

Proyecto MÓVESE: Puesta en Marcha de la E-Administración en Ayuntamientos del Área Intermunicipal de Vigo

Antonio García Lorenzo¹, Juan E. Pardo Froján¹

¹ Dpto. de Organización de Empresas y Marketing. Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales. Universidad de Vigo. Calle Maxwell , s/n. 36310. Vigo. glorenzo@uvigo.es, jpardo@uvigo.es.

Palabras clave: e-administración, e-servicios, ayuntamientos

1. Introducción

La presente comunicación recoge los aspectos más relevantes relacionados con la participación de los autores en el proyecto MÓVESE (MODernización Vinculada a los E-Servicios)*. En este proyecto han intervenido, además del promotor del mismo (Asociación para el Desarrollo Rural de la Mancomunidad del Área Intermunicipal de Vigo (ADR-MAIV)) y del equipo de la Universidad de Vigo, 6 ayuntamientos de la zona sur de Pontevedra (Baiona, Mos, Nigrán, O Porriño, Redondela y Soutomaior), de entre unos 6.000 y unos 30.000 habitantes.

Así, a continuación, tras presentar los objetivos generales y el alcance del proyecto, se resumen las dos grandes actividades en las que se ha participado, es decir, la asistencia técnica en la contratación del sistema y la auditoría técnica de certificación de entrega del mismo. Se finaliza con unas conclusiones.

2. Objetivos del proyecto y alcance

Los objetivos de los ayuntamientos a la hora de abordar el proyecto fueron los siguientes:

- Mejorar los servicios de gestión y atención dirigidos al ciudadano.
- Simplificar los procedimientos y mejorar las infraestructuras de comunicación orientadas a la integración de la administración local, autonómica y estatal.
- Impulsar el uso de los e-servicios y de las infraestructuras de comunicaciones.

Estos objetivos generales se concretaron en tres grandes líneas de actuación que, de forma esquemática, consistieron en:

- La elaboración de un plan de modernización administrativa, donde se establecerían las acciones a llevar cabo por cada ayuntamiento para mejorar la eficiencia de sus servicios, así como el calendario y prioridad de dichas acciones.
- La instalación de una plataforma para la prestación de e-servicios, integrada por la interfaz para la interacción con el ciudadano, una herramienta de definición de los flujos de tramitación, distintas utilidades para facilitar la tramitación y un módulo de intercomunicación con SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las

* Este trabajo se deriva de la participación de sus autores en dos trabajos de investigación financiados por la Asociación para el Desarrollo Rural de la Mancomunidad del Área Intermunicipal de Vigo (ADR-MAIV) con referencias IN-195-07 e IN-568-08.

Administraciones españolas), que, a su vez, permitiría la prestación de una serie de e-servicios comunes.

- La implementación de un conjunto de e-servicios concretos sobre la plataforma.

3. Asistencia técnica en la contratación del sistema

El equipo de la Universidad de Vigo fue contratado para colaborar tanto con la ADR-MAIV como con los propios ayuntamientos, centrándose las actividades abordadas en esta fase en los aspectos indicados en los siguientes epígrafes.

3.1. Elaboración de documentación técnica

Concretamente, se participó en la confección de unos pliegos de prescripciones técnicas, listas de verificación y un muy detallado árbol de criterios de valoración relativos al suministro e implantación de una plataforma para la prestación de e-servicios a la ciudadanía e implementación de un conjunto de e-servicios sobre la misma. Para ello, se tuvieron en cuenta las directrices derivadas del Proyecto PITER (CIABSI, 1996). Esta documentación se puso a disposición de los ayuntamientos para que lo utilizaran si lo creían conveniente con el fin de objetivar la toma de decisiones lo más posible.

Con respecto al árbol de criterios de decisión, cabe destacar que incluyó 57 items agrupados en 5 bloques principales: Características funcionales y técnicas de la propuesta, Mejoras sobre el pliego, Costes adicionales a 5 años (Tipología de las licencias), Planificación, control y seguimiento de los trabajos y Garantías (duración y condiciones) (Figura 1).

ÁRBOL DE CRITERIOS DE VALORACIÓN				
Sistema de decisión basado en el Proyecto PITER del Ministerio de Administraciones Públicas				
CLAVE	CRITERIOS Y SUBCRITERIOS	METODOLOGÍA DE VALORACIÓN		
DENOMINACIÓN				
A	Características funcionales y técnicas de la propuesta.			
A1	Solución:			
A11	Maduración y coherencia de la propuesta.			
	¿La solución técnica hace referencia a cada apartado del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)?	No 0	A casi todas, a todos los fundamentos 1	A todas sin excepción 3
	Extensibilidad de la solución (marco de desarrollo basado en componentes integrado, facilidad para crear nuevos procedimientos y trámites, posibilidad de definir plantillas o informes, utilización de tecnologías estándar, etc.)	No se cubre suficientemente 0	Se cubre moderadamente 1	Se cubre plenamente 3
	Conectividad con otros sistemas (posibilidad de integración con otros sistemas, mecanismos de importación y exportación de datos y recursos, capacidad de integración con SARA, etc.)	0	1	3
	Interactividad y potencia de las interfaces de usuario (solución basada en cliente rico, componentes y funcionalidades avanzadas, integración con herramientas dinámicas, accesibilidad, etc.)	0	1	3
A12	Naturaleza de la solución propuesta.			
	¿La solución ofertada es...	Genérica, producto de mercado 0	Diseñada según propias necesidades 1	Desarrollada para otros usuarios, y adaptada 3
	¿La solución ofertada puede funcionar en varias plataformas?	No, no se trata, o se hace de forma genérica 0	Si, pero se trata moderadamente 1	Si, y se justifica con profundización 3
A13	Características de funcionamiento.			
	Facilidad de uso	No se especifica, o no se cumple 0	Se cumple parcialmente 1	Se cumple adecuadamente 2
	Accesibilidad			
	Soporte multi-idioma			
	Funcionamiento a través de Internet			
	Reusabilidad			
	Interactividad			
A2	Metodología de desarrollo.			
	¿La metodología que utiliza es... (indicar en observaciones)			
D	Planificación, control y seguimiento de los trabajos.			
D1	Organización para el desarrollo de los trabajos.			
	¿La propuesta determina la colaboración requerida de los servicios y del personal del Concello?	No se cumple 0	Se cumple parcialmente 1	Se cumple adecuadamente 2
D2	Planificación del proyecto.			
	¿La propuesta incluye un calendario de realización de las distintas actividades y tareas?	0	0,5	1
	¿La propuesta detalla la asignación de recursos humanos, técnicos y materiales a cada actividad?	0	0,5	1
	¿La propuesta vincula cada actividad a hitos verificables?	0	0,5	1
D3	Plazos y calendario de ejecución.			
	¿La propuesta establece un plazo de ejecución?	No establece 0	Se ajusta al plazo del PPT 1	Justifica un plazo inferior 2
D4	Procedimientos de control y gestión.			
	¿La propuesta propone y define un Comité de Dirección?	No se cumple 0	Se cumple parcialmente 0,5	Se cumple adecuadamente 1
	¿La propuesta incluye un calendario de reuniones de seguimiento de obtención de objetivos?	0	0,5	1
	¿La propuesta tiene en cuenta la disponibilidad del personal del Concello?	0	0,5	1

Figura 1. Extracto del árbol de criterios de valoración.

3.2. Asistencia a las mesas de contratación

En el caso de 2 ayuntamientos que lo solicitaron, se intervino en la mesa de contratación para la evaluación de las ofertas presentadas según la documentación y criterios desarrollados, así como teniendo en cuenta las modificaciones introducidas por dichos ayuntamientos. En 1 de los casos se presentaron 2 empresas y en el otro 6 (Figura 2).

VALORACIÓN COMPARADA DE LAS OFERTAS SEGÚN EL ÁRBOL DE CRITERIOS DE VALORACIÓN							
Sistema de decisión basado en el Proyecto PITER del Ministerios de Administraciones Públicas							
CRITERIOS Y SUBCRITERIOS		OFERTAS					
CLAVE	DENOMINACIÓN	1	2	3	4	5	6
A	Características funcionales y técnicas de la propuesta:	49	43	31	3	35	42
A1	Solución:	24	21	17	3	15	16
A11	Maduración y coherencia de la propuesta.	9	6	4	0	2	3
A12	Naturaleza de la solución propuesta.	5	5	5	0	5	9
A13	Características de funcionamiento.	10	10	8	2	8	8
A2	Metodología de desarrollo.	2	2	2	0	2	2
A3	Aseguramiento de la calidad:	4	6	6	1	6	6
A31	Alcance del plan de seguridad.	2	2	2	0	2	2
A32	Componentes del plan de aseguramiento de la calidad.	2	2	2	1	2	2
A33	Certificados de calidad.	0	2	2	0	2	2
A4	Seguridad y control de riesgos:	5	4	1	0	4	6
A41	Metodología de gestión de la seguridad y control de riesgos.	1	0	0	0	2	2
A42	Contenido de la metodología de gestión de la seguridad y control de riesgos.	4	4	1	0	2	4
A5	Medios materiales y humanos:	14	10	5	0	8	12
A51	Equipo lógico de desarrollo.	2	2	2	0	2	2
A52	Equipos físicos aportados.	2	2	0	0	2	2
A53	Equipo humano.	10	6	3	0	4	8
B	Mejoras sobre el pliego:	9	2	1,5	0	11	11
B1	Implementación de e-Servicios adicionales	8	0	0	0	9	10
B2	Otras mejoras sin sobrecoste en la oferta.	1	2	1,5	0	2	1
C	Costes adicionales a 5 años (Tipología de las licencias):	13	14	3	7	10	12
C1	Tipo de licencia.	3	5	3	0	4	3
C2	Coste de licencia.	10	9	0	7	6	9
D	Planificación, control y seguimiento de los trabajos:	9	9	6,5	1	9	9
D1	Organización para el desarrollo de los trabajos.	2	2	1	0	2	2
D2	Planificación del proyecto.	3	3	2,5	0	3	3
D3	Plazos y calendario de ejecución.	1	1	0	1	1	1
D4	Procedimientos de control y gestión.	3	3	3	0	3	3
E	Garantías (duración y condiciones):	4	1	0	4	5	8
E1	Duración del periodo de garantía.	0	0	0	3	2	3
E2	Condiciones de la garantía.	4	1	0	1	3	5
T	TOTAL	64	69	42	15	70	82

Figura 2. Valoración comparada de ofertas de un concurso.

4. Auditoría técnica de certificación de entrega del sistema

Una vez seleccionados por cada ayuntamiento el proveedor de la plataforma (2 empresas distintas en total) y de los e-servicios (3 empresas) y que éstos llevasen a cabo los trabajos contratados, se abordó esta última fase del proyecto. Con ella se pretendía asegurar que los proveedores cumplieren con los ayuntamientos y que éstos, a su vez, con la ADR-MAIV.

De este modo, las actividades realizadas durante esta etapa se comentan brevemente a continuación.

4.1. Planificación de la auditoría

Dentro de la fase de planificación se estableció la metodología o operativa a llevar a cabo durante el proceso de auditoría en cada ayuntamiento, el momento en que se realizaría cada una de ellas y el informe resultante de las mismas.

4.1.1 Metodología

Teniendo en cuenta unas directrices comunes, se elaboró el plan de auditoría para cada ayuntamiento a partir de la memoria inicial del proyecto global y de las posibles modificaciones llevadas a cabo en algunos casos, así como de los pliegos técnicos de contratación de los distintos ayuntamientos.

Este plan se centró, tanto en el hardware adquirido, como en la plataforma instalada y los e-servicios implementados sobre la misma.

Con relación al hardware, se planteó la verificación de sus características técnicas y de instalación.

Con respecto a la plataforma (de la que existían 2 distintas), de forma resumida, se puede indicar que se consideró abordar 4 aspectos: la creación o edición de tipos de expedientes, los mecanismos de tramitación de expedientes, el portal web del ciudadano y la comunicación con SARA.

De esta forma, para validar la plataforma, se propuso incluir durante la auditoría la creación de un nuevo tipo de expediente de prueba, con sus responsables, pantallas, documentos, etc. Este tipo de expediente de prueba contemplaría la consulta/interacción con el ciudadano.

Tras la generación del tipo de expediente, se supondría que se iniciaría un expediente en concreto. Así, se realizarían los distintos pasos, comprobando que la parte de tramitación funcionaba y, como se definiría con interacción con el ciudadano, la parte de la web también.

Finalmente, la validación de la comunicación con SARA se centraría en @firma. Para eso, para interactuar con el expediente anterior, el “ciudadano” tendría que identificarse en la web mediante DNI electrónico u otro certificado digital. Una vez identificado, se contactaría telefónicamente con el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) para comprobar que la solicitud electrónica había llegado correctamente.

Para terminar y con respecto a los e-servicios implementados sobre la plataforma y dado que existía constancia de que podía haber diferencias en algún caso entre los 9 e-servicios propuestos inicialmente y los finalmente acometidos, se realizaría un inventario de los abordados por cada ayuntamiento. Este inventario, en primer lugar, se confrontaría con la solicitud inicial o las posibles modificaciones posteriores de la misma, para ver su adecuación y, en su caso, comentar durante la auditoría las causas de las desviaciones.

A partir del inventario, se realizaría una muestra aleatoria con el fin de validar un conjunto distinto de e-servicios en los diferentes ayuntamientos. De esta forma, durante la auditoría se verificaría sobre la aplicación que existiese un repositorio con todos los e-servicios y, del mismo modo que en el caso del expediente de prueba, se realizaría la tramitación ficticia de un expediente correspondiente a cada uno de los e-servicios seleccionados aleatoriamente en cada ayuntamiento.

4.1.2 Plazo

A partir del trabajo realizado en la actividad anterior, se propuso visitar a los 6 ayuntamientos para llevar a cabo las auditorías, situándolas a finales del mes noviembre de 2008 y planteando realizar 2 en una misma mañana. Así, teniendo en cuenta entre otros aspectos los motivos geográficos, la planificación propuesta fue Soutomaior-Redondela, Mos-O Porriño e Nigrán-Baiona, quedando pendiente negociar las fechas concretas con los ayuntamientos.

En dichas auditorías, además de participar personal de los ayuntamientos, se invitaría a los proveedores de la plataforma y e-servicios correspondientes.

4.1.3 Informe

Tras realizar las distintas auditorías, se emitiría un informe que recogiese las actividades y pruebas realizadas, así como las principales observaciones sobre las mismas. Finalmente, se reflejarían las conclusiones sobre el grado de cumplimiento de proyecto en cada ayuntamiento.

4.2. Realización de la auditoría

Respetando la planificación realizada, las auditorías se llevaron a cabo entre el 25 y 27 de noviembre de 2008 visitando a los ayuntamientos y con la presencia de los proveedores. No obstante, debido a diversas incidencias hubo que hacer una segunda auditoría durante la primera semana de diciembre para comprobar su subsanación, realizándose en este caso de forma telemática. Se auditó, tanto el hardware como el software relativo a la plataforma y e-servicios.

4.2.1 Hardware

Con respecto a los equipos adquiridos por cada ayuntamiento, se comenzó por el servidor principal, verificando su IP, si cumplía con las características mínimas exigidas, si tenía alojada la aplicación, si ésta estaba conectada en red con los equipos del ayuntamiento y si tenía acceso a Internet. Como se ha indicado, cabe destacar que en 3 de los 6 ayuntamientos

había problemas de configuración en dicho servidor que impidieron verificar el acceso desde el exterior a la aplicación, por lo que hubo que hacer una auditoría complementaria posterior.

Tras verificar el servidor principal, se revisó el resto de equipamiento (servidores de respaldo, suites, NAS, etc.), no habiendo incidencias en este sentido.

4.2.2 Software. Plataforma

Cabe indicar, en primer lugar, que 5 de los 6 ayuntamientos optaron por la solución denominada CIVIDAS, mientras que el restante (O Porriño) lo hizo por un conjunto de aplicaciones que no estaban bajo una única marca comercial (e-sijad, trámites on-line, flow).

Hecha esta aclaración, se puede señalar que el análisis de la plataforma instalada se realizó, en un primer momento, desde un puesto del ayuntamiento, comprobando previamente que la aplicación se encontraba en el servidor principal. Desde el puesto, se validó que la aplicación atacaba la IP correspondiente y, desde el servidor, se comprobó que efectivamente se iniciaba una sesión al entrar el usuario en aplicación desde e puesto. Finalmente, como complemento a las pruebas realizadas desde un puesto do ayuntamiento, se accedió a la página web del ciudadano desde un portátil con un modem 3G, utilizando esta conexión para validar la “visibilidad” desde el exterior, así como el funcionamiento de @firma. Esto último, como se indicó anteriormente, sólo se pudo hacer en la mitad de los ayuntamientos durante la primera auditoría.

Así, lo primero que se llevó a cabo fue acceder a la aplicación mediante usuario y contraseña y comprobar la existencia de un registro y su funcionamiento. Se realizó una entrada y se observó que la salida se comportaba de una forma similar (Figura 3).

Seguidamente, se verificó la forma de generar nuevos tipos de expedientes, utilizando en cada caso la aplicación existente.

Los tipos de expedientes en CIVIDAS se crean asignándoles un tipo de flujo (varios tipos de expediente pueden tener el mismo flujo), que a su vez están compuestos de trámites o tareas. Esta plataforma incorpora un conjunto de trámites estándar por defecto, como adjuntar ficheros, añadir observaciones, verificación documental, ..., que hace posible que una persona no técnica sea capaz de crear nuevos tipos de flujos (e expedientes) a partir de estos trámites y mediante una herramienta gráfica.

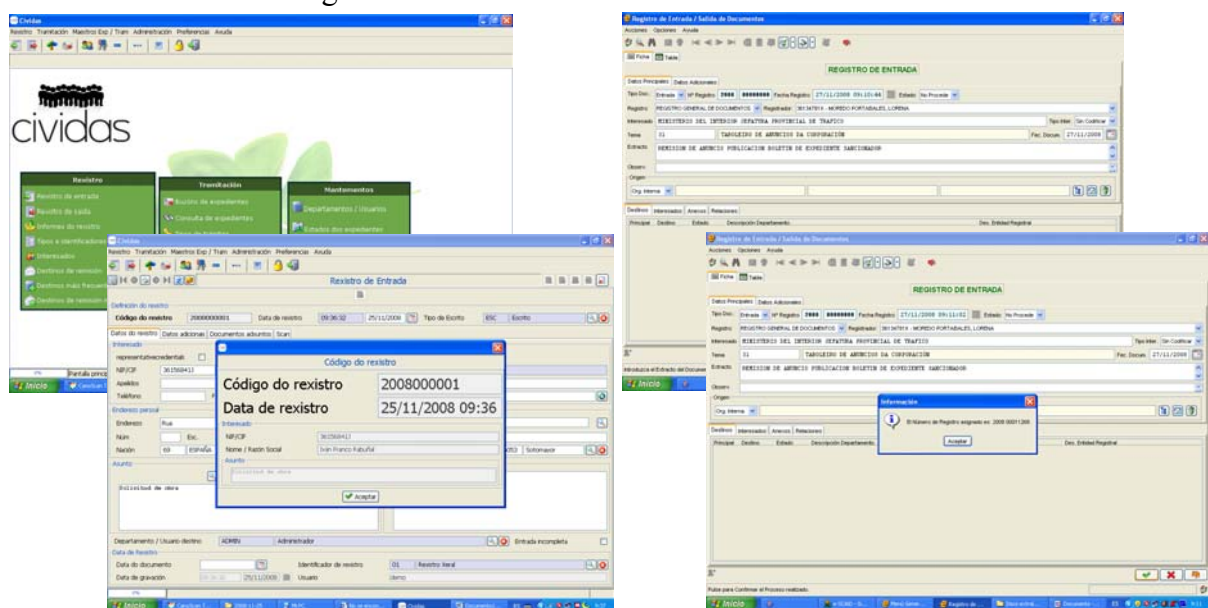


Figura 3. Módulo de registro de las 2 soluciones.

Por su parte, la otra plataforma dispone de dos diseñadores. Uno para tipos de expedientes más sencillos y finalistas e otro orientado a elaborar aquellos más complejos y no finalistas y que incorpora una herramienta gráfica.

De este modo, se generó un nuevo tipo de expediente (además de un nuevo tipo de flujo en el caso de CIVIDAS, al que se asignó) y se comprobaron los usuarios implicados (Figura 4).

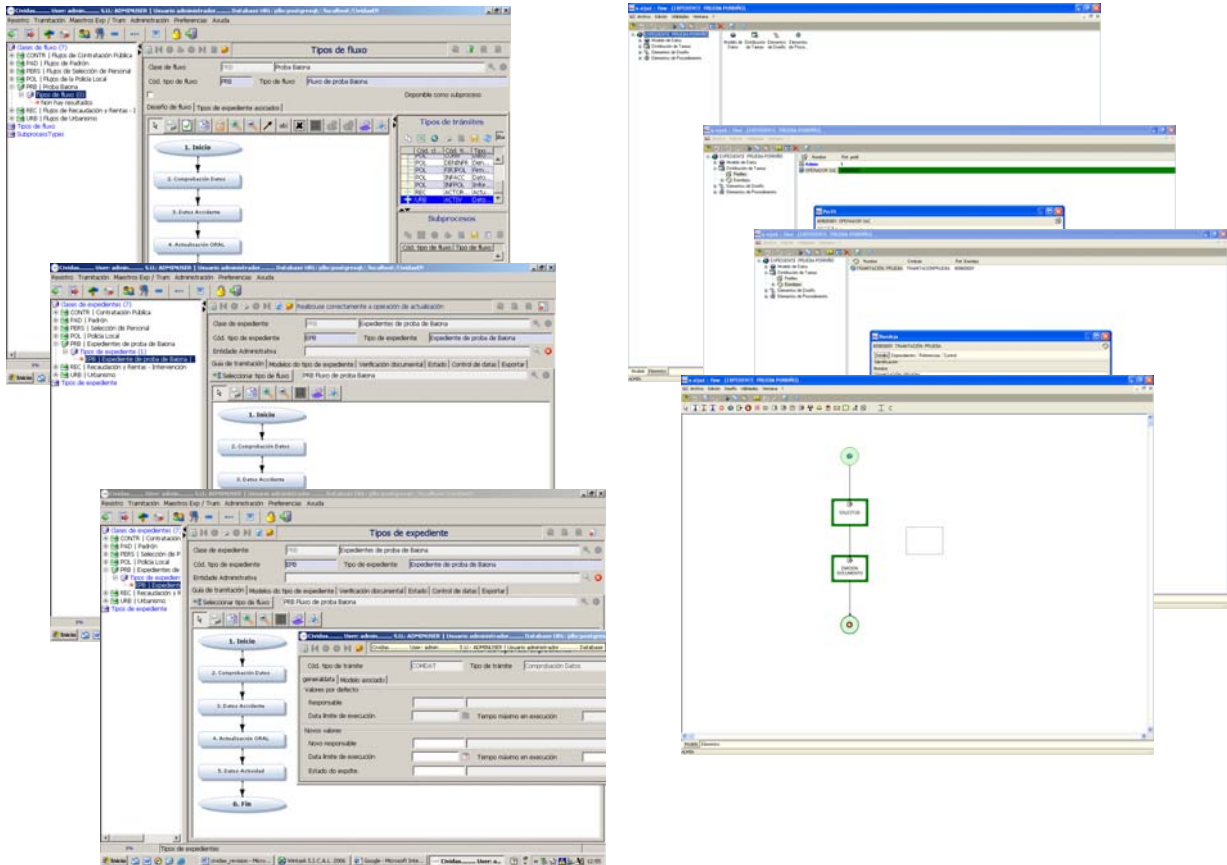


Figura 4. Definición del expediente de prueba.

Para validar la parte de **tramitación de expedientes** de la plataforma, se simuló el inicio del expediente a partir de una solicitud realizada desde un portátil con un modem 3G (en los 3 ayuntamientos que fue posible, mientras que en los restantes se hizo la prueba posterior desde un puesto de la Universidad) mediante el portal web del ciudadano e identificándose un funcionario del ayuntamiento con su DNI electrónico, con el fin de validar también, además del mencionado **portal web del ciudadano**, la comprobación de los datos del certificado y la no revocación del mismo mediante la plataforma **@firma** y dentro de red SARA del MAP.

En el caso de los ayuntamientos con CIVIDAS, el portal del ciudadano estaba alojado temporalmente en un servidor externo, conectado a la red SARA, siendo este servidor el que tramitaba el proceso de identificación contra **@firma**. En esos momentos, se estaba en fase de pre-producción que, como se sabe, es funcional y legalmente idéntica a la fase de producción. Así, se contactó telefónicamente con el Centro de Atención al Usuario (CAU) del MAP y monitorizaron la solicitud, dando por correcto el funcionamiento de **@firma** y validando, de este modo, que la plataforma instalada soportaba **@firma** (Figura 5).

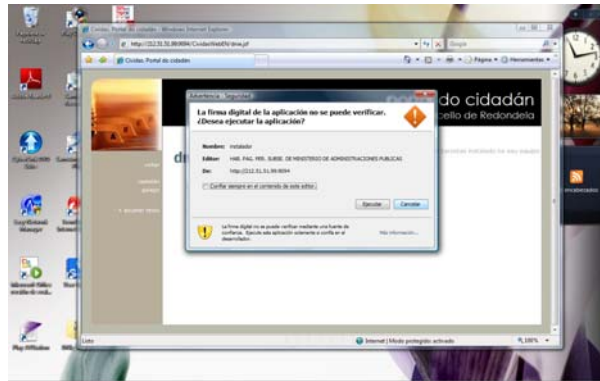


Figura 5. Proceso de validación mediante @firma.

En el caso del ayuntamiento que no había incorporado CIVIDAS, debido a diversos motivos de tipo técnico y administrativo, no fue posible realizar esta prueba dentro de la red SARA, sino que se realizó una validación a través de la Junta de Andalucía contra la FNMT, aunque no hubo certificación expresa por parte de algún de estos organismos. La validación de esta plataforma se realizó mediante informes remitidos por el proveedor de su funcionamiento en otros ayuntamientos en la que la habían instalado.

Finalmente, se fue tramitando o ejecutando los diferentes pasos o trámites del expediente de prueba creado, observando como se iba actualizando correctamente en el portal web del ciudadano (Figura 6).

4.2.3 Software. E-servicios

Con respecto a la parte de los e-servicios implementados sobre la plataforma, en primer lugar, se cotejó el inventario de los mismos facilitado por cada ayuntamiento. Se comprobó que existían todos los tipos de expediente (entre 30 y 60 dependiendo del ayuntamiento) y que todos ellos tenían un flujo asignado (Figura 7).

Tras comprobar la existencia en un repositorio de todos los tipos de expediente, se simuló la tramitación de dos casos distintos en cada ayuntamiento y que habían sido seleccionados con anterioridad.



Figura 6. Portal web. Solicitud de inicio de expediente y evolución.

1. URBANISMO (20):	
• Obras	• Procedemento negociado con publicidade de obras 4.31
○ Licencia de obra menor 1.1	• Procedemento negociado con publicidade de subministrados 4.32
○ Licencia de obra maior 1.2	• Procedemento negociado con publicidade de servizos 4.33
○ Tramitacións complementarias:	• Procedemento aberto de obras 4.34
▪ Parcelamento 1.3	• Procedemento aberto de subministrados 4.35
▪ Obtención da acta de aliñación e rasante 1.4	• Procedemento aberto de servizos 4.36
▪ Solicitud de prórroga 1.5	• Procedemento restrinxido de obras 4.37
○ Licencia de primeira ocupación 1.6	• Procedemento restrinxido de subministrados 4.38
○ Solicitud de corrección de erros urbanísticos 1.7	• Procedemento de diálogo competitivo de obras 4.40
○ Licencia de ocupación da vía pública 1.8	• Procedemento de diálogo competitivo de subministrados 4.41
○ Certificación urbanística 1.9	• Procedemento de diálogo competitivo de servizos 4.42
• Actividades	5. RECADACIÓN (15):
○ Licencia de actividades inocuas 1.10	• Certificados
○ Licencia de actividades clasificadas 1.11	○ Estar ó corrente dos pagos de tributos municipais 5.43
○ Autorización de actividades puntuais 1.12	○ Non ter débedas polos impostos municipais:
• Disciplina urbanística	▪ Bens inmobles (IBI) 5.44
○ Reposición da legalidade 1.13	▪ Vehículos de tracción mecánica (IVTM) 5.45
○ Procedemento sancionador 1.14	▪ Actividades económicas (IAE) 5.46
○ Orde de execución, e no seu caso a execución forzosa: 1.15	○ Ter pagos os recibos por:
▪ Execución subsidiaria 1.16	▪ Recollida do lixo da vivenda 5.47
▪ Multas coercitivas 1.7	▪ Exaccións unificadas (EUI) 5.48
○ Ruína 1.18	▪ Bens inmobles (IBI) 5.49
○ Revisión de oficio das licencias 1.19	▪ Vehículos de tracción mecánica (IVTM) 5.50
○ Clausura de actividade 1.20	▪ Actividades económicas (IAE) 5.51
2. PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSOAL (3):	• Devolucións
• Persoal laboral temporal ou funcionarios interinos 2.21	○ Garantías provisionais 5.52
• Persoal subvencionado 2.22	○ Garantías definitivas 5.53
• Persoal laboral fixo ou funcionarios de carreira 2.23	○ Devolución ingresos indebidos 5.54
3. XESTIÓN DA POLICÍA LOCAL (1):	• Suspensión do procedemento 5.55
• Resolución de alegacións ás denuncias de tráfico. 3.24	• Compensacións 5.56
4. CONTRATACIÓN (18):	• Fraccionamentos ou aprazamentos de pago 5.57
• Contrato menor de obras 4.25	6. PORTAL DO CIDADÁN (1):
• Contrato menor de subministrados 4.26	• Rexistro acceso web do cidadán 6.58
• Contrato menor de servizos 4.27	7. MEDIO AMBIENTE (2):
• Procedemento negociado sen publicidade de obras 4.28	• Disciplina medioambiental 7.59
• Procedemento negociado sen publicidade de subministrados 4.29	• Retirada de vehículos abandonados 7.60
• Procedemento negociado sen publicidade de servizos 4.30	

Figura 7. Ejemplo de tipos de expediente de un ayuntamiento.

De esta forma, se inició en cada caso uno de oficio y el otro mediante una entrada por registro y, a partir de ahí, se tramitaron los pasos, visualizando distintos documentos basados en plantillas personalizadas para cada ayuntamiento (Figura 8).

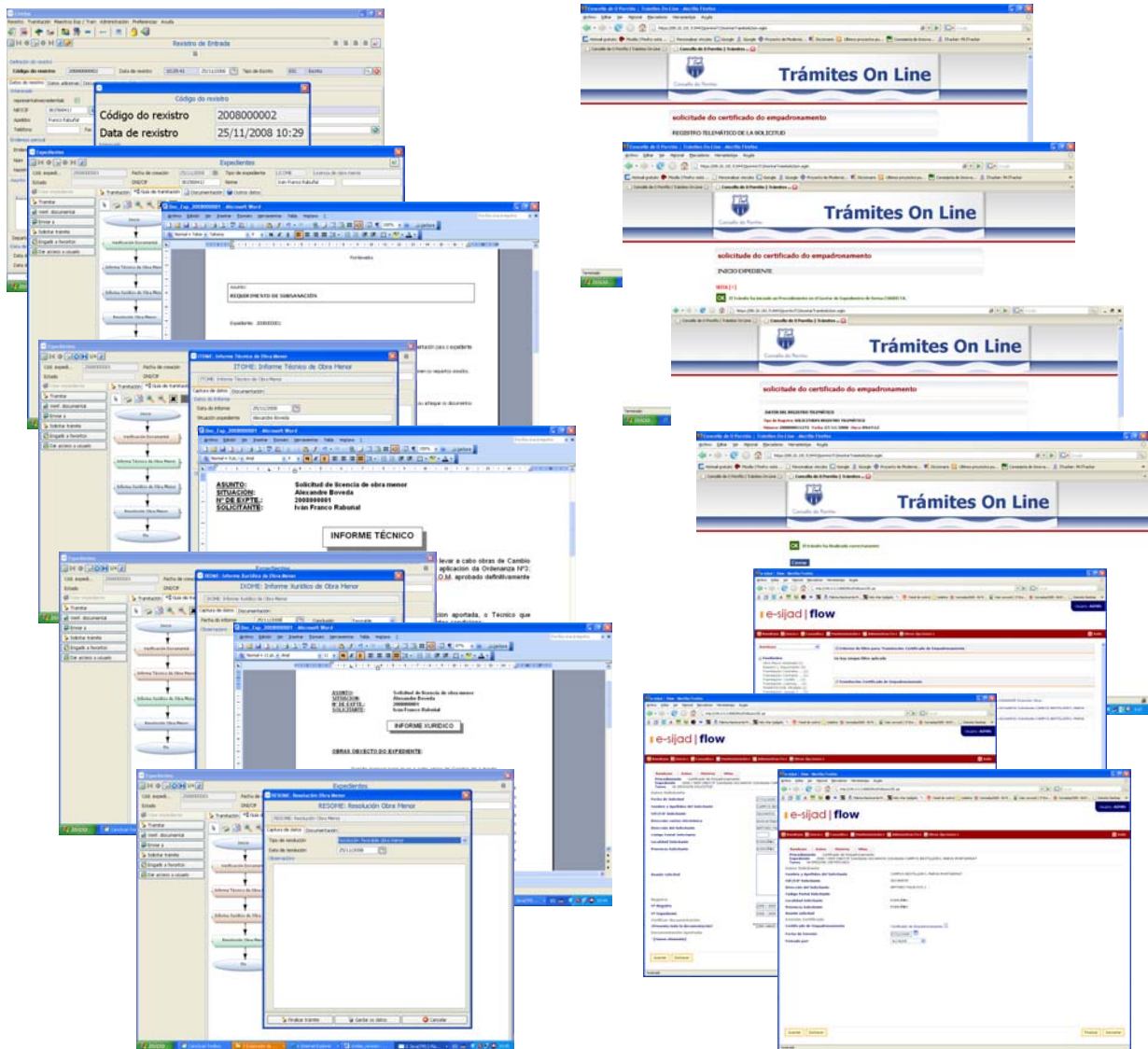


Figura 8. Tramitación de expedientes (licencia de obra mayor y solicitud de certificado de empadronamiento).

4.3. Emisión del informe

La última etapa consistió en la elaboración de un informe para cada ayuntamiento, que recogió en detalle las actividades y pruebas realizadas, así como el grado de cumplimiento del proyecto en cada ayuntamiento.

Tal como se indicó, en la mitad de ellos hubo incidencias menores que, una vez subsanadas, conllevaron una segunda auditoría, esta vez realizada de forma telemática, no presencial, de la que también se emitió informe a modo de anexo del primero, considerando finalmente como satisfactorios los resultados en todos los ayuntamientos.

5. Conclusiones

La principal conclusión de este trabajo es que el conjunto de ayuntamientos implicados en el mismo ha dado ya un paso muy importante de cara a cumplir la ley de Acceso Electrónico de

los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE del 23-06-07) que, como es sabido, obliga a las Administraciones Públicas a que los servicios electrónicos sean accesibles para todos los ciudadanos a partir del 1 de enero de 2010.

Este no es un aspecto trivial, ya que si bien hay indicadores bastante recientes que apuntan a que España está en temas de e-administración en general en la media europea y mundial (González Ramírez et al., 2007), cuando se habla de administraciones locales y su estado con vistas al cumplimiento de dicha ley, el panorama cambia (ONTSI, 2009), en especial en las poblaciones de menor tamaño.

Esta preocupación ha llevado y, sobre todo, está llevando a que diferentes entidades promuevan y/o subvencionen proyectos similares al presentado en esta comunicación a lo largo de la geografía española (Pastor Albadalejo, 2007).

Referencias

CIABSI - Comisión Interministerial de Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos (1996). Proyecto PITER - Pliegos técnicos de referencia para la contratación (consultable en <http://www.csae.map.es/csi/piter.htm>).

González Ramírez, R.; Gascó Gascó, J.L.; Andarias Estevan, R. (2007). E-Administración: Situación Actual y Estudio de un Caso. Auditoría Pública, nº 41, p.p. 101-112.

ONTSI – Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2009). El Estado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local. Ed. Red.es (consultable en <http://observatorio.red.es/administracion-local/articles/1516>).

Pastor Albadalejo, Gema (2007). Modernización y e-Administración Local en España: la Nueva Iniciativa de la Comunidad de Madrid para los Municipios Menores de 20.000 Habitantes. In XII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, República Dominicana.