

Realizado con motivo del

II ENCUENTRO INTERNET

Comunidad de Madrid

Ciudad Deportiva de Valde las Fuentes

ALCOBENDAS

13 de mayo 2008

gate2G



CATALOGO DE PROYECTOS INNOVADORES

EN LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID



ALCOBENDAS
Un modelo de ciudad

www.a-nei.org

eventos@a-nei.org

OPEN CITIES

PLATAFORMA DE SERVICIOS ON LINE PARA EL CIUDADANO

Nombre del proyecto: Open-Cities

Descripción: Plataforma software y framework Open Source que permite tanto el desarrollo de servicios online para el ciudadano, como la automatización de procesos internos de las administraciones públicas. Orientado a la automatización de procesos administrativos y a la gestión de los expedientes asociados. Middleware de mediación construido utilizando sistemas estándar y arquitecturas abiertas que potencian: Interoperabilidad Reutilización Multicanal Facilidad de Uso

Autor: Guillermo Pastor García

Administración objetivo: Ayuntamiento: más de 50.000 hab.

Administración / Proveedor que lo propone: Ayuntamiento de Coslada

Áreas responsables del proyecto: Concejalía de Educación y Nuevas Tecnologías - Oficina Técnica del Proyecto "Coslada, Ciudad Digital"

Estado del Proyecto: Operación

Carácter innovador: Utilización de tecnologías abiertas para su empleo en las AAPP, posibilitando la puesta en marcha del concepto de ayuntamiento abierto, acercando a los ciudadanos a la administración, convirtiéndoles en el centro de toda la actividad de los servicios públicos.

Problemática a resolver: Gestión de procedimientos administrativos de los organismos públicos, incorporando facilidades de e-administración, firma electrónica avanzada, gestión del workflow y archivo electrónico de documentación asociada, conforme a las normas y principios establecidos en la ley de acceso a los medios electrónicos (11/2007)

Solución planteada: Open-Cities se rige por los siguientes parámetros tecnológicos y funcionales: Interoperabilidad con sistemas existentes en la organización Automatización de procesos por medio de tecnología workflow Cumplimiento de estándares abiertos y buenas prácticas Arquitectura escalable orientada a servicios (SOA) Soporte a servicios de certificación y firma electrónica Gestión del cambio en la organización Potencia la filosofía del dato único Servicios de archivo y custodia de documentación

Detalles de la solución: La solución propuesta, se ha definido conforme a los siguientes criterios: Uso mayoritario de componentes Open Source. Compatibilidad con plataformas Microsoft Windows, por su uso extendido y

generalizado. Capacidad de interoperabilidad con componentes de almacenamiento seguro de certificados digitales, tarjetas smartcards, dispositivos USB, etc. Empleo de tecnología EJB-J2EE en aquellos componentes que integren sistemas externos como bases de datos, directorios organizacionales, etc. Desarrollo de una arquitectura orientada a servicios (SOA) y a procesos (BPM) Inclusión de componentes en la solución que cumplen con los estándares y recomendaciones más extendidas en uso y fiabilidad. La definición de una solución totalmente escalable y flexible en la definición de procesos de gestión, que permita la futura ampliación del sistema. Inclusión de un sistema de repositorio documental o sistema de custodia que permita gestionar los elementos documentales que se intercambian entre los diferentes componentes de la plataforma, los servicios y el usuario final de los mismos. Uso intensivo de infraestructuras PKI de tal modo que se incorpore la firma electrónica avanzada a todo el circuito de gestión de los expedientes municipales y de la gestión documental.

Ventajas: - Interoperabilidad con sistemas y aplicaciones existentes - Gestión de la actividad de tramitación y servicios telemáticos - Incorporación del uso del DNIe - Control de la calidad en la prestación de servicios públicos - Eliminación del papel y gestión interna por medios electrónicos y e-administración

Nombre del proveedor: Ándago Ingeniería
Dirección: Alcalde Angel Arroyo 10
Código postal: 28904
Ciudad: Getafe
Provincia: Madrid
Persona de contacto: Guillermo Pastor García
Correo electrónico: gpastor@andago.com

OPEN CITIZEN **AUTOMATIZACIÓN A LO LARGO DEL AYUNTAMIENTO DE TODOS LOS PROCESOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Nombre del proyecto: Open Citizen

Descripción: Plataforma de automatización de los procesos Solicitud de Información (Catálogo de servicios/Agenda/Eventos, Información sobre trámites e impresos), Quejas, Sugerencias, Incidencias vía multicanal (presencial, telefónicamente, móvil, TDT, Internet)

Autor: Andago Ingeniería

Administración objetivo: Ayuntamiento: más de 50.000 hab.

Administración / Proveedor que lo propone: Ayuntamiento de Getafe

Áreas responsables del proyecto: Nuevas Tecnologías.

Estado del Proyecto: Piloto

Carácter innovador: Uso de las nuevas tecnologías existentes y mayoritarias (teléfono, TDT, Internet y por este orden) proporcionando al ayuntamiento implicado una mayor efectividad y eficiencia a la hora de tratar al ciudadano aumentando la calidad de servicio con unos costes mínimos. Actualmente el mayor canal para proporcionar este servicio es el presencial directo en el ayuntamiento.

Problemática a resolver: El ciudadano debe desplazarse de una unidad a otra para realizar un mismo trámite administrativo que suelen estar situados en el centro de las localidades y con un horario restringido. Impidiendo al ciudadano relacionarse con la administración fuera de este horario establecido. El carácter burocrático y estructurado de la mayoría de los procedimientos administrativos facilita enormemente la automatización a través Administración Electrónica. Conscientes de estas nuevas oportunidades que proporcionan las Tecnologías de la información y Comunicación, Andago presenta una solución que auna la facilidad de uso para el ciudadano con la de comunicación de las Corporaciones Públicas con el mismo.

Solución planteada: El objetivo es automatizar “a lo largo del ayuntamiento” todos los procesos de: Solicitud de Información (Catálogo de servicios /Agenda /Eventos, Información sobre trámites e impresos) Quejas Sugerencias Incidencias. Se podrá acceder al sistema desde Web, Móvil, TDT, SAC presencial y futuro 010. Se modelarán y categorizarán el conjunto de peticiones de información, incidencias, y sugerencias. Se integrarán las solicitudes de información con información catalogada en el Gestor de Contenidos Corporativo. En la medida de lo posible se georeferenciarán cualquiera de los expedientes abiertos para la realización de análisis posteriores. Se realizarán diferentes reportings de los procesos por diferentes tipos de procesos, municipios, áreas geográficas. Todo esto independizará al ciudadano de la restricción física y de horarios.

Detalles de la solución: La solución Open Citizen es multicanal: presencial, telefónica, Internet, móvil, TV interactiva. La solución Open Citizen dispone de módulos opcionales para cada una de estos canales. El núcleo de la solución se encuentra basada en los siguientes componentes o Knowledge base. Se encuentran almacenados todos los contenidos sobre los que se dará información, recibirán quejas, etc. Se encontrará basado en un CMS. Debe poder

crear listas jerárquicas de información asociados a contenidos existentes. Se encontrará basado en los procesos de atención ciudadana realizados con Open Cities: quejas, sugerencias, peticiones de información, e incidencias, modulo de estadísticas. Podrá ser usado tanto en la atención presencial, telefónica o Internet. Debe gestionar los ciudadanos e integrarse con terceros y padrón. El modulo Internet está basado en el modulo \"MiCiudad\" basado en el gestor de contenidos OpenCMS. Se disponen todo tipo de contenidos estructurados georeferenciados, con opción de multicanal, y opción de multiportal. Entre los contenidos importantes se encuentran o directorio de servicios o directorio de tramites (nuevo) o noticias o campañas o agendas o El modulo de TV basado en la plataforma Open TDT. El modulo de móvil incluye o modulo de plantillas personalizables para TV o pasarela SMS: El modulo telefónico permite gestionar por horarios, skills, temas, etc, a agentes distribuidos con voip. El portal de voz permitirá definir campañas de atención, permite \"cantar\" información de la KB. El modulo presencial incluye o gestión de colas y cita previa basada en Qmatic.com

Ventajas: Solución multicanal para soporte a la atención ciudadana presencial y virtual Plataforma de código abierto, en línea con las directivas del MICyT y MAP Arquitectura orientada a servicios que permite la integración con cualquier aplicativo con independencia de la tecnología subyacente Anticipación y proactividad con el ciudadano, en consonancia con las tendencias en I-Administración Mejora de la calidad de la función pública en la prestación de servicios Solución modular y escalable, que puede ser incorporada a plataformas y modelos organizativos de atención ciudadana ya en marcha en el organismo

Nombre del proveedor: Ándago Ingeniería
Dirección: Alcalde Angel Arroyo 10
Código postal: 28904
Ciudad: Getafe
Provincia: Madrid
Persona de contacto: José María Olmo
Correo electrónico: josemaria.olmo@andago.com

PLATAFORMA OPEN GEOSERVICES **INTEGRACIÓN DE LA INFORMACION GEOGRÁFICA**

Nombre del proyecto: Plataforma OpenGeoServices

Descripción: La plataforma de software libre OpenGeoServices de Andago permite la reunificación de la información geográfica de las administraciones en un repositorio común, permitiendo, mediante un IDE, la publicación de la misma y la integración de las funcionalidades o geoservicios de los diferentes backoffice departamentales. La plataforma sigue los estándares OGC (Open Geospatial Consortium) de modo que permita la intercomunicación no sólo interna dentro de la misma administración, si no externa, con el resto de IDEs del estado, conformando un nodo de la IDEE (Infraestructura de Datos Espaciales de España)

Autor: José Luis García Monzón

Administración objetivo: Ayuntamiento: más de 50.000 hab.

Administración / Proveedor que lo propone: Andago

Áreas responsables del proyecto: Área de nuevas tecnologías

Estado del Proyecto: Finalizado

Carácter innovador: La plataforma permite integrar cualquier sistema no georeferenciado externo a la misma y mostrar información del mismo de forma georeferenciada. Da soporte a aplicaciones WEB externa simulando poseer sistemas de información geográfica propios. Posee un cuadro de mando de informes y estadísticas completo sobre el territorio. Posee un interfaz atractivo e intuitivo para los usuarios.

Problemática a resolver: La problemática a resolver es: * Reunificación de los datos georeferenciados de las administraciones en un repositorio único. * Transparencia y forma de visualización de dicha información a los ciudadanos. * Compartición de datos entre sistemas GIS de otros municipios. * Integración de los diferentes backoffice municipales para que también aporten valor añadido a la información mostrada.

Solución planteada: La solución de planteamos es la plataforma openGeoServices de software libre que permite a las organizaciones visualizar los datos georeferenciados de los municipios y mostrarlos transparentemente a todos los usuarios. Además, los usuarios son participes de ellos mejorándolos y enriqueciéndolos. Desde el propio IDE los ciudadanos pueden comenzar tramites administrativos como es el alta de incidencias o quejas. La plataforma OpenGeoServices permite la integración con los backoffice municipales y cualquier sistema externo, de forma que permita visualizar su información de forma gráfica. La plataforma permite a los ayuntamientos reunificar las cartografías que manejan y mostrársela a los ciudadanos, enriqueciendo la información tradicional no georeferenciada.

Detalles de la solución: La solución propuesta es la plataforma OpenGeoServices, se trata de un IDE de acceso WEB, que visualiza mediante un interfaz simple e intuitivo la información contenida sobre el mapa del municipio. También dispone de un amplio abanico de informes y estadísticas sobre el territorio. El servidor de mapas funciona sobre cualquier cartografía del municipio ya existente.

Ventajas: Coste adicional nulo en licencias por usuario. Repositorio unificado de información georeferenciada del municipio. Compartición de información geográfica entre sistemas IDE. Constitución de un nuevo nodo de la IDEE. Integración y soporte basado en georeferenciación para sistemas externos. Participación ciudadana en las decisiones a tomar sobre el territorio. Transparencia en el uso de la información georeferenciada del municipio.

Dificultades y costes: El coste de la plataforma es nulo, el único coste será el de su instalación y configuración sobre la cartografía existente.

Requerimientos técnicos / tecnológicos, personales, inversión..: El único requerimiento reseñable es la necesidad de una cartografía del municipio, de no existir, se podría obtener de la oficina de Catastro.

Nombre del proveedor: Ándago Ingeniería

Dirección: Alcalde Angel Arroyo 10

Código postal: 28904

Ciudad: Getafe

Provincia: Madrid


Persona de contacto: José Luis García Monzón

Correo electrónico: joseluis.garcia.monzon@andago.com

PORTAL BUSINESS INTELLIGENCE **PARA RECURSOS HUMANOS EN INSTITUCIONES (CSIC)**

Nombre del proyecto: Portal BI de RRHH CSIC

Descripción: Llamamos business intelligence (BI) al conjunto de estrategias y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de datos existentes en una organización o empresa.



II Encuentro Internet de la Comunidad de Madrid
Innovación Empresa y Administración Pública
Alcobendas (Madrid)
mayo 2008