

CASO DE ESTUDIO:

Daimiel 2009: eCiudad



INTRODUCCIÓN

Daimiel es un municipio de 439 Km² que se encuentra situado en la parte central de la provincia de Ciudad Real, en la parte más occidental de la comarca natural de La Mancha, en las proximidades del Campo de Calatrava.

Daimiel debe considerarse dentro del distrito metropolitano de Ciudad Real, al encontrarse a menos de 30 minutos del centro de la capital la provincia.



Contar con instalaciones magníficas, gestores de colas, Intranet, páginas web, procedimientos On-line, información institucional en tecnología diversas o firma electrónica, son elementos que se presentan en numerosos planes de las Administraciones Públicas como los elementos fundamentales de la modernización e innovación. Sin embargo, estas herramientas, más que fines en sí mismos, deben entenderse como medios para impulsar la adaptación de las estructuras, procesos y servicios de las Administraciones Públicas a las necesidades de cada momento.

El ayuntamiento de Daimiel y **exclamation!** proponen en este proyecto un nuevo modelo a diferentes niveles:

- Extender el uso de las TIC al conjunto de la población; ampliando las posibilidades para acceder a la información de la actividad pública; y haciendo posible la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y definición y priorización de necesidades (voto electrónico, foros de participación, listas de distribución), de manera rápida y sencilla;
- Informar con mayor transparencia de las acciones públicas y haciendo posible la gestión y tramitación de servicios a través de Internet (procedimientos digitalizados, gestores de expedientes, firma electrónica...);

exclamation! diseñó para el ayuntamiento de Daimiel un ambicioso proyecto basado en una Solución de Servicios Integrales, soportados sobre sistemas y aplicaciones de gestión y control específicos para los servicios municipales, y un modelo de sostenibilidad del proyecto basado no sólo en el modelo técnico, sino en un modelo financiero compatible con el equilibrio presupuestario local para disponer, a largo plazo, de un Entorno de Servicios a partir de la Ciudad Digital. Desde el tradicional concepto del Ayuntamiento como edificio centro de la Administración Local, pasamos al concepto de finales de siglo pasado de Ayuntamientos informatizados, en los cuales los ciudadanos nos convertimos en datos y expedientes.

La ciudad sigue creciendo, las Tecnologías de la Información crean nuevas expectativas, surgen necesidades que involucran diferentes áreas de competencia en la Administración Local y requieren la creación de nuevas políticas que permitan ofrecer soluciones globales a los ciudadanos.

Según este enfoque, sabemos que la integración e interacción de todas las áreas que componen la Administración Municipal, debe alinearse en el ofrecimiento de soluciones que permitan ir evolucionando hacia una Sociedad de Servicios.

El concepto de exclamation! de Ciudad Digital, introduce un novedoso e importante modelo de Administración Municipal Electrónica, destinada a poner a disposición de los ciudadanos los procedimientos y trámites que su tradicional Ayuntamiento le prestaba, sin necesidad de realizar los mismos de manera presencial. Se modernizarán unas estructuras y filosofía de respuesta a problemas municipales, que permanecían inalterables desde la década anterior.

Daimiel es una ciudad dinámica, en continua transformación y crecimiento. El Ayuntamiento debe ser capaz de aportar respuestas a necesidades y requerimientos de los múltiples colectivos que la componen, empleando en ello recursos y tecnologías multidisciplinares, así como importantes dosis de creatividad a la hora de escoger las respuestas. Con exclamation! y la consecución para Daimiel del programa Ciudades Digitales II, iniciamos los trabajos que nos han de llevar a conseguirlo.

CIUDADES DIGITALES II. DAIMIEL 2009, eCIUDAD

El Plan de trabajo diseñado para el proyecto de Ciudades Digitales II se basa en cuatro partes fundamentales:

1. Infraestructura de redes y comunicaciones
2. Telefonía IP
3. Portal web "Daimiel.es"
4. Plataforma de e-administración

Este proyecto se desarrollará a lo largo del 2008 y extenderá su período de ejecución hasta septiembre de 2009. Describimos a continuación brevemente los puntos que antes mencionábamos:

1. Infraestructura de redes y comunicaciones

Se creará una red corporativa compuesta de conexiones a las principales dependencias municipales y el CPD ubicado en la concejalía de Urbanismo. Este posicionamiento de la red de comunicaciones como algo básico y necesario para el Ayuntamiento, hace que ésta tenga que ser diseñada para que su operativa tenga la mínima probabilidad de fallo, teniendo en cuenta que va a estar constituida con una alta densidad de usuarios que demandan cada vez mayor cantidad de tráfico.

Se dará servicio a las dependencias municipales descritas en el siguiente cuadro:

- 1 CASA CONSISTORIAL
- 2 URBANISMO
- 3 CENTRO SOCIAL Y CENTRO DE LA MUJER
- 4 CENTRO DE PROMOCION ECONOMICA Y EMPLEO
- 5 CASA DE CULTURA, BIBLIOTECA Y AULA NUEVAS TECNOLOGIAS
- 6 MERCADO MUNICIPAL, ESCUELA DE MUSICA Y ARCHIVO MUNICIPAL
- 7 MUSEO COMARCAL
- 8 POLICIA LOCAL
- 9 CENTRO JUVENIL, EMISORA DE RADIO Y CENTRO DE INTERNET
- 10 LUDOTECA
- 11 CENTRO DEL AGUA
- 12 ESTADIO DEL CARMEN
- 13 ESTADIO MUNICIPAL
- 14 PABELLON MUNICIPAL Y DELEGACION DE DEPORTES
- 15 PABELLON LA ESPINOSA
- 16 CENTRO SOCIAL DE BARRIO "EL CARMEN"
- 17 CENTRO SOCIAL DE BARRIO "EL ALTO"
- 18 CENTRO DE EMPRESAS SEPES
- 19 CENTRO DE EMPRESAS DAIMIEL SUR
- 20 CENTRO DE ALZHEIMER
- 21 CENTRO OCUPACIONAL Y ATENCION TEMPRANA
- 22 ALMACEN MUNICIPAL
- 23 ALMACEN ELECTRICO
- 24 CENTRO DE JARDINES
- 25 CENTRO DE MAYORES
- 26 CENTRO CIVICO "ERMITA DEL CARMEN"
- 27 ACTUAL EDIFICIO DE CORREOS

El objetivo principal de la red es la de suministrar servicios IP, tanto básicos de acceso a Internet, como avanzados de VoIP, TVoIP, VoD, etc. De estos servicios se beneficiarían un elevado número de usuarios con la posibilidad de una gran demanda de ancho de banda.

Para ello, el diseño de la red se realiza cumpliendo con las prestaciones mínimas requeridas y añadiendo las mejoras que se han considerado más adecuadas para ofrecer una solución de comunicaciones robusta, fiable y de altas prestaciones. Esta propuesta satisface las características más avanzadas del diseño de las redes de comunicaciones actuales, tales como alta disponibilidad, seguridad, ancho de banda, etc.

Con esta solución, se puede contar con una red capaz de transportar las aplicaciones demandadas en la actualidad, así como las aplicaciones de tiempo real que son susceptibles a retardos, como puede ser el caso de telefonía IP y servicios multimedia.



2. Telefonía IP

La telefonía IP permite comunicaciones de voz sobre redes basadas en protocolo Internet (IP). Nos permitiría unificar las múltiples delegaciones del ayuntamiento (incluidos trabajadores móviles) en una única red convergente. Además supone un importante ahorro de costes al combinar la voz y los datos en una misma red que puede ser mantenida centralizadamente, así como ahorrar las elevadas tarifas repercutidas por llamadas entre delegaciones.

La telefonía IP funciona convirtiendo la voz en paquetes de datos. Los teléfonos se conectan a puertos de datos en la red IP. Además, se puede disponer de las funciones de un teléfono usando un dispositivo que ya está conectado a la red: el PC, donde en vez de disponer de un teléfono multilínea al lado del PC, la telefonía IP admite la instalación de software en su PC que hace las funciones de un "soft"-phone. El software, a diferencia del hardware telefónico, se implementa y actualiza en poco tiempo, sin interrupción de trabajo, sin coste en equipamiento ... y sin tener que ir puesto por puesto.

El concepto de transmitir voz por una red de datos es muy interesante para el ayuntamiento, que mantiene conexiones intranet con sus dependencias, y al mismo tiempo pagan por líneas telefónicas separadas en esas mismas dependencias. Los ahorros de costes aparecen por sí mismos, aunque aspectos como seguridad, fiabilidad y calidad aparecen con fuerza y en algunos casos, ganan en importancia a las cuestiones económicas. Es por ello que presentamos ahora una solución completa que garantizan una telefonía IP segura y escalable en toda la red municipal.

Para el apartado de telefonía IP en el Ayuntamiento de Daimiel se tendrán en cuenta los siguientes requerimientos:

- Telefonía IP pura para 100 usuarios.
- Servicios de mensajería unificada en los lugares donde haya ordenador.
- Redundancia de servidores y equipos de conexión a la red pública (gateways)

Queremos resaltar aquí que se contempla una solución que no sólo dé respuesta a los requerimientos actuales del Ayuntamiento, sino que permita evolucionar de manera sencilla para cubrir las necesidades previsibles en materia de telefonía.

3. Portal web "Daimiel.es"

En el ámbito de la administración electrónica los ciudadanos y empresas demandan una administración abierta, con información actualizada y servicios seguros de fácil accesibilidad y cuya disponibilidad sea 24 horas al día, que les simplifiquen y agilicen su relación con las diferentes administraciones que le prestan sus servicios.

El Ayuntamiento de Daimiel cuenta ya con experiencia en los entornos web, sea externos a través del dominio aytoDaimiel.es en el que se ofrece a la ciudadanía una gran cantidad de información y la posibilidad de realizar algunas gestiones municipales. Recientemente se ha finalizado el análisis sobre la situación actual de la web (análisis de los contenidos y servicios, modelos de gestión y publicación, plataforma y desarrollo tecnológico) que nos permitirá reconocer las fortalezas y debilidades.

exclamation! observó una gran diversidad en la tecnología utilizada para la presentación y navegación del sitio web (html, asp, java, pdf, etc), favoreciendo desarrollos ad hoc que suponían una falta de homogeneidad, que no permitía un búsqueda ágil y completa a todos los contenidos y servicios, dificultando todo ello la implementación futura de los objetivos propuestos.

Entre los puntos de mejora en usabilidad se considerará la creación de imagen "de marca" homogénea, la catalogación y agrupación adecuada de los contenidos y servicios proporcionados y un buscador potente que permita localizar cualquier contenido, con independencia de su formato. Otro punto importante a tener presente será el cumplimiento de la LSSICE en relación con los criterios de accesibilidad a las páginas de las administraciones públicas.

exclamation! considera la consecución de este punto como una línea estratégica: la nueva web del Ayuntamiento de Daimiel, que ofrecerá una visión integral de la gestión de contenidos para los entornos web y con especial énfasis en las mejoras de usabilidad y accesibilidad.

4. Plataforma de e-administración

El principal objetivo de Daimiel 2009, eCiudad es potenciar la participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios locales mediante la implantación de una plataforma de administración electrónica.

Este proyecto tiene dos actores fundamentales. En primer lugar se encuentra el Ayuntamiento, que debe acercar, agilizar y simplificar la tramitación de todas las gestiones que habitualmente se realizan en las distintas dependencias municipales, e impulsar su uso. Y en segundo lugar, los ciudadanos, que de esta manera se implican de manera directa con el buen uso y el seguimiento de todos sus expedientes y demás gestiones con la administración local.

El objeto de la propuesta es dotar al Ayuntamiento de Daimiel de las herramientas necesarias para afrontar el reto de la Modernización del Ayuntamiento, acercando así al propio ayuntamiento a los ciudadanos y a las empresas y a los ciudadanos, que además contemple el acceso integrado a las aplicaciones de gestión corporativas actualmente en uso o de futura implantación.

Resumen ejecutivo

El sistema propuesto será totalmente escalable, de tal manera que soporta la adaptación y el crecimiento de las necesidades organizativas del Ayuntamiento de Daimiel. La plataforma que propone **exclamation** se compone de tres partes fundamentales:

- 1) Sistema de gestión integrado
 - Administrador del sistema
 - Padrón de habitantes
 - Contabilidad

2) Gestión electrónica de archivos y documentos

- Clasificador de documentos
- Búsquedas de documentos
- Gestión de documentos
- Indexación de documentos
- Digitalización

3) Trámites telemáticos avanzados

- Servicios de Notificaciones Telemáticas Seguras (SNTS) y Dirección Electrónica Única (DEU)
- Certificados Digitales, Firma Digital
- Pago electrónico
- Consulta de tramitación
- Notificación telemática
- Registro de Licitadores y tramitador de contratación
- Cita Previa: Agenda Municipal
- Mantenimiento Urbano

3. CONCLUSIONES

exclamation! pretende desarrollar en Ciudad Real y Castilla-La Mancha un modelo de ciudades abiertas el futuro, sin perder sus raíces y sus tradiciones. Ciudades atractivas para vivir, en un ambiente joven y tranquilo, que disfrute de un bienestar cultural y social, y también ciudades atractivas para invertir, con una visión innovadora, competitiva y siempre atenta a las necesidades de los ciudadanos.

Para ello, **exclamation!** plantea un modelo basado en la cercanía y en la total implicación con cada ayuntamiento, con la intención de crear una referencia tecnológica en la zona que sea un firme referente, y que se apoye a su vez en las mejores empresas del sector para cada necesidad que pueda aparecer en cada consistorio en los modelos constantemente en cambio de la sociedad actual.

En **exclamation!** creemos que es fundamental para el desarrollo económico y la cohesión social en cada ciudad el fortalecimiento de las bases de las tecnologías de la información, tecnologías que están configurando ese marco de comunicación y relaciones que hemos dado en llamar Sociedad de la Información y que se nos aparece como ejemplo de un nuevo entorno donde los ciudadanos podrán mejorar su calidad de vida, los agentes económicos y sociales habrán de aumentar su competitividad y la administración tendrá que ofrecer más y mejores servicios públicos. Creemos también que es fundamental conocer y ser partícipes de la idiosincrasia de cada ciudad, de cada ayuntamiento, de cada proyecto, y tenemos la convicción de que sólo así se pueden desarrollar proyectos realmente adaptados a cada caso particular, con la añadidura de generar conocimiento que permanezca de forma local.

En este contexto, en **exclamation!** asumimos nuestra responsabilidad para que esos cambios que se están produciendo nos permitan avanzar en la dirección deseada. **Nuestra meta es clara: ofrecer a las entidades locales la capacidad para brindar visibilidad y servicios al ciudadano, y de posicionar a las administraciones públicas locales como habilitadoras de desarrollo social y económico municipal y comarcal,** desplegando los recursos precisos para el desarrollo tecnológico en todos sus ámbitos y creando las condiciones necesarias para la implantación de la Sociedad de la Información.