidades supervisadas.

Los recursos empleados han sido un Director de Proyecto y dos ingenieros de postventa.

Se han implantado 400 licencias de Crypt2000, la Solución de Seguridad contra terceros que garantiza el Control de Acceso a la máquina, y preserva la confidencialidad de la Información, mediante el cifrado completo del disco duro y de las carpetas de Red.

Específicamente, el producto Crypt2000 intenta satisfacer diferentes objetivos de seguridad.

a) Control de Acceso y Autenticación.

- El producto en conjunto con Windows 2000 debe impedir que un usuario no autorizado pueda iniciar



el ordenador, con la idea de acceder a los recursos que proporciona, tanto locales como remotos.

- El producto debe evitar que un usuario autorizado o no, pueda arrancar una estación de trabajo o servidor desde un disquete, quedando los discos duros accesibles al nivel físico.

- El producto debe proporcionar medidas para el uso de claves más robustas de acorde a la política de seguridad: longitud mínima de clave, forzar el uso de combinaciones de letras, números y signos, caducidad de claves, invalidación de claves anteriormente utilizadas, etc.

- Opcionalmente, el producto puede utilizar una tarjeta inteligente CERES para realizar el acceso al ordenador mediante la presentación del PIN de la tarjeta, haciendo necesario el robo de la tarjeta además de la captura de la clave, para acceder al ordenador.

b) Control de confidencialidad

- El producto debe impedir que un usuario autorizado o no, llegue a copiar información no cifrada de los dispositivos de almacenamiento mediante el acceso al interior de las estaciones de trabajo y servidores.

- Crypt2000 debe permitir la creación de circuitos cerrados de información para controlar los flujos de información que realizan incluso los

usuarios que tienen acceso a la información del ordenador personal.

- El producto debe impedir que los usuarios autorizados al acceso al ordenador personal puedan, si no tienen permisos para ello, de forma intencionada o accidental, extraer información no cifrada de las estaciones de trabajo y los servidores en soportes magnéticos u ópticos extraíbles (disquetes, CD-ROM, JAZ, ZIP, SCSI).

- El producto debe impedir que los usuarios autorizados al acceso al ordenador personal puedan, de forma intencionada o accidental, incorporar software no autorizado a las estaciones de trabajo y los servidores a través de los soportes extraíbles.

- El producto debe impedir que los usuarios autorizados al acceso al ordenador personal puedan, de forma intencionada o accidental, introducir virus informáticos, caballos de Troya, en las estaciones de trabajo y los servidores a través de soportes de almacenamiento extraíbles.

c) Comprobación último acceso.

- Crypt2000 permite visualizar el estado del último acceso para informar al usuario de intentos fallidos.

- Secuware puede desarrollar la monitorización de usuarios, accesos y recursos que el Banco de España defina en la declaración de seguridad.

d) Coste de propiedad de los equipos.

- Crypt2000 permite proteger el sistema operativo Windows para evitar la manipulación por parte de usuarios que accidentalmente, o no, puedan borrar aplicaciones del disco duro.

e) Acceso y seguridad del producto.

- El sistema operativo sobre el que se instala Crypt2000 debe proteger la integridad de los archivos que componen el producto Crypt2000. En caso de fallo de integridad, Crypt2000 proporcionara herramientas

de recuperación para poder reparar el sistema operativo.

RESULTADOS

El beneficio obtenido por Banco de España con la implementación de Crypt2000 ha sido resumido por la entidad en un incremento del nivel de seguridad, sin necesidad de afectar a la forma de trabajo de las personas.

Banco de España utiliza Crypt2000 en 400 portátiles que pertenecen al departamento de Inspectores, cuya función es visitar todas las sucursales bancarias para revisar que cumplen con las especificaciones de Banco de España.

Tratándose de información muy sensible, Banco de España ha utilizado la solución de cifrado de Secuware, con objeto de proteger la información frente a posibles robos de las máquinas.

En palabras de Esther Vidal, responsable de Seguridad de Banco de España: "Con Crypt2000, se simplifica el desarrollo del trabajo de todo el personal del Banco de España que necesita soluciones de movilidad, ya que no deben preocuparse de asegurar la confidencialidad de la información que manejan. El hecho de que los usuarios no tengan la responsabilidad sobre el cifrado es una gran ventaja, ya que les permite centrarse en su trabajo, olvidándose de la complejidad tecnológica".

PROVEEDOR Y COMPRADOR

Secuware. Pza. Pablo Ruiz Picasso s/n. 28020 Madrid. www.secuware.com. Responsables: Javier Natividad, Director de Proyecto, CISA. Tel.: 915-649-149. jnatividad@secuware.com. Jorge Pasamón, Gerente de Postventa. Tel.: 915-649-149. jpasamon@secuware.com.

Organismo comprador: Banco de España. Esther Vidal, responsable de Seguridad. Tel.: 913-386-712. www.bde.es. ☒

Implantación del sistema digital en Registros de la Propiedad 'DigReg'

El Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España, en adelante CORPME, dentro del proceso de modernización que está llevando a cabo para mejorar y agilizar el servicio que los registros de la propiedad prestan a los ciudadanos, contrató a Soluziona en el último semestre del año 2001, para la ejecución de un proyecto que incorporara a sus procesos las imágenes digitalizadas de los archivos registrales y la implantación de un sistema de gestión documental (Documentum) que facilitase la eficacia de su funcionamiento.

Los objetivos perseguidos por el Corpme, se resumen en:

- Obtener una copia de seguridad en soporte informático del archivo registral físico.
- Acceder a la información y poder reproducirla de manera sencilla y ágil.
- Minimizar la manipulación de documentos originales.
- Simplificar la operativa de los procesos del registro.
- Sistematizar y modernizar los criterios de gestión.

OBJETIVOS

El espacio temporal de desarrollo va de noviembre 2001 a mayo 2005.

Principales cifras: 15.000 usuarios, 888 Registros de la Propiedad, 500 localizaciones geográficas diferentes, 512.045 tomos antiguos, 362.892 tomos mecanizados, 400 millones de páginas distribuidas en 240 millones de páginas de tomo antiguo (escaneo sin encuadernar) y 160 millones de tomo nuevo (escaneo de hojas sueltas a alta velocidad), 2 billones de caracteres a grabar.

El objetivo es la digitalización de los 888 Registros de la Propiedad e implantación de un Sistema de Gestión Documental.

Resultados y utilización	
Número de Registros objeto del Proyecto	875
Número de Comités de Seguimiento	75
Cursos Impartidos	1.275
Usuarios Formados	3.200
Tomos totales Procesados:	973.000
Tomos Antiguos	543.000
Tomos Nuevos	430.000
Páginas Digitalizadas:	476.100.000
Caracteres Indexados:	4.284.900.000
Utilización	
Número de Localidades objeto de Proyecto	500
Número de usuarios	15.000
Gb de Información consultada:	59.026
Consultas sobre el sistema:	
Consultas/mes por registro	2.847
Consultas/mes totales en España	2.117.801
Consultas/día por registro	129
Consultas/día totales en España	96.264
Incorporación de información en el sistema:	
Incorporaciones/mes registro	1.568
Incorporaciones/mes Totales en España	1.166.400
Incorporaciones/día por registro	71
Incorporaciones/día Totales	53.018

Registros de la Propiedad

Inicio CONTACTO DESCARGAS IDIOMAS

Usuarios abonados

Por favor, complete el siguiente formulario para la emisión de su factura

Pago con tarjeta

Como abonarse

Condiciones de uso

Instrucciones de uso

Preguntas frecuentes

Nombre y apellidos*

o Denominación social*

País*

Región

España

Península

Dirección*

Población*

Código postal*

Provincia*

A CORUÑA

Tipo de documento*

Seleccionar

Número documento*

Tipo de destinatario*

Empresario Consumidor final

¿Practicar retención IRPF?

Le rogamos nos proporcione su dirección de correo electrónico por si surge la necesidad de ponerse en contacto con usted.

Entrar

www.registadores.org | Aviso legal | Política de privacidad

Web www.registadores.org.

El proyecto DigReg constituye la referencia a nivel europeo en proyectos de digitalización, por su magnitud y su complejidad.

- Para el Registro supone:
- Simplificación y eficacia operativa de los procesos.
 - Conservación adecuada de originales de valor legal.
 - Acceso y reproducción de la

documentación más fácil y rápida.

- Sistematización y modernización de los criterios de gestión.
 - Eliminación de la manipulación de documentos originales.
 - Disminución de costos.
- Para el Usuario supone:
- Mayor rapidez en la transmisión de la información.
 - Mayor oferta de servicios.
 - Disponibilidad de información actualizada.
 - Seguridad y fiabilidad de los datos.

Los recursos humanos empleados han sido de un promedio de 2.368 digitalizadores e indexadores, 18 equipos de supervisión, y 13 equipos de gestión. Se ha contado con una dotación de 915 aparatos para Registros de servidores, y 1.271 para registros de escaneres. En conjunto, ha supuesto 1.970 movimientos logísticos, con 70 plataformas de digitalización de tomos antiguos, y 26 de tomos nuevos, con 15 empresas proveedoras involucradas.

PROVEEDOR Y COMPRADOR

Soluziona S.A. Parque Empresarial La Finca. Pº Club Deportivo, 1. 28223 Pozuelo de Alarcón. Madrid. Tel.: 912-102-000. www.soluziona.com. Responsable de Proyecto: Paloma Herranz Alonso, Directora del Departamento de Gestión Documental. pherranz@soluziona.com.

Organismo comprador: Colegio Oficial de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España. Diego de León, 21. 28006 Madrid. Tel.: 902-181-442. www.registadores.org. Responsable de Proyecto: Jesús María del Campo, Censor-Interventor. ☒

Plataforma de e-Administración de la provincia de Jaén

EN el nuevo modelo de relación que las Administraciones Públicas quieren implantar con el ciudadano teniendo como base las nuevas tecnologías, se lleva recorrido un largo camino. La Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo y Régimen Jurídico inició ese camino. Posteriormente, la iniciativa e-Europe dio lugar al Plan de acción e-Europe que, tras ser aprobado en marzo de 2000 y revisado después en varias ocasiones, ha marcado los pasos a seguir.

En base a los objetivos marcados por el citado Plan, la Diputación de Jaén, que preside Felipe López García, eligió a Steria para diseñar e implantar una potente plataforma de servicios de e-Administración, puesta a disposición de municipios, ciudadanos y empleados de toda la provincia, estando ahora inmersa en la construcción de la plataforma electrónica en forma de un portal extranet en el cual la diputación actúa como proveedor de servicios municipales. El proyecto inicial se ha configurado como una intranet para diputación y ayuntamientos.

OBJETIVO GENERAL

El proyecto, diseñado y desarrollado por Steria, tiene como finalidad facilitar multitud de procesos de tramitación electrónica como la certificación y firma electrónica, el pago por Internet, etc., a los municipios de la provincia de Jaén.

El proyecto fue iniciado en febrero de 2005 y se haya actualmente en fase de realización.

Como resultado de su implantación, y actuando la diputación como un Proveedor de Servicios de Aplicaciones (ASP), los ayuntamientos podrán gestionar el Padrón Municipal, el Registro de Entrada y Salida, así como los impuestos y tasas (vados, mercado, basura, etc.) de cada municipio, controlando cualquier movimiento (altas, bajas y



Felipe López García.

modificaciones) y pudiendo generar todo tipo de liquidaciones. Otras entidades, como las gestorías y las notarías, obtendrán servicios derivados de su actividad profesional con los ayuntamientos como la presentación de recursos.

La plataforma se materializa en un portal extranet que ofrecerá servicios como Portal WEB (*mi pueblo*), un espacio para que cada municipio disponga de un medio para dar a conocer a sus ciudadanos los temas y servicios que considere de interés así como Servicios de administración electrónica del padrón de habitantes, Solicitud de Cambio de Datos y Emisión de Documentos (Volante de empadronamiento) y Servicios electrónicos de Gestión Tributaria (Consultas de deudas, recibos, Alta/Modificación de Domiciliaciones), etc.

PLATAFORMA

La plataforma tecnológica sobre la que se construye la Extranet está basada en la plataforma .NET de Microsoft sobre Windows 2003.

Las herramientas y servidores que utilizados en este proyecto son:

- SharePoint Portal Server 2003.
- Exchange Server 2003 Enterprise.
- Content Management Server.
- SQL Enterprise Server.
- Internet Security & Accelerator Server.

La plataforma tiene como ámbito:

- Municipios y ciudadanos.
- Funcionarios de los Ayuntamientos.
- Ciudadanos o empresas.
- Mancomunidad de municipios.

En relación a la seguridad, en cuanto a autenticación, el acceso a los contenidos tiene cuatro niveles.

- Tipo 1. Sin identificación. Para los ciudadanos de los municipios que accedan a las zonas libres del portal.

- Tipo 2. Login y password seleccionada por el propio usuario. Como elemento de identificación restringido a consultas sin actuaciones que generen derechos, y que sólo necesita diferenciar a ese usuario del resto de manera unívoca.

- Tipo 3. Login y password facilitada por los gestores del Portal. Como elemento de identificación restringido a consultas sin actuaciones que generen derechos. En todo caso, la emisión del par de datos (nombre y contraseña) será por parte de los gestores del Portal.

- Tipo 4. Con certificado PKI. Se contemplan los certificados X.509v3 en cuanto a norma técnica regulados por la Ley 59/2003 de Firma Electrónica. Estos certificados serán expedidos por la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre, CERES Clase 2 (tipo AEAT) o clase 1 (tarjeta criptográfica), siempre bajo la cobertura del convenio suscrito con la Junta de Andalucía, y de ésta con la FNMT.

Respecto a la firma electrónica, adicionalmente, en el conjunto de procesos que legalmente lo requieran, se incorporarán las funcionalidades ofrecidas por el Servidor de Firma Electrónica y la integración del Notario Electrónico de la Junta de Andalucía.

SERVICIOS

Servicios de la Intranet Diputación - Ayuntamientos.

Se implantarán en la plataforma

que la diputación tiene a tal efecto, actuando la diputación, para estos servicios, como un Proveedor de Servicios de Aplicaciones (ASP) para todos los ayuntamientos del Plan Informático Provincial. Los servicios incluidos son:

- Padrón de Habitantes. Permitirá la gestión del Padrón Municipal de Habitantes de acuerdo con la normativa actual del INE. El Sistema está compuesto por módulos para la Gestión de Padrón de Habitantes, Listados / Estadísticas, Revisión Padronal y Resúmenes de Población.

- Registro de Entrada/Salida y opciones comunes. Módulo para la gestión municipal de su Registro de Entrada y Salida, así como las funciones comunes para toda la solución (control de acceso, gestión de impresoras, etc.)

- Gestión de Impuestos y Tasas Municipales. Permitirá gestionar cualquier tipo de Tasa que pueda ser recogida en las distintas Ordenanzas Municipales (Vados, Mercado, Basura, Terrazas, etc.) de cada ayuntamiento, controlando cualquier movimiento (altas, bajas y modificaciones) y pudiendo generar todo tipo de Liquidaciones/Autoliquidaciones y Padrones.

Servicios de la Extranet.

Estos servicios incluyen:

- Portal WEB (*mi pueblo*). Espacio para que cada municipio disponga de un medio para dar a conocer a sus ciudadanos los temas y servicios que considere de interés.

- Servicios de administración electrónica del padrón de habitantes.

o Solicitud de Cambio de Datos.

o Consulta de Histórico de Datos.

o Solicitud y Emisión de Documentos (Volante de empadronamiento, etc).

o Consulta (individual) del Censo Electoral, etc.

- Servicios de administración electrónica Gestión Tributaria.



- o Solicitud de cita previa.
- o Servicios a ayuntamientos que pertenecen al Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria:
 - Servicios que se ofrecen al ciudadano desde el Ayuntamiento
 - - Registro de entrada de documentos referidos al Organismo.
 - - Consultas de deudas del contribuyente.
 - - Emisión de tripticos de cualquier impuesto en formato PDF para poder pagar en Entidad Colaboradora.
 - - Impresión de certificados de recibos ya abonados.
 - - Modificación de dirección fiscal y datos del contribuyente (correo, teléfono etc.).
 - - Alta/Modificación de Domiciliaciones.
 - - Alta de autoliquidaciones para el alta de vehículos e impresión de documentos de cobro para pagar en entidades colaboradoras.
 - - Formularios para realizar 901, 902 de I.B.I. Urbana.
 - - Formulario de solicitud de liquidación del impuesto de Incremento Valor de Terrenos Urbanos. En principio este impuesto se liquidará posteriormente en el organismo.
 - Servicios para los propios Ayuntamientos.
 - - Registro de entrada de peticiones del ayuntamiento para el Organismo.
 - - Acceso a consultas de la contabilidad del ayuntamiento: cargos, importe cobrado, bajas, anticipos, devoluciones, etc.
 - - Acceso a la gestión de los padrones de arbitrios y exacciones para alta, bajas y modificaciones.
 - - Acceso para informar las lecturas en el caso de tener la delegación del cobro de aguas.
 - - Consulta de padrones y liquidaciones de acuerdo con los perfiles de acceso.
 - - Descarga de ficheros con el padrón original de cada impuesto.
 - Servicios que se ofrecen a contribuyentes
 - - Consultas de Situaciones Tributarias asociadas al contribuyente (IBI Urbana, IBI Rústica, IVTM, IAE, Arbitrios, Plusvalías, etc).

- - Consultas de recibos pendiente o general asociados al contribuyente.
- - Descarga de recibos pendientes de cualquier impuesto en formato PDF para poder pagar en Entidad Colaboradora o bien pago on-line mediante la integración con la banca electrónica seleccionada.
- - Descarga de justificantes o certificados de recibos ya abonados en formato PDF.
- - Modificación de dirección fiscal y datos del contribuyente (correo, teléfono etc.).
- - Alta/Modificación de Domiciliaciones.

Tanto los ciudadanos como las empresas se beneficiarán de la libertad de horario, ausencia de colas de espera, etc.

- - Presentación de formularios para realizar 901, 902 de I.B.I. Urbana.
- - Envío de información referente a periodos de cobro de impuestos, recibos en formato PDF en voluntaria u otra información o noticia para el interés para el contribuyente a través de correo electrónico.
- - Envío de avisos a través de correo electrónico de que se le ha enviado notificaciones de ejecutiva, o notificaciones de embargo.
- Servicios que se ofrecen a otras entidades:
 - - Gestorías: Alta de autoliquidaciones para el alta de vehículos e impresión de documentos de cobro para pagar en entidades colaboradoras o mediante banca electrónica; Formularios para realizar 901, 902

- de I.B.I. Urbana; Presentación de recursos, registrando la entrada en gestión de expedientes.
- - Notarios: Formulario de solicitud de liquidación del impuesto de Incremento Valor de Terrenos Urbanos. En principio este impuesto se liquidará posteriormente en el organismo. (En esta caso se puede pedir que se añada el fichero con el contenido de las escrituras); Consultas de deudas de bienes inmuebles accediendo por referencia catastral.

- 2.3.5. Publicación de información tributaria: Unidades administrativas de la provincia; Datos de
- gestión voluntaria y ejecutiva; Entidades colaboradoras; Calendario de impuestos y su definición. Documentación necesaria; Bonificaciones o exenciones que se pueden solicitar en cada impuesto; Ciclo de vida de cada impuesto; Formas de pago; Información sobre recursos; Información sobre subastas; Información sobre solicitudes de cita previa; Estadísticas de las actuaciones catastrales; Canales de interacción: presencial, telefónico, portal
 - Servicios de publicación de contratos y licitación de contratos menores: Catálogo de licitaciones; Demandas de compras menores.
 - Solicitud de emisión y envío de informes y certificados.
 - Servicios comunes Extranet: Lis-

tas de distribución; Foros y chat; Descargas de software; Buzón de sugerencias; Buscador de contenidos; Notificaciones y avisos; Registro y personalización; Descarga de Impresos.

RESULTADOS

El proyecto se traduce en una serie de importantes ventajas para las instituciones públicas locales como prestadores del servicio, como la significativa disminución de la afluencia de público en horas de apertura y las consultas vinculantes de información y aclaración, entre otras muchas. Al mismo tiempo, tanto los ciudadanos como las empresas se beneficiarán de la libertad de horario, ausencia de colas etc., puesto que podrán realizar todos los pasos de una tramitación sin la presencia física ante funcionario público y en cualquier momento (24x7).

En definitiva se consigue una mejora evidente de la calidad de servicio que los ayuntamientos ofrecen al conjunto de los administrados. Adicionalmente, el proyecto supone importantes ahorros económicos para las entidades públicas locales, ya que se optimizan los costes mediante la utilización de una única plataforma centralizada prestando servicio al conjunto de los 97 ayuntamientos de la provincia.

PROVEEDOR Y COMPRADOR

Steria Ibérica. Pº de las Doce Estrellas, 2. Campo de las Naciones. 28042 Madrid. www.steria.es. Responsable: Modesto Entrecanales, Director General. Tel.: 913-939-113. Responsable Proyecto: Carlos García Perales. Director de Steria Andalucía. Tel.: 913-939-2 31. carlos.garcia@steria.es

Organismo comprador: Diputación Provincial de Jaén. Responsable Proyecto: Ángel Cid Salazar. Director Adjunto de Organización y RR.HH. Tel.: 953-248-093. ☒

Proyecto Leganés Ciudad Digital

El Ayuntamiento de Leganés suscribió con fecha 24 octubre de 2003, un convenio de colaboración con la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica de la Comunidad Autónoma de Madrid, para la realización del proyecto de Leganés Ciudad Digital como un programa cuyo objetivo es la promoción e implantación de la sociedad de la información en un entorno local, incluyendo los temas de teleadministración y servicios a colectivos especiales todo ello basado en plataforma web y multi-dispositivos.

Dentro de este proyecto se contempla la figura del 'Socio Tecnológico', entendiendo como tal, toda aquella organización o empresa que disponga de la tecnología, experiencia y los conocimientos necesarios en cualquiera de las líneas de actuación de desarrollo del proyecto y que esté dispuesta a realizar, independientemente de su participación o no en el desarrollo del mismo, una aportación desinteresada considerada por el ayuntamiento como relevante para su ejecución.

TAO-gedas viene trabajando desde 1988 con el Ayuntamiento de Leganés constituyendo una relación de Partners Tecnológicos en la parametrización e implantación de soluciones tecnológicas y organizativas TAO, para la mejora de la administración, y gestión de los procesos internos del Ayuntamiento de Leganés.

OBJETIVOS

El período de colaboración entre la empresa y el ayuntamiento se desarrolla por un espacio de dos años, comenzando en 2004.

Bajo el lema Leganés Soci@l el proyecto Leganés Ciudad Digital quiere acercar la administración pública al ciudadano, que sea partícipe de lo que le afecta en el día a día, incrementando su compromiso proporcionándole herramientas de participación. La creación de nuevos canales de comunicación supone invertir en la mejora



de las infraestructuras y evidentemente un esfuerzo para evitar que ningún colectivo quede excluido del uso de estos nuevos canales de comunicación. Por esto, tener en cuenta los diferentes colectivos que conforman el entramado social de Leganés ha sido un objetivo prioritario y se han elaborado estrategias para desarrollar la alfabetización digital en todos los ámbitos necesarios.

ACTUACIONES

Las diversas líneas de actuación del Proyecto se han agrupado en:

Generales:

- Planes de comunicación y Difusión del Proyecto. Acercamiento de las nuevas tecnologías al público objetivo y acercamiento al ciudadano de los nuevos servicios de e-administración.
- Alta de líneas de comunicación y punto de venta de equipos y dispositivos de salida, como apoyo al ciudadano para el acercamiento y acceso a las nuevas tecnologías.
- Formación. Dotación de plataforma e-learning y cursos on line.
- Oficina de Gestión y Coordinación, como apoyo a la dirección del proyecto para gestionar y coordinar las diversas líneas. Disponibilidad de una plataforma web como canal de relación entre todos los agentes participantes en el Proyecto: Dirección de Proyecto, Proveedores, Unidades Fina-

listas, Socios Tecnológicos y Colaboradores.

- Administración Electrónica:

- Tarjeta Ciudadana. Implantación de firma electrónica para gestiones y tramitaciones.
- Portal Internet. Adecuación del Portal Corporativo del Ayuntamiento de Leganés ofreciendo servicios de administración electrónica. Diseño y Desarrollo de Portales específicos con servicios telemáticos concretos en función del público objetivo (Infancia, Mujer, Mayores, Participación Ciudadana, Educación, Cultura, Deportes, ...).
- Gestión Digital Integrada. Indicadores de Gestión de Datos Corporativos; Registro Telemático de documentos, depósito de originales electrónicos y automatización de procesos.
- Guía del Ciudadano. Integración de Gestor de Contenidos de Guía Ciudadana con el Gestor de Contenidos de los Portales de Unidades Finalistas; callejero con servicios asociados: integración de cartografía con bases de datos alfanuméricas para la presentación de capas informativas al ciudadano (centros educativos, parques y jardines, áreas de ocio, etc).
- Servicio Leganés 24h on line. Tramitaciones electrónicas con certificación electrónica (Tributos, Padrón, expedientes, Avisos, etc). Certificación de componentes y documentos, y registro de originales electrónicos,

para las gestiones y tramitaciones.

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

- Gestión y pago de impuestos por Internet: Pasarelas de pago para tramitaciones multidispositivo.

- Colectivos Especiales:

- Servicio de Telesistencia para Mayores.
- Proyecto de Educación. Dotación de aulas estables para el acceso a la infancia a las TIS; desarrollo de software específico de apoyo en Soporte Web.

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

Se ha contado con un equipo de 12 personas por parte de TAO. El proyecto está en fase de ejecución avanzada en todas sus actuaciones.

CONCLUSIONES

La cooperación de TAO-gedas y el Ayuntamiento de Leganés es el fruto de una larga relación en la que se han establecidos vínculos de confianza en ambos sentidos. De esta singular vinculación ha surgido la colaboración en este proyecto de importancia vital para el ayuntamiento y actúa como eje principal de desarrollo en la sociedad de la información y del conocimiento.

PROVEEDOR Y COMPRADOR

TAO-gedas. c/ Villanueva, 13, 1º. 28001 Madrid. www.tao.es. Responsable: Manuel Mendieta, Director Comercial. manuel.mendieta@tao.es. Tel.: 914-000-400.

Organismo comprador: Ayuntamiento de Leganés. Av. Gibraltar 2, 28912 Leganés. Madrid. www.leganes.org. Responsable: Virginia Moreno Bonilla, Directora de Sistemas de Información y Cartografía. Tel.: 912-489-000. ✉