

Internet, un nuevo canal de atención ciudadana S.A.C. (on-line)

(The Internet, a new channel of service to citizens
S.A.C. (on-line))

Marcos Sagarzazu, Iñigo
Ayto. de Irún. Plaza San Juan Arri, s/n. 20304 Irún

BIBLID [1137-4462 (2005), 11; 45-52]

Recep.: 10.05.04

Acep.: 22.07.04

A los canales tradicionales de atención ciudadana, presencial y telefónico, se incorpora con grandes posibilidades un nuevo canal de atención, INTERNET. Poder acceder a la información municipal y de la ciudad (callejero, actividades, servicios, trámites, etc.), consultar nuestros datos personales (padrón, fiscales, estado de solicitudes, etc.) y realizar trámites con el Ayuntamiento, todo ello con total seguridad, desde casa y 24 horas, 365 días, es el gran servicio de este nuevo canal.

Palabras Clave: Atención Ciudadana. Internet. Canal. Servicio. Ayuntamiento.

Herritarren arretarako kanal tradizionalaz gainera, zuzenekoa edo telefono bidezkoa, arretarako beste bide bat, aukera handiak eskaintzen dituena, erantsi dugu gaur egun: INTERNET. Udal eta hiriko informazioarako sarbide izatea (kale izendegia, jarduerak, zerbitzuak, izapideak, etab.), norberaren datuak kontsultatzea (errolda, fiskalak, eskabideen egoera, etab.) eta Udalarekin izapideak burutzea, hori guztia segurtasun osoarekin, etxetik eta eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan, gure kanal berri horren zerbitzu handia da.

Giltza-Hitzak: Herritarren arreta. Internet. Kanala. Zerbitzua. Udala.

Aux canaux traditionnels d'attention au citoyen, présentielle et téléphonique, s'incorpore, avec de grandes possibilités, un nouveau canal d'attention, INTERNET. Le grand service de ce nouveau canal est de pouvoir accéder à l'information municipale et de la ville (répertoire des rues, activités, services, démarches, etc.), consulter nos coordonnées (recensement, fiscaux, état de sollicitudes, etc.) et réaliser des démarches avec la Mairie, tout cela avec une sécurité totale, depuis la maison, 24 heures sur 24 et 365 jours sur 365.

Mots Clés: Attention Citoyenne. Internet. Canal. Service. Mairie.

INTRODUCCIÓN

La Sociedad de la Información, como medio de prestación de servicios y herramienta de comunicación a través de las nuevas tecnologías, supone una oportunidad y un reto del que los ayuntamientos no podemos quedar al margen.

La vocación de servicio y de modernidad que en este ámbito ha distinguido al Ayuntamiento de Irun, plasmada en la creación de un Servicio de Atención Ciudadana (SAC) que ha sido y sigue siendo referencia para muchas otras administraciones, nos lleva a acometer este nuevo reto que el desarrollo tecnológico pone en nuestras manos: Internet como medio para acercar más la administración a los ciudadanos, para agilizar y ampliar los servicios que se prestán a través del SAC y del Teléfono 010, y para conseguir una función pública más participativa y democrática.

De este modo, el Ayuntamiento de Irun está desarrollando el Proyecto IruNet XXI, que comprende una amplia serie de programas y acciones concretas para aprovechar con utilidad las posibilidades de las Tecnologías de la Información, y para potenciar su desarrollo y su integración en la vida cotidiana de nuestros ciudadanos.

BASES TECNOLÓGICAS Y ORGANIZATIVAS

• No se empieza la casa por el tejado

Todos queremos tener presencia en Internet, y sin embargo

- si no disponemos de la información que interesa al ciudadano, debidamente organizada y mantenida,
- si nuestra institución no dispone de un sistema de información informatizado, debidamente integrado y tecnológicamente "al día",
- si no contamos con nuestros procedimientos normalizados,
- en resumen, si no existe una orientación "real" de nuestra organización hacia el ciudadano y no disponemos de la infraestructura organizativa y de medios adecuada ...
- el desarrollo de Internet como instrumento al servicio de los ciudadanos estará muy limitado y condicionado.

Por ello, el Ayuntamiento de Irun no tuvo presencia en Internet hasta julio de 2000, fecha en la que se puso en marcha el servicio www.irun.org. No queríamos colocar en Internet algo que no tuviese todas las garantías de dinamismo y de calidad de la información, o que simplemente no tuviese una utilidad real para los usuarios. Y en todo ello, la existencia del Servicio de Atención Ciudadana (SAC), el trabajo de normalización y racionalización administrativa desarrollado de forma previa a la apertura de este Servicio, en enero de 1997, lo que supone además contar con unas sistemáticas consolidadas de captación y mantenimiento de la información, ha supuesto una ayuda fundamental.

Proyecto IruNet XXI: Aplicación de las Tecnologías de la Información en la mejora de la atención ciudadana

El proyecto del Ayuntamiento de Irun en la Sociedad de la Información, que se ha denominado IruNet XXI, tiene dos objetivos fundamentales:

1. Incorporar un nuevo canal de atención ciudadana –INTERNET–, complementario al Servicio de Atención Ciudadana (SAC) y Teléfono 010.
2. Canalizar, ordenar y orientar las peticiones de salida y servicios en Internet de los servicios municipales y de los organismos autónomos municipales.

Consta de 4 programas:

• PROGRAMA-1: Servicios de información abierta y pública

Desarrollo de la página web corporativa y otras web's del Ayuntamiento, incorporando funcionalidades de acceso a información y servicios de tipo público que no precisan autenticación, identificación del usuario que accede.

Contenidos:

Siempre teniendo en cuenta que éste es un proceso permanente en el que continuamente se irán incorporando nuevos servicios de información que la actividad municipal genere, además de todo lo que ya puede encontrarse en www.irun.org, se prevé incluir también la siguiente relación de servicios:

- Documentos de los órganos de gobierno municipales (Actas de Pleno y de Comisión de Gobierno).
- El **Servicio de Avisos, quejas y sugerencias**, actualmente disponible en el SAC/010, también por Internet.
- **El Alcalde on-line**.
- **FAQ's del SAC** (Respuestas a las consultas más frecuentes)
- **Foros de debate/opinión** sobre temas concretos de interés municipal, como herramienta para “tomarle el pulso” a la ciudad.
- **Hemeroteca Local**: Base de Datos de “recortes de Prensa”, mantenida por los servicios de Prensa y Biblioteca municipales.
- **Plan General** (base gráfica ligada a la descripción textual de las actuaciones previstas).
- **Galería fotográfica** de Irun y su comarca (con aportaciones de todos aquellos interesados en exponer sus fotografías en la Web municipal).
- **Desarrollo de otras páginas de carácter municipal**: Biblioteca, Consumo, Deportes, Excavaciones de Gazteluzar, etc.
- Se plantea la posibilidad de ofrecer alojamiento gratuito de webs de entidades de la ciudad con interés social, ligadas a su correspondiente registro en la Base de Datos de Información.

The screenshot displays the website of the Ayuntamiento de Irún. At the top, there are navigation links for 'euskera', 'buscador', and 'contacto', along with the text 'obras webs del ayuntamiento'. The main header features the Irún logo and the text 'Ayuntamiento Irún'. Below this, there are tabs for 'Irún para vivir', 'Irún para conocer', 'El Ayuntamiento: Institución', 'El Ayuntamiento: Servicios', and 'Más Info'. The page is divided into several columns:

- Left Column:** Contains various service links such as 'FICBOA Feria Internacional de la Costa Vasca', 'IRUN EN IMÁGENES', 'CALLEJERO IRUN', 'GUÍA CULTURAL Y DE OCIO', 'AGENDA CULTURAL en PDF', 'OBRAS EN LA CIUDAD - Villa Ducoureuau', 'VIVIENDA' (with sub-links for IRUNVI, VIYESA, and Guía inmobiliaria), 'VISITANDOS' (with sub-links for Oferta turística, Cómo llegar, and Lugares de interés), 'OFERTAS DE EMPLEO' (with sub-links for Bolsa de trabajo and Oferta Pública de Empleo), 'TRANSPORTE' (with sub-links for Transporte urbano and Otros medios), and 'INFORMACIÓN JUVENIL' (with sub-links for Oficina de Información Juvenil and Gazteleku).
- Center Column:** Features a 'SAC On-Line' banner with the text '¿QUÉ BUSCASTE? Con una simple palabra te podemos decir mucho... y si no, entra aquí y te ayudamos.' Below this is the 'PARTICIPACIÓN CIUDADANA' section, including 'Al habla con el Alcalde' and 'Avisos, quejas y sugerencias'. It also has a section for 'Un espacio para todos los iruneses' regarding the Plaza San Juan and Janaro Etxeandia. The 'DEMOGRAFÍA' section includes 'Datos estadísticos de población' and 'Anuario estadístico de habitantes de Irún'. The 'APARTADOS DE INTERÉS' section lists 'Acuerdos de Pleno y Comisión de Gobierno', 'Oferta Pública de Empleo del Ayuntamiento de Irún', and 'Calendario contribuyente'. There are also 'Enlaces de interés' for 'Webs del Ayuntamiento' and 'Otras webs'.
- Right Column:** Titled 'El Ayuntamiento informa on-line', it shows the date 'Jueves, 18 Marzo 2004' and a 'Hoy destacamos' section with 'Resultados ELECCIONES GENERALES 2004'. Below this is a section for 'El Mes del Euskera acercará a los jóvenes cuatro obras de teatro infantil en euskera'. Other items include 'Inscripciones a los cursos del Polideportivo de Artealeku', 'Aumento de la asistencia al Amaia KZ', 'El Amaia KZ acoge una exposición sobre el Ferrocarril en Irún.', 'Preinscripción en las colonias de SCLAS-JOLAS, del 15 al 31 de marzo', and 'Por el buen trato entre hombres y mujeres'. A 'Revista Municipal' section lists 'Lista de los últimos números de la Revista Municipal' and 'Prensa'. At the bottom, it mentions 'Proyecto IruNet XXI: Irún en la Sociedad de la Información.' and 'KZ Gunea Irún Centro público gratuito de acceso a internet.'

At the bottom of the center column, there is a banner for 'www.irun.org premio buber mejor web vasca de 2002' and another for 'www.irun.org Top 3 - Jurado Popular IBEST 2002'. The 'BUBER' logo is also visible. At the very bottom left, there is a logo for 'ocsp' and a section for 'PREMIOS CIUDADANÍA Convocatoria al Premio Ciudadanía a la Calidad de los Servicios Públicos.'

Medios de acceso:

El Ayuntamiento de Irún, en su objetivo de facilitar el acceso de los ciudadanos a Internet en general y a sus servicios en la Web en particular, incluye en IruNet XXI otras dos iniciativas:

- La creación de aulas u ordenadores de acceso libre en dependencias municipales: (Servicio de Microteca en la Biblioteca Municipal y ordenadores a disposición de los jóvenes en la Oficina de Información Juvenil, Gazteleku, KZ Gunea, etc.).
- La implantación de “**Terminales de acceso**” al estilo de los terminales bancarios, que se sitúan en el interior de dependencias municipales y centros públicos con gran concurrencia de ciudadanos.

• **PROGRAMA-2: Servicios personalizados de información y tramitación**

El objetivo consiste en proporcionar a los ciudadanos un nuevo instrumento de información y tramitación que, complementariamente a los ya existentes (SAC y 010), suponga una significativa mejora en la comodidad y accesibilidad a los diferentes servicios municipales.

Teniendo en cuenta que la implantación de la Firma Digital en la Administración es un proceso que tardará todavía en consolidarse, decidimos poner en marcha aquellos servicios de información personalizada y de tramitación sencilla que, con las actuales técnicas de transmisión cifrada de datos (SSL), son factibles garantizando la confidencialidad.

Para ello, cada ciudadano dispondrá de una pareja USUARIO - CLAVE DE ACCESO, lo que permitirá su identificación ante el sistema, para acceder a los siguientes servicios que se ha previsto incorporar:

Consulta de información de carácter personal:

- Padrón Municipal de Habitantes.
- Expedientes en Tramitación.
- Registro de Entrada.
- Denuncias de Tráfico (Policía Local).
- Impuestos.

Tramitación básica:

- Obtención de volantes de empadronamiento.
- Solicitud de alta, baja, cambio de domicilio y corrección de datos sobre el Padrón de Habitantes.
- Introducción de pliegos de descargo ante denuncias de Tráfico (Policía Local).
- Etc.

• **PROGRAMA-3: Transaccionalidad y Firma Electrónica**

Objetivo final: **De la ventanilla única a la ventanilla en casa del ciudadano.**

El Programa-3 de IruNet XXI persigue, mediante la implantación de la Firma Digital la creación de las herramientas que permitan la identificación, información, gestión y pago seguro de servicios del Ayuntamiento a través de Internet.

De este modo, y a través de las tecnologías de seguridad llamadas de Clave Pública, se pretende:

1. Potenciar los servicios relacionados en el Programa 2, incorporando las garantías jurídicas de la firma digital y la función de pago donde se precise.
2. Ampliar las posibilidades que ofrecen las técnicas de seguridad basadas en un par USUARIO – PASSWORD establecidas en el Programa-2, con la utilización de un medio físico (o biométrico) que garantice la seguridad (llámese Tarjeta Ciudadana, DNI digital, etc.).
3. Adecuar los puntos de información, y también de tramitación, para poner al servicio de los ciudadanos, también por este medio, todas las posibilidades de gestión basadas en la propia Firma Digital.
4. Avanzar en la aplicación de las posibilidades de la Firma Digital en los procesos de tramitación inter-institucional, buscando una ventanilla electrónica y única no solo a nivel del Ayuntamiento sino también entre administraciones.
5. Extender el uso de los medios electrónicos de pago seguro a otros servicios: OTA, autobuses, etc.

• **PROGRAMA-4: Fomentar el uso de Internet entre la ciudadanía**

Con el objetivo de poner su granito de arena en el desarrollo de la Sociedad de la Información y en la integración de ésta en la vida cotidiana de nuestros ciudadanos, el Ayuntamiento de Irun, y también Bidasoa-Activa, la empresa pública de Desarrollo Económico de la Comarca del Bidasoa, vienen desarrollando una serie de actuaciones de fomento, difusión y acercamiento de las TIC a los ciudadanos:

- Jornadas de difusión de los servicios del website municipal, con campañas de publicidad y una exposición pública en la calle (Fin de semana de la Web).
- Apertura del Servicio de Microteca en la Biblioteca Municipal, con 4 puestos de acceso libre a Internet pero organizado y ayudado con una intranet de referencias de interés.

010 ... y si no encuentras algo, ponte en contacto con nosotros, lo haremos por ti: sac.010@irun.org

- Apertura del servicio de acceso libre a Internet, con 2 puestos dirigidos a los jóvenes en la Oficina de Información Juvenil.
- En construcción el Gazteleku de Barón de Oña, que contará con aulas y servicios dirigidos al fomento del uso de las TIC entre los jóvenes.
- Participación del Ayuntamiento de Irún en diversos foros y jornadas (Expo Internet Euskadi 2000, Por una Sociedad para Todos - Bilbao 2001, etc.)

con el fin de divulgar nuestro entendimiento sobre la aplicación de las TIC en la Administración Local, que se plasma en el proyecto IruNet XXI.

- Aula de Empleo en el Servicio de Orientación de Bidasoa-Activa, ofreciendo servicios de acceso libre a Internet orientados a la consulta de ofertas de empleo, iniciativas empresariales, etc.

OTRAS REFERENCIAS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Iniciativa eGipuzkoa de la Diputación Foral de Gipuzkoa:
<http://www3.gipuzkoa.net/egipuzkoa/>

Plan Euskadi en la Sociedad de la Información: Proyectos (Tarjeta Ciudadana y Sanitaria, Voto Electrónico, Gestión Electrónica de Servicios Públicos, Educación, El euskera en Internet, etc., etc.):
<http://www.euskadi.net/sociedaddelainformacion/home.htm>

Plan Konekta Zaitetz del Gobierno Vasco:
<http://www.konektazaitetz.net>

Proyecto e-gipuzkoa.kutxa de la Obra Social de Kutxa para el fomento del acceso de los guipuzcoanos a Internet:
<http://www2.kutxa.net/productos/campanas/ordenadores/01ordenadores.htm>

Plan de Acción Info XXI, para desarrollar, en el período 2001-2003, un conjunto de iniciativas (más de trescientas acciones y proyectos) para impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España:
<http://www.infoxi.es/>

Catálogo de actuaciones y/o proyectos de los Departamentos Ministeriales y otros Organismos Públicos relacionados con la Sociedad de la Información:
<http://www.map.es/csi/catalogo/index.html>

eEurope 2002: Una Sociedad de la Información para Todos. Website de la Comisión Europea sobre la Sociedad de la Información:
http://europa.eu.int/comm/dgs/information_society/index_es.htm

Página oficial de la Comisión Europea, con referencias legales y normativas sobre la aplicación de las políticas comunitarias en relación con la Sociedad de la Información:
http://europa.eu.int/pol/infso/index_es.htm

Oficina del Español en la Sociedad de la Información:
http://www.cervantes.es/internet/acad/oeil/mar_oeil.htm

AquíEuropa.com, Diario de Actualidad de la Unión Europea. EuroCuadernos sobre la Sociedad de la Información:
<http://www.aquieuropa.com/indices/cuadernos/cin.htm>