



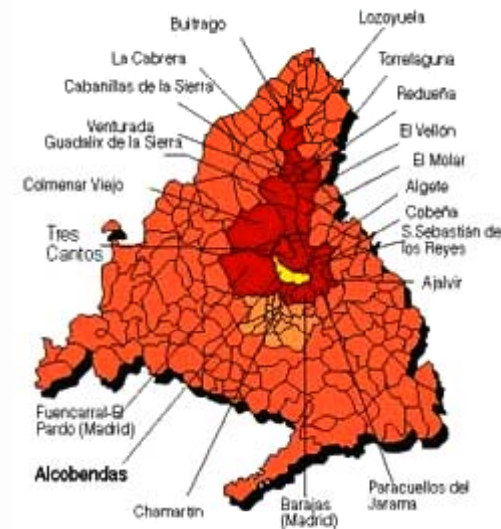
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. Junio 2009

- 1. Alcobendas. Datos generales.**
- 2. Definiciones**
 1. Web 2.0
 2. Administración electrónica
 3. Servicios Web
- 3. Administración electrónica en el Ayuntamiento de Alcobendas**
 1. Cronología
 2. Objetivos
 3. Solución tecnológica
 4. Dificultades
 5. Proyectos en producción
 6. Proyectos en desarrollo
 7. Proyectos futuros

- **Alcobendas. Datos Generales.**

- Municipio del Norte de la Comunidad de Madrid
- Localización privilegiada: a 13 km de Madrid, comunicada con el Aeropuerto Internacional Madrid-Barajas
- Población superior a 100.000 habitantes

El ámbito de influencia de Alcobendas:
el Corredor del Norte



1. Alcobendas. Datos generales.
2. **Definiciones**
 1. Web 2.0
 2. Administración electrónica
 3. Servicios Web
3. Administración electrónica en el Ayuntamiento de Alcobendas
 1. Trayectoria
 2. Objetivos
 3. Solución tecnológica
 4. Dificultades
 5. Proyectos en producción
 6. Proyectos en desarrollo
 7. Proyectos futuros

- **WEB 2.0**

“Todas aquellas utilidades y servicios de Internet que se sustentan en una base de datos, la cual puede ser modificada por los usuarios del servicio, ya sea en su contenido (añadiendo, cambiando o borrando información o asociando datos a la información existente), pues bien en la forma de presentarlos, o en contenido y forma simultáneamente.” (Ribes,2007)

En nuestro caso: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
SERVICIOS INTERACTIVOS

- **ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Es el instrumento clave que sitúa al ciudadano en el centro de los objetivos y estrategias de las Administraciones Públicas y las moderniza, las hace más eficaces y más eficientes.

Acciones para facilitar a los ciudadanos sus relaciones y gestiones con la administración utilizando el canal electrónico.

- IMPULSO LEGAL: Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

A 1-1-2010 las administraciones **deberán permitir** a los ciudadanos

- Elegir el **canal** de relación
- **No aportar** documentos que obren en su poder
- Conocer el **estado de tramitación** de sus expedientes
- Obtener **copias electrónicas** de los documentos
- Utilizar el **e-DNI** o cualquier otro sistema de firma electrónica reconocida y avanzada

DERECHO (del ciudadano)

- A comunicarse con la administración por medios electrónicos

OBLIGACIÓN (de la administración)

- De dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que el derecho pueda ejercerse.

OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

- Promover el uso de las comunicaciones electrónicas
- Transformar la administración presencial en **administración electrónica**
- Generar **confianza y seguridad** en los ciudadanos: “incitar al uso..., minimizar riesgos”
- Ofrecer **servicios**
- **Acercar** la administración a:
 - Los hogares
 - Las oficinas
 - Las empresas

OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

- Poner a disposición de ciudadanos y empresas un **punto de acceso** que permita:
 - Presentar solicitudes y recursos
 - Realizar trámite de audiencia
 - Efectuar pagos
 - Acceder a notificaciones y comunicaciones

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Elegir **el canal** a través del cual relacionarse
- **No aportar** datos o documentos que tengan las administraciones
- Tener **igualdad** en el acceso electrónico
- **Consultar** el estado de tramitación
- Obtener **copias electrónicas** de documentos
- Que la administración **conservé electrónicamente** los documentos de su expediente
- Utilizar el **e-DNI** para cualquier trámite electrónico
- Utilizar **firma electrónica**
- **Seguridad** y confidencialidad de sus datos
- Calidad de los servicios públicos

- **SERVICIOS WEB**

*“Sistema de software diseñado para permitir **INTEROPERABILIDAD** máquina a máquina en una red. En general, los servicios web son sólo **APLICACIONES** Web que pueden ser accedidas en una red, como **INTERNET**, y ejecutadas en un sistema de hosting remoto.” (W3C)*

En términos sencillos, un servicio web es cualquier sistema de software diseñado para soportar interacción máquina a máquina sobre una RED. En general, la comunicación máquina a máquina se realiza usando **mensajes XML** y siguen el estándar **SOAP**.

1. Alcobendas. Datos generales.
2. **Definiciones**
 1. Web 2.0
 2. Administración electrónica
 3. Servicios Web
3. **Administración electrónica en el Ayuntamiento de Alcobendas**
 1. Trayectoria
 2. Objetivos
 3. Solución tecnológica
 4. Dificultades
 5. Proyectos en producción
 6. Proyectos en desarrollo
 7. Proyectos futuros

1999 1ª web municipal.
Reservas deportivas
Pago impuestos
Justificantes Padrón Habitantes

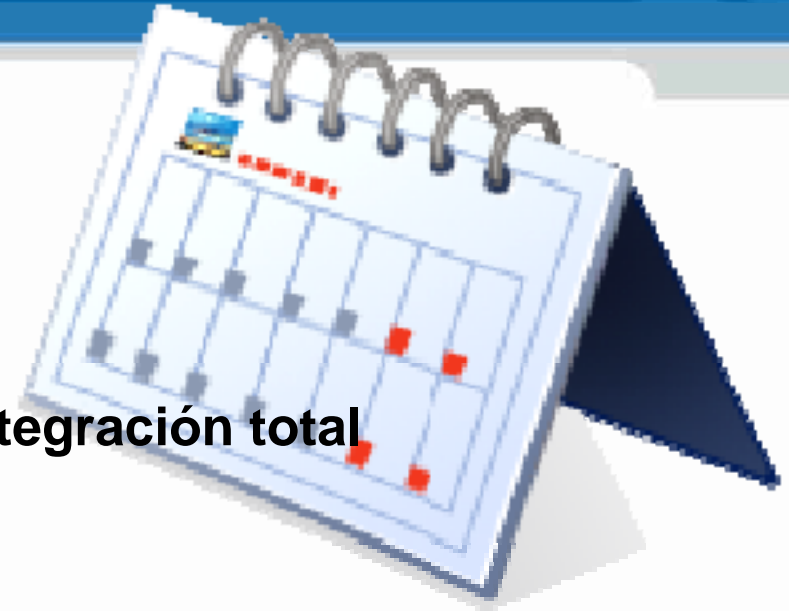
2004 Infodecreto. Firma electrónica

2006 Gestión de Expedientes (GEMA). **Integración total**

2007 Bolsa de empleo on-line
e-REGISTRO
Trámites on-line

2008 Carpeta Ciudadana
Consulta de Expedientes
Mediatecas

2009 Nueva versión web www.alcobendas.org
22 Trámites on-line (1º semestre)
63 Trámites on-line (2º semestre)



- **Integración total con las aplicaciones de gestión interna -back office-**
 - Propietarias del trámite/servicio (Sugerencias y reclamaciones, Bolsa de empleo, Seguimiento de expedientes, Gestión Tributaria...)
 - Registro electrónico
 - Comunicación a través de SERVICIOS WEB
- **Convivir con el Gestor de Contenidos de la web corporativa**
- **Habilitar en cada trámite/servicio los niveles de acceso requeridos –ninguno, tarjeta de Alcobendas, certificados de firma avanzada y reconocida-**
- **Utilización de @firma para la validación y autenticación de certificados –plataforma proporcionada por el MAP-**
- **Cumplimiento de la ley 11/2007 –LAECSP-, en el 2010 cualquier trámite municipal podrá realizarse de forma electrónica**

- **Desarrollos propios** del Ayuntamiento de Alcobendas, utilizando tecnología WEB '.Net'. Ejemplo: Reservas deportivas, pago de tributos, consulta de expedientes.
- **Servicios web desarrollados por el Ayuntamiento de Alcobendas, para:**
 - integrar cualquiera de los trámites/servicios electrónicos con las aplicaciones de gestión interna
 - Mostrar información ya existente en las aplicaciones de gestión interna. Ejemplo: territorio, personas.
- **Productos comerciales.** Ejemplo: mediatecas.
- **@firma** para la validación de certificados –plataforma proporcionada por el MAP-
- **Plataforma eConstruye** –solución de Absis- para el desarrollo de los trámites electrónicos

TECNOLÓGICAS: Nuevas tecnologías, Nuevos retos

- **Integración** con otros aplicativos (Registro, Sugerencias, Bolsa empleo)
- Convivencia con el Gestor Documental de la Web Corporativa
- @firma

HUMANAS:

- **Resistencia a los cambios** en los procedimientos
- Necesidad de **FORMAR** a usuarios.
- Información y sensibilización a ciudadanos

- ✓ **Reservas Deportivas**
- ✓ **Pago de Tributos**
- ✓ **Justificantes de Padrón de Habitantes**
- ✓ **Registro Electrónico on-line**
- ✓ **Consulta de Expedientes**
- ✓ **Bolsa de Empleo**

✓ **CARPETA DEL CIUDADANO**

- ✓ **4 Tramitaciones electrónicas**
 - ✓ Sugerencias y reclamaciones
 - ✓ Solicitud de Información
 - ✓ Pliego de Descargo
 - ✓ Solicitud Tarjeta Alcobendas y Clave
- ✓ **Mediatecas**

Trámites por Temas

- + [Administraciones Públicas](#)
- + [Consumo](#)
- + [Educación](#)
- + [Hacienda y Economía](#)
- + [Mayores](#)
- + [Participación Ciudadana y Asociacionismo](#)
- + [Servicios Sociales](#)
- + [Vivienda](#)
- + [Ayuntamiento de Alcobendas](#)
- + [Cultura y Ocio](#)
- + [Empresas y Empleo](#)
- + [Infancia](#)
- + [Medio Ambiente y Naturaleza](#)

Trámites y gestiones

Trámites On-line más utilizados

- » [Reservas Deportivas](#)
- » [Inscripción y Renovación en Bolsa de Empleo](#)
- » [Oferta de Trabajadores a la Bolsa de Empleo](#)
- » [Presentación de Pliego de Descargo de Multas de Tráfico de la Policía Local de Alcobendas](#)
- » [Presentación de Sugerencias y Reclamaciones](#)
- » [Solicitud de Tarjeta de Alcobendas y Clave de Acceso](#)
- » [Solicitudes de Información](#)

Agenda

Consulta los eventos día a día de la ciudad de Alcobendas.



Cursos

Disfruta de una amplia oferta de cursos de variadas temáticas.



Te Puede Interesar

- » [Equipamientos Municipales](#)
- » [Calendario del Contribuyente](#)
- » [Descarga Impresos más utilizados](#)
- » [Ordenanzas](#)
- » [Punto de Información Catastral](#)

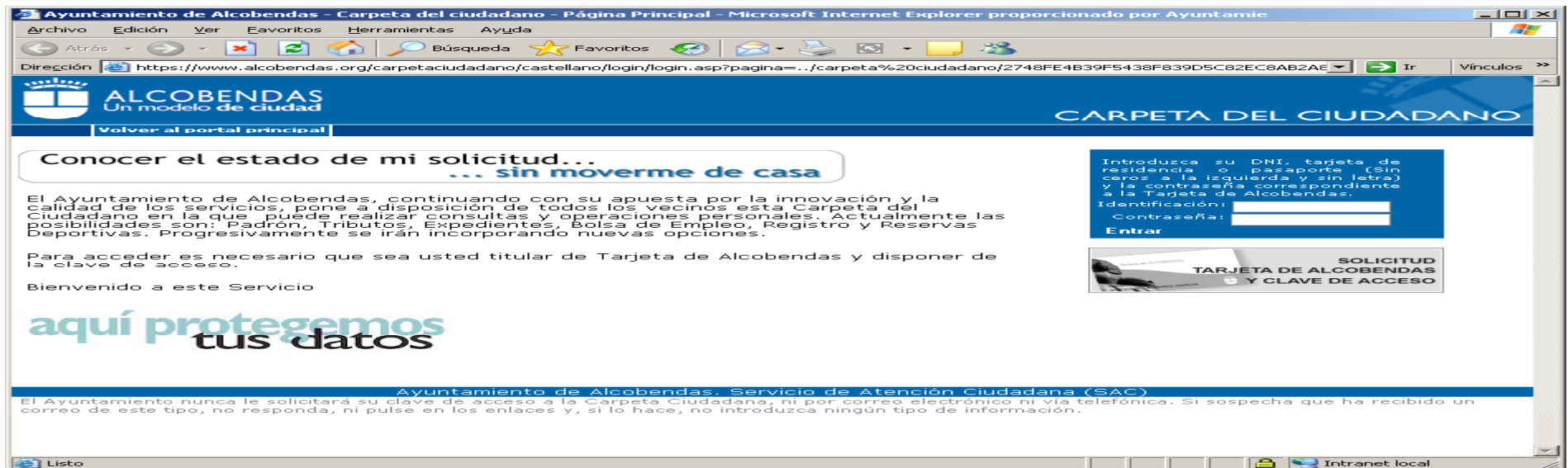
REGISTRO ELECTRÓNICO

- Permite que el ciudadano obtenga un registro de entrada **con los mismos efectos** que el registro presencial
- El ciudadano obtiene en cada trámite un **justificante** de registro
- Puede **consultar** sus registros en la Carpeta Ciudadana
- Funciona **24 horas**
- Admite **adjuntar documentos**
- Ordenanza Reguladora

TRÁMITES ELECTRÓNICOS

- Solicitud de tarjeta (Acceso abierto)
 - Sugerencias y reclamaciones (Acceso abierto)
 - Solicitud de información (Acceso abierto)
 - Pliego de descargo de multas (Acceso Tarjeta de Alcobendas)
-
- Todos los trámites tienen **registro electrónico**
 - Formularios **relativamente sencillos**
 - **Integración** con nuestros sistemas informáticos
 - **Plataforma** de desarrollo de trámites

CARPETA DEL CIUDADANO



**Conocer el estado de mi solicitud...
... sin moverme de casa**

El Ayuntamiento de Alcobendas, continuando con su apuesta por la innovación y la calidad de los servicios, pone a disposición de todos los vecinos esta Carpeta del Ciudadano en la que puede realizar consultas y operaciones personales. Actualmente las posibilidades son: Padrón, Tributos, Expedientes, Bolsa de Empleo, Registro y Reservas Deportivas. Progresivamente se irán incorporando nuevas opciones.

Para acceder es necesario que sea usted titular de Tarjeta de Alcobendas y disponer de la clave de acceso.

Bienvenido a este Servicio

aquí protegemos tus datos

Introduzca su DNI, tarjeta de residencia o pasaporte (sin ceros a la izquierda y sin letra) y la contraseña correspondiente a la Tarjeta de Alcobendas.

Identificación:

Contraseña:

Entrar

SOLICITUD TARJETA DE ALCOBENDAS Y CLAVE DE ACCESO

Ayuntamiento de Alcobendas. Servicio de Atención Ciudadana (SAC)

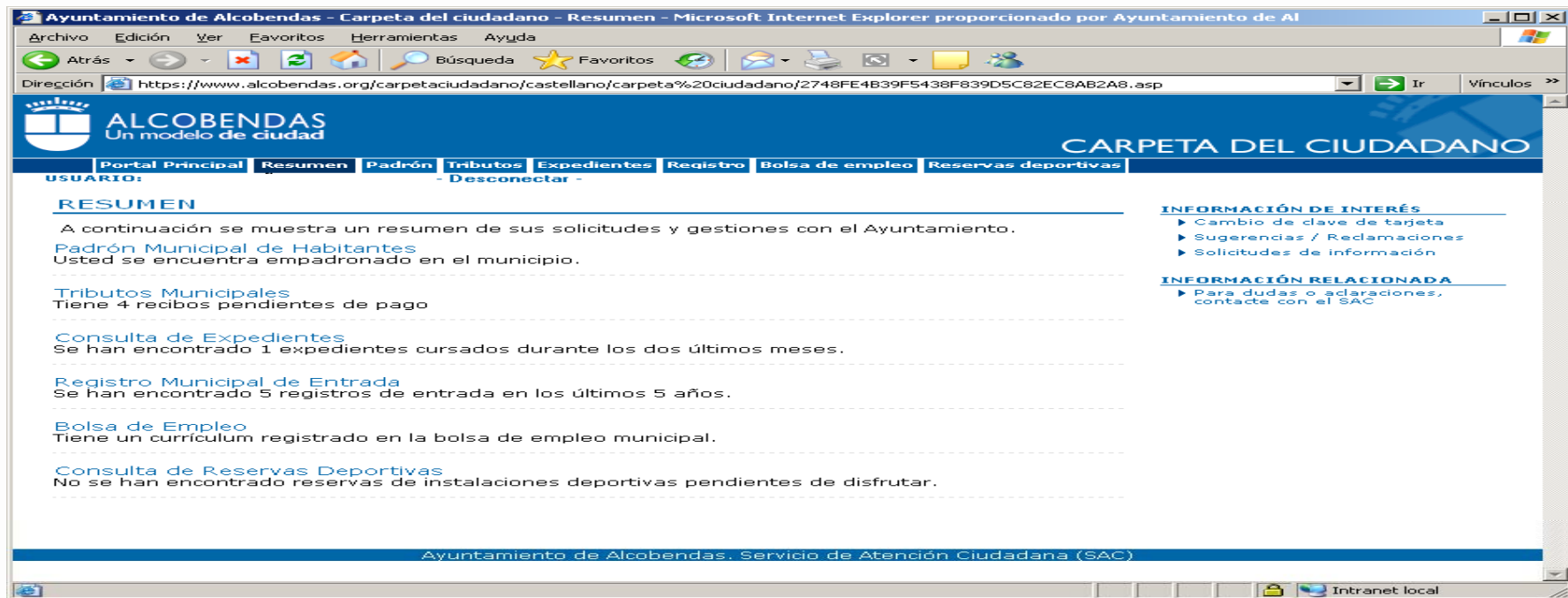
El Ayuntamiento nunca le solicitará su clave de acceso a la Carpeta Ciudadana, ni por correo electrónico ni vía telefónica. Si sospecha que ha recibido un correo de este tipo, no responda, ni pulse en los enlaces y, si lo hace, no introduzca ningún tipo de información.

Permite al ciudadano la posibilidad de **acceder de forma global** a sus datos personales relativos a:

- Resumen
- Padrón
- Tributos
- Consulta de Expedientes
- Registro de Entrada
- Bolsa de Empleo
- Reservas Deportivas

CARPETA DEL CIUDADANO

- El acceso solo es posible con **Tarjeta Alcobendas**
- Dispone de una **página de resumen**



Ayuntamiento de Alcobendas - Carpeta del ciudadano - Resumen - Microsoft Internet Explorer proporcionado por Ayuntamiento de Al

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección <https://www.alcobendas.org/carpetaciudadano/castellano/carpeta%20ciudadano/2748FE4B39F5438F839D5C82EC8AB2A8.asp> Ir Vínculos >>

ALCOBENDAS
Un modelo de ciudad

CARPETA DEL CIUDADANO

Portal Principal Resumen Padrón Tributos Expedientes Registro Bolsa de empleo Reservas deportivas
USUARIO: - Desconectar -

RESUMEN

A continuación se muestra un resumen de sus solicitudes y gestiones con el Ayuntamiento.

Padrón Municipal de Habitantes
Usted se encuentra empadronado en el municipio.

Tributos Municipales
Tiene 4 recibos pendientes de pago

Consulta de Expedientes
Se han encontrado 1 expedientes cursados durante los dos últimos meses.

Registro Municipal de Entrada
Se han encontrado 5 registros de entrada en los últimos 5 años.

Bolsa de Empleo
Tiene un curriculum registrado en la bolsa de empleo municipal.

Consulta de Reservas Deportivas
No se han encontrado reservas de instalaciones deportivas pendientes de disfrutar.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

- ▶ Cambio de clave de tarjeta
- ▶ Sugerencias / Reclamaciones
- ▶ Solicitudes de información

INFORMACIÓN RELACIONADA

- ▶ Para dudas o aclaraciones, contacte con el SAC

Ayuntamiento de Alcobendas. Servicio de Atención Ciudadana (SAC)

Ayuntamiento de Alcobendas - Carpeta del ciudadano - Microsoft Internet Explorer proporcionado por Ayuntamiento de Alcobendas

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda ★ Favoritos

Dirección <https://www.alcobendas.org/carpeta-ciudadano/castellano/Consultas/B54E9B473745485E8735CFFB106A0242.asp> Ir Vínculos >>

ALCOBENDAS
Un modelo de ciudad

CARPETA DEL CIUDADANO

Portal Principal Resumen Padrón Tributos Expedientes Registro Bolsa de empleo Reservas deportivas

USUARIO: - Desconectar -

REGISTRO MUNICIPAL DE ENTRADA

Aquí puede consultar los registros de los documentos presentados por usted al Ayuntamiento de Alcobendas y sus organismos autónomos en los últimos cinco años

Año:

DOCUMENTO	NUM.	FECHA	ASUNTO	DEPARTAMENTO	TIPO
	6801	15/03/2006	STDO. DUPLICADO DE LICENCIA DE APERTURA	INDUSTRIA	Presencial
	7611	23/03/2006	PRUEBA INFORMÁTICA	INDUSTRIA	Presencial
	13463	21/05/2007	STDO AYUDA GUARDERIA	VENTANILLA UNICA	Presencial
ver solicitud	482	11/02/2008	Solicitud de información	CALIDAD Y AT. CIUDAD	Electrónico
ver solicitud	1182	30/04/2008	Alegaciones a expediente: 11939 / 2008	TRAFICO	Electrónico

INFORMACIÓN RELACIONADA

- ▶ Presentación de documentos dirigidos a otras Administraciones Públicas (Ventanilla Única)
- ▶ Servicio de Atención Ciudadana (SAC)

Ayuntamiento de Alcobendas. Servicio de Atención Ciudadana (SAC)

Listo Intranet local

CONSULTA DE EXPEDIENTES



ALCOBENDAS Un modelo de ciudad

CARPETA DEL CIUDADANO

Portal Principal | Resumen | Padrón | Tributos | Expedientes | Registro | Bolsa de empleo | Reservas deportivas

USUARIO: - Desconectar -

CONSULTA DE EXPEDIENTES

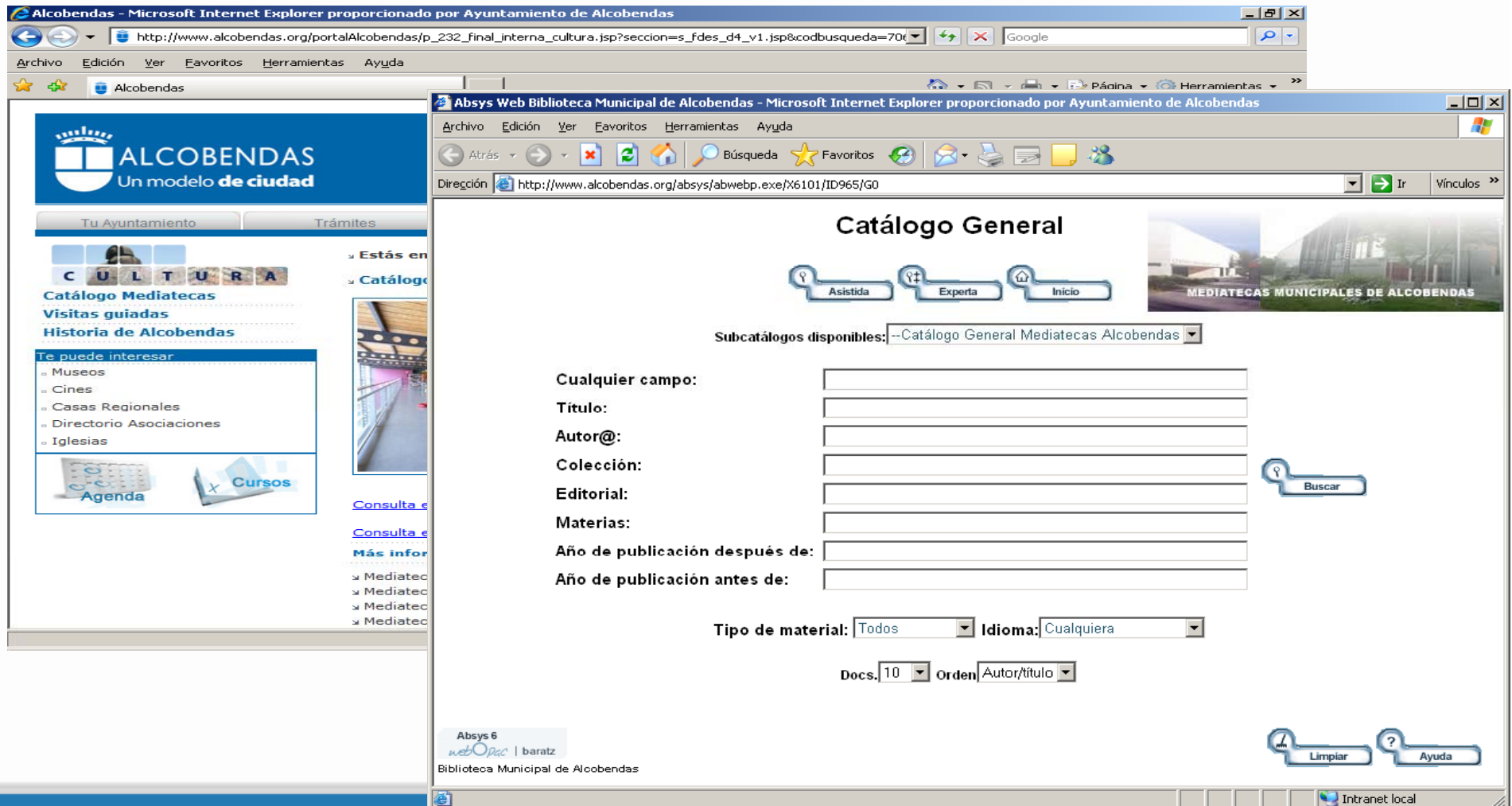
Aquí puede consultar sus solicitudes en trámite en este momento en este Ayuntamiento, así como aquellas finalizadas en los dos últimos meses. Para consultar el detalle de cada uno, sitúe el cursor sobre alguno de los datos y pulse.

Número Expediente	Nº Registro Entrada	Fecha Registro Entrada	Departamento	Asunto	Estado
00013/2008	1000568	11/01/2005	INDUSTRIA	FRA. NUM. M-05/001	Abierto
00065/2008	1000583	11/01/2005	INDUSTRIA	prueba	Abierto

BOLSA DE EMPLEO

- **SERVICIOS**
 - Alta y modificación de currículum
 - Renovación
 - Alta de empresa
 - Alta de oferta de empleo
- Totalmente **integrado** con la Bolsa de Empleo interna
- Formularios de **gran complejidad**

MEDIATECAS



Alcobendas - Microsoft Internet Explorer proporcionado por Ayuntamiento de Alcobendas

http://www.alcobendas.org/portalAlcobendas/p_232_final_interna_cultura.jsp?seccion=s_fdes_d4_v1.jsp&codbusqueda=70

Alcobendas

ALCOBENDAS
Un modelo de ciudad

Tu Ayuntamiento Trámites

CULTURA

Estás en

Catálogo

Catálogo Mediatecas

Visitas guiadas

Historia de Alcobendas

Te puede interesar

- Museos
- Cines
- Casas Regionales
- Directorio Asociaciones
- Iglesias

Agenda Cursos

Consulta e

Consulta e

Más infor

Mediatec

Mediatec

Mediatec

Mediatec

Catálogo General

Asistida Experta Inicio

Subcatálogos disponibles: --Catálogo General Mediatecas Alcobendas

Cualquier campo:

Título:

Autor@:

Colección:

Editorial:

Materias:

Año de publicación después de:

Año de publicación antes de:

Tipo de material: Todos Idioma: Cualquiera

Docs: 10 Orden Autor/título

Buscar

Absys 6
webOPac | baratz
Biblioteca Municipal de Alcobendas

Limpiar Ayuda

Intranet local

✓ 22 Tramitaciones en implantación

- ✓ INDUSTRIAS: Baja licencias de apertura, Instalación de despachos,
- ✓ 2 VÍAS PÚBLICAS: Reparación de averías, cambio de titular vados.
- ✓ 4 OBRAS: Estudio Geotécnico, Pintura de fachadas,...
- ✓ 3 MEDIO AMBIENTE: Poda de arbolado, solicitud de plantas
- ✓ 2 IBI: Certificados de calle, construcción.
- ✓ 1 SECRETARÍA: Certificado de Uniones Civiles
- ✓ 1 TESORERIA: Devolución de ingresos
- ✓ 1 TRÁFICO: Tarjetas de estacionamiento
- ✓ 1 RR HUMANOS: Certificado no percibir sueldo municipal
- ✓ 1 MANTENIMIENTO: Limpieza unidades de enterramiento

- **Desarrollo de 63 nuevos trámites electrónicos en el segundo semestre de 2009:**

– Licencias de Obras:	33
– Mantenimiento:	2
– Medio Ambiente:	6
– Vías Públicas:	4
– Industrias:	8
– RR Humanos:	2
– Rentas:	2
– Urbanismo:	2
– Policía:	1
– Padrón:	3

- Incorporación de **NUEVOS TRAMITES** para alcanzar el **objetivo 2010**
- **Portafirmas electrónico**
- **Notificaciones electrónicas**
- **Sistemas de autenticación**
 - certificados electrónicos (ciudadanos y empleado público)
 - e-DNI
- **Servicios Socioculturales Interactivos**
 - Subvención solicitada plan avanza 2010



Muchas Gracias

Amelia Furió
afurio@aytoalcobendas.org

