

## 1. INTRODUCCIÓN

La importante atomización de la administración local española, donde la mayoría de los municipios son de muy pequeño tamaño, pocos recursos y pocos conocimientos técnicos y tecnológicos, implica una importante necesidad de intermediación. Esta labor ha de ser abordada por las diputaciones provinciales y con carácter global por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). El ámbito tecnológico y de modernización administrativa no es una excepción y se topa con la dura realidad, pequeños y medianos municipios que necesitan soporte y asesoramiento para la implantación de las soluciones tecnológicas.

Esta realidad tiene una clara expresión en la provincia de Huesca. Se trata de una provincia extensa: 13.192 km<sup>2</sup>, con una baja densidad de población, (menos de 17 habitantes por km<sup>2</sup>), repartidos en 750 núcleos de población. De los 202 municipios existentes, y a excepción de la capital, únicamente 13 superan los 2.000 habitantes, el resto, 188, no llegan a 2.000.

Adicionalmente, la provincia cuenta con una orografía que va desde la alta montaña (nuestra provincia tiene casi 200 kms de cordillera pirenaica), sierras prepirenaicas como la sierra de Guara, hasta el desierto en la zona de Los Monegros. Esta orografía complica enormemente la extensión de las infraestructuras de telecomunicaciones, primer pilar para el desarrollo de la sociedad de la información en general, y de la administración electrónica en particular.

Por estos motivos, la Diputación de Huesca tiene claro que es precisa su colaboración con los municipios más pequeños para garantizar la igualdad de oportunidades en el desarrollo y acceso a la administración electrónica en todos los municipios de la provincia, y diseña un programa marco para cubrir este objetivo: **DIPUTACIÓN DIGITAL DE HUESCA.**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA MARCO DIPUTACIÓN DIGITAL DE HUESCA.

El programa, Diputación Digital de Huesca, se encuentra hoy plenamente consolidado. Hoy en día están adheridas a él 211 entidades de la provincia, 200 de los 202 municipios, las 10 comarcas altoaragonesas, y una entidad local menor.

El programa que comenzó su andadura en 2003, nace con los siguientes objetivos:

- 1) **Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a las tecnologías y servicios de la Sociedad de la Información.**
- 2) **Desarrollar políticas que fomenten la alfabetización y la dinamización digital.**
- 3) **Desarrollo y prestación de servicios públicos electrónicos por parte de las Entidades Locales de la provincia.**

Para hacer frente al primero de los objetivos la Diputación de Huesca ha colaborado activamente con el Gobierno de Aragón en el Plan autonómico para la extensión de las infraestructuras de Telecomunicaciones, primero dirigido fundamentalmente a la extensión de la cobertura de la banda ancha mediante tecnología Wimax, y recientemente en la extensión de la cobertura de la TDT.

Adicionalmente, la Diputación de Huesca ha creado una Red de centros públicos de acceso a internet, que gestiona y mantiene mediante un modelo de colaboración con los 182 Ayuntamientos integrados actualmente. Estas infraestructuras son relevantes no sólo por ser un punto de acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos, los telecentros, también son escenario de múltiples acciones de dinamización tecnológica.

Por último, la Diputación de Huesca está conectada con los 202 Ayuntamientos de la provincia mediante redes privadas virtuales. Esta conexión permite la prestación e intercambio de servicios y la comunicación no sólo entre los Ayuntamientos y la Diputación, sino el acceso, desde los municipios a redes supramunicipales (de la Comunidad Autónoma, red S.A.R.A, y europeas).

Todas estas medidas técnicas, se acompañan de un conjunto de medidas para **alfabetización y dinamización tecnológica**, con el fin de promover, y facilitar la

utilización de los nuevos servicios electrónicos por parte de la población. Estas acciones permiten, en última instancia aumentar el conocimiento, y por tanto, la demanda y consumo de los servicios electrónicos que las administraciones vamos poniendo en marcha.

En esta línea, la Diputación de Huesca ha desarrollado tres ediciones del Taller de Empleo de Nuevas Tecnologías el que, 11 alumnos- trabajadores, repartidos por los telecentros de la provincia, ejercen una labor de asesoramiento técnico a los ayuntamientos más pequeños y a los habitantes del medio rural, al mismo tiempo que se forman en los nuevos yacimientos de empleo que generan las nuevas tecnologías.

Además, y con este mismo fin, cada año se pone en marcha el Programa de Dinamización de la Red de Telecentros, que acogió, en el año 2005 y 2006 cerca de un centenar de actividades de iniciación en la Red, en el 2007 100 acciones formativas y 30 de sensibilización sobre Alfabetización Digital, y que a lo largo de 2008 y 2009 han estado enfocadas en la administración electrónica y el uso de las redes sociales.

En cuanto al tercero de los objetivos, **el desarrollo y prestación de servicios públicos electrónicos por parte de las Entidades Locales de la provincia**, se convirtió en prioritario con la publicación de la Ley 11/2007, que entró en vigor el pasado 1 de Enero de 2010. La Diputación de Huesca, tal y como indica la Ley en su disposición adicional tercera, se ocupa de poner a disposición de los Ayuntamientos de la provincia las aplicaciones necesarias para permitir que estos **ofrezcan servicios digitales a los ciudadanos, desde su sede electrónica.**

En particular hemos trabajado en el desarrollo de las siguientes herramientas algunas de las cuales están completamente implantadas y otras en vías de implantación:

- Sistema de validación de certificados electrónicos.
- Registro de Entrada y Salida
- Registro Electrónico
- Perfil de contratante
- Sistema de notificaciones electrónicas
- SIGEM (Sistema Integrado de Gestión de Expedientes Municipales)
- Avanza Local Padrón: programa de gestión poblacional en los municipios

- LOCAL GIS: Sistema de Información Geográfica
- Programa de Gestión de Tasas y padrones
- Pago electrónico de tributos
- Programa de Gestión del inventario de bienes municipales y del patrimonio de la entidad.
- A todos estos programas y aplicaciones tienen acceso a través de la Extranet, una plataforma de trabajo que se ha creado con el fin de agilizar la relación administrativa de la Diputación de Huesca con los ayuntamientos, y en consecuencia, mejora la prestación de servicios a los ciudadanos
- SICAL: Sistema de Información Contable para la Administración Local.

### 3. DESCRIPCIÓN Y DATOS DE LOS PROYECTOS:

- **RED DE TELECENTROS, TALLER DE EMPLEO Y DINAMIZACIÓN**

La Red de Telecentros cuenta con 182 centros de conexión pública a internet repartidos por todo el territorio.

En cuanto a las infraestructuras de conectividad, software y hardware con las que cuentan: 1400 equipos, con cámaras web, escaners, fotocopiadoras, etc....y están trabajando en red.

La red de telecentros cuenta con una plataforma de difusión y teleformación, [www.telecentrosdehuesca.es](http://www.telecentrosdehuesca.es), que ha tenido 102.302 visitas al año, 523.350 páginas servidas/año, y 50.000 visitantes/año. A través de ella se realizan cursos a distancia, Blog, Intranet, Webmail y aplicación de gestión.

Estos centros cuentan con la alfabetización y dinamización necesaria para que los usuarios aprovechen al máximo las ventajas de las nuevas tecnologías

- **TALLER DE EMPLEO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS:**

**1º EDICIÓN AÑO 2006:** "Agentes TIC de proximidad"

**2º EDICIÓN AÑO 2007:** "Dinamizadores y Formadores en Nuevas Tecnologías"

**3º EDICIÓN AÑO 2008-2009:** "Técnicos en administración electrónica en los ayuntamientos".

El 90% de los alumnos- trabajadores de estos talleres de empleo han conseguido un trabajo relacionado con las nuevas tecnologías al finalizar el año de contrato con la Diputación, que se realiza a través de un convenio con el INAEM.

**Total de acciones de los alumnos del taller de empleo: Formación y dinamización**

- Cursos de Formación: 690
- Jornadas Comarcales: 10 Jornadas – 214 participantes
- Iniciación: 645 Cursos – 4050 participantes
- Ferias de Nuevas Tecnologías: 8 Ferias – 1000 participantes
- Encuentros técnicos dinamizadores: 3 Encuentros – 150 participantes
- Jornadas Técnicas Secretarios: 12 Jornadas – 194 participantes
- Cursos asociaciones: 10 curso – 123 participantes

**Total de personas en las acciones de los dinamizadores: 5981**

## **Asistencia Técnica a Ayuntamientos**

- Instalación de aplicación BASICAL (Contabilidad Municipal): 90
- Instalación de Registros de Entrada/Salida en Ayuntamientos: 40
- Instalación de otros Programas Piloto de Diputación: 40
- Páginas Web de Ayuntamientos: 170
- Asistencias para la formulación y envío de proyectos al Fondo Estatal Inversión Local: 453
- Asistencias técnicas varias: 432

## **Número de Asistencia Técnica a Telecentros**

- Telecentros: 202
- Número de Usuarios que utilizan los telecentros rurales: 20.000
- Configuración e instalación terminales: 1.396
- Configuración e instalación de periféricos: 404
- Configuración de infraestructuras de red: 202
- Traslados físicos de telecentros: 12
- Resolución incidencias: 875

## **Estudio de estado de municipios en materia tecnológica**

Inventariado de infraestructuras de conectividad, software y hardware en ayuntamientos

- Nº de Ayuntamientos estudiados: 202
- Nº de dispositivos inventariados: 2100
- Nº de aplicaciones inventariadas: 600
- Nº de infraestructuras de red: 202

En el ámbito de la alfabetización y dinamización de la Red, hay que añadir que desde hace dos años se están realizando **Jornadas Técnicas de la Red de Telecentros** en cada una de las comarcas, en las que se recogen las inquietudes de los ciudadanos y en cuyas conclusiones se basa el programa de actividades y cursos de dinamización y, además, se realizan Ferias en varios puntos de la provincia, con el objetivo de acercar las nuevas tecnologías a los ciudadanos, de una forma lúdica, a la vez que educativa.

- **ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

- **PORTALES WEB**

El sistema de portales Web da servicios a cerca de 190 entidades locales, a lo largo de 2009 se incorporaron 43. Todos ellos están basados en el gestor de contenidos Pista Local +, herramienta que evoluciona la creada para el portal de la DPH y los primeros 52 portales que se pusieron en marcha para las entidades locales. Además de la creación de nuevos portales se ha procedido a la migración de los gestionados con la herramienta antigua, Pista Local. Esta herramienta fue cedida a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), y por lo que, actualmente, más de 2.500 ayuntamientos en España disponen su portal web creado con esta herramienta. Una comunidad de usuarios se encarga de su mantenimiento y evolución: <http://www.pistalocal.es/>

La creación de estos portales se ha realizado a través de la publicación de 3 convocatorias de subvención. En el año 2009, la solicitud se pudo hacer a través del Registro Electrónico de la página web de la Diputación.

Los portales Web son la pieza angular del Convenio Diputación Digital de Huesca pues todos nuevos servicios exigidos por las nuevas legislaciones en administración electrónica se desarrollan como módulo del sistema de portales Web actual. De este modo, tanto Diputación como las entidades locales pueden disponer de manera conjunta los nuevos servicios de administración electrónica.

- **SERVICIOS BÁSICOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

El 1 de Enero de 2010 entró en vigor la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, una ley que establece el derecho de los ciudadanos a relacionarse con medios telemáticos con las administraciones públicas.

Para el cumplimiento de esta Ley por parte de todos los Ayuntamientos, en la actualidad se está procediendo a la extensión de muchas de las aplicaciones citadas anteriormente, a la vez que se presta el soporte y ayuda a las entidades locales de la provincia.

Para llevar a cabo esta implantación, y como primer paso, ha dotado de firma electrónica a los alcaldes y secretarios de la provincia, facilitando así, entre otras, la presentación de las ayudas al Fondo Estatal de Inversión Local y la presentación de

anuncios al boletín Oficial de la Provincia. Ahora mismo el 70% de los ayuntamientos ya presentan sus anuncios por medios telemáticos.

## Descripción de las aplicaciones:

- **Registro de Entrada y Salida:** El Registro Presencial, o Registro de Entrada y Salidas de la Diputación de Huesca está ya instalado en 120 ayuntamientos, y en 60 está en pleno funcionamiento. En el año 2009 se realizaron 96989 registros.
- **Registro Electrónico:** El Registro electrónico permite realizar trámites electrónicos con todas las garantías legales. El 70% de los ayuntamientos ya hacen uso del Registro Electrónico de la DPH para enviar los anuncios al BOP, o para la solicitud de subvenciones. Actualmente está en producción la integración del portal municipal, el registro electrónico y el registro entrada/salida; de forma que cualquier entidad local pueda publicar sus trámites electrónicos a través del portal municipal y gestionar las comunicaciones de los administrados ya registradas en el registro de entrada de la entidad. Se han incorporado 3 municipios a lo largo del último mes. En unos meses podrán tener esta aplicación, adaptada a las necesidades de cada entidad, en su sede electrónica.
- **Perfil de contratante:** espacio en el que se publica la actividad contractual de la Diputación de Huesca, y cuya plataforma de gestión está disponible para portales Web de las entidades municipales que tienen su portal en el sistema de la DPH. Contempla los requisitos técnicos que marca la Ley de Contratos Públicos, y como son el sellado de tiempo y firma electrónica de documentos. Incorporado en el portal Web.
- **Procedimientos administrativos:** en paralelo a la modernización de las herramientas informáticas se está modernizando el funcionamiento de la Diputación y de los Ayuntamientos mediante la modelización y optimización de los procedimientos administrativos. Hasta el momento son 64 los procedimientos mejorados en un proceso de simplificación, diagramación y creación de manual de procedimiento.

- **SIGEM (Sistema Integrado de Gestión de Expedientes Municipales):** el proceso de modernización hace necesaria una herramienta de gestión de expedientes creados a partir de los procedimientos administrativos normalizados descritos en el punto anterior. Para ello se ha elegido SIGEM, que en modo multientidad aloja los expedientes de la Diputación y de las entidades locales de la provincia de Huesca que lo solicitan. SIGEM permite reunir en formato electrónico toda la documentación de un expediente, integrando los tradicionales subsistemas de registro, expedientes y archivo con la tramitación electrónica.

La DPH implantó SIGEM como proyecto piloto en los Ayuntamientos de Sabiñánigo y Monzón y en la propia Diputación. En una segunda fase SIGEM se puso a disposición de otros 20 municipios de la provincia de Huesca, para después exportarlo a aquellos municipios que lo soliciten.

- **LOCALGIS:** Sistema de Información Geográfica. Desarrollo de un módulo propio para la gestión de la EIEL: Encuesta de Infraestructuras de Entidades Locales. Así mismo se han desarrollado herramientas para facilitar a las entidades locales la gestión de los datos de la encuesta.
- **Programa de Gestión de Tasas y padrones:** La Diputación de Huesca gestiona a través de su Área de gestión, recaudación e inspección de tributos locales, los ingresos municipales que cada uno de los ayuntamientos ha delegado. Una gestión que, a partir de ahora va a ser más sencilla y eficaz gracias al nuevo Programa de Gestión de Tasas e Impuestos, por la que los responsables municipales tienen a su disposición una plataforma desde la que pueden crear, modificar y ordenar las figuras tributarias que tiene delegadas en la Diputación. Entre otras cosas, tienen acceso a modificar todos los datos relativos a padrones, a las tasas según las ordenanzas aprobadas por cada administración, domiciliaciones de pagos...
- **Pago electrónico de tributos:** Plataforma de pago de tributos, que permite, además, acceder al historial de los más recientes o modificar los datos de domiciliación sin necesidad de desplazarse, utilizando certificado electrónico. Los usuarios de firma electrónica pueden realizar desde la sede electrónica los siguientes trámites:

- Consultar su situación tributaria sobre:
    - Los tributos pendientes de pagos.
    - Los tributos pagados.
    - Qué tributos están domiciliados, y la entidad y cuenta en que se cargarán los importes de los mismos.
  - Realizar pagos de tributos en periodo voluntario y ejecutivo.
  - Domiciliar tributos o modificar domiciliaciones existentes para próximos periodos.
  - Dar de baja domiciliaciones ya introducidas.
  - Obtener un certificado de pago de tributos y tasas.
  - Obtener un documento para pagar los tributos pendientes de pago.
- 
- **Gestión del inventario:** aplicación Web multientidad que permite la gestión de inventario de los bienes y patrimonio municipales. También usada por la Diputación.
  - **Avanza Local Padrón:** La Diputación se encuentra en fase de pilotaje de esta aplicación que permitirá la gestión poblacional en los municipios de forma que mejore el trabajo de los funcionarios municipales y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.
  - **Facturación electrónica:** Servicio incorporado al portal Web que permite la creación y el envío de facturas en formato electrónico Facturae a la entidad.
  - **SICAL:** Sistema de Información Contable para la Administración Local.

A todos estos programas y aplicaciones tienen acceso a través de la **Extranet**, una plataforma de trabajo parte de la plataforma de portales Web que se ha creado con el fin de agilizar la relación administrativa de la Diputación con los ayuntamientos, y en consecuencia, mejora la prestación de servicios a los ciudadanos. En ella, los ayuntamientos disponen de la documentación, trámites, accesos o programas que son necesarios en la relación administrativa entre la DPH y las entidades locales.

## ➤ **APLICACIONES PARA EL TURISMO. GPS HUESCA LA MAGIA.**

Huesca en GPS es un proyecto de rutas autoguiadas que, basado en un sistema de coordenadas, dota al turista de una herramienta sencilla y muy útil en la planificación de su visita a nuestra provincia. El portal [www.gps.huescalamagia.es](http://www.gps.huescalamagia.es) ofrece al visitante una importante guía turística, con 1900 puntos de interés turístico, 50 rutas y una galería de imágenes de cerca de 1500 fotos.

Este sistema permite que el itinerario o ruta pueda ser descargado en la mayoría de elementos de movilidad, entendiéndose por ello PDAs o agendas electrónicas, libros multimedia, móviles de tercera generación y portátiles, sin por ello excluir que el usuario pueda imprimir el itinerario en papel.

El fomento de esta participación por parte de los usuarios, nos llevó a poner en marcha en el año 2009 el concurso EXPLORA HUESCA con el que los viajeros podían compartir sus mejores fotos, las rutas más interesantes y contar sus experiencias en el recorrido por la provincia optando a premios importantes.

## ➤ **ISPAMAT**

ISPAMAT (Integración de Servicios Públicos Avanzados en los Municipios Altoaragoneses), es un proyecto desarrollado por la Diputación de Huesca que fue premiado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio como el mejor proyecto del programa "CIUDADES SINGULARES", dentro del plan AVANZA, y que recibió el premio FUNDETEC, dentro de la categoría "Mejor proyecto de Entidad Pública destinado a ciudadanos".

Utilizando diferentes dispositivos y redes de acceso, como Internet, TDT o redes móviles de tercera generación, se desarrollaron un conjunto de servicios concretos acordes a la naturaleza de nuestra provincia. El objetivo final es permitirnos hablar de una verdadera "Ciudadanía Digital". Los servicios se testearon en un conjunto de entidades locales de la provincia. En Barbastro, se dio un paso más para el pleno desarrollo de la administración electrónica permitiendo el acceso a los servicios de las plataformas web públicas locales a través de teléfonos móviles; en Fraga, se probaron servicios del ámbito de la salud y la teleasistencia, con acceso a través de Televisión Digital Terrestre, en pleno proceso de extensión. En Graus, se contribuyó al fomento de las TIC en la educación, con la puesta en marcha de un servicio de dirigido a la

celebración de encuentros virtuales en entornos distribuidos. Esto permite el seguimiento de clases impartidas en centros remotos en el mundo rural, aprovechando la capacidad de la Banda Ancha Inalámbrica (Wimax) con la que ya cuenta la Comarca de la Ribagorza. Por último, en Jaca, dado el potencial turístico de la ciudad, se desarrollaron un conjunto de servicios multicanal para exponer la oferta tanto pública como de las pymes del sector TIC en este ámbito; se instalaron kioscos informativos en varios puntos de la ciudad, cámaras web, redes wifi y se probaron nuevas funcionalidades del proyecto “huesca en gps”..

## 4. RETOS ACTUALES Y DE FUTURO

En la actualidad, con un parte del camino recorrido, y dotados de un importante número de aplicaciones tecnológicas nos encontramos en un punto en el que la prioridad fundamental del área de Nuevas Tecnologías de la Diputación de Huesca es la plena implantación de los servicios ya desarrollados en todos los municipios, incrementando progresivamente el número de ciudadanos que tienen acceso a la administración electrónica de acuerdo a las exigencias de la Ley 11/2007. Esta implantación va acompañada de la formación (tanto a Ayuntamientos como a ciudadanos), del soporte técnico y jurídico de la Diputación Provincial y de una importante labor de concienciación que nos permita asumir de las nuevas tecnologías como mecanismo de relación habitual entre las administraciones locales de la provincia de Huesca y entre éstas y sus ciudadanos.

Este proceso nos permite encontrar constantemente nuevos retos y oportunidades, por un lado, el desarrollo de nuevos proyectos que mejoren los anteriores, como la creación del registro de terceros compartidos por todas las aplicaciones, y orientado a la gestión del ciudadano, de sus expectativas y sus necesidades concretas. En otras ocasiones se trata de nuevos proyectos y servicios que enriquecen los ya existentes y que son una consecuencia lógica de los primeros, disponer de información de 190 Ayuntamientos en la red de la Diputación Provincial permite a través de herramientas web 2.0 generar nuevos servicios en las que poner en valor toda la información que ahora mismo compartidos.

Estos retos y oportunidades son las que guiarán nuestros próximos pasos.