

2013

Plan Estratégico de Tecnología de Palma del Río



Índice de contenidos

Capítulo / sección	Pág
1. Antecedentes	2
1.1 Datos básicos del municipio de Palma del Río	3
1.2 Iniciativas llevadas a cabo hasta la fecha en materia de TICs	7
1.3 Situación actual del uso de las TICs en Palma del Río	10
2. Oportunidades y demandas	16
2.1 Oportunidades y demandas identificadas por el Ayuntamiento	16
2.2 Necesidades y demandas de la sociedad	19
3. Objetivos y líneas de actuación	22
3.1 Pretensiones y premisas del PETI	22
3.2 Objetivos estratégicos del PETI	24
3.3 Líneas de actuación del PETI	27
4. Proyectos contemplados en el PETI	33
4.1 Líneas de actuación y proyectos	33
4.2 Descripción de los proyectos	36
5. Instrumentos de gestión del PETI	83
5.1 Comisión del PETI	83
5.2 Oficina de Proyecto	83
5.3 Seguimiento de resultados y objetivos	85
6. Agentes participantes en la fase de diseño del PETI	91

1 . Antecedentes

Durante los últimos años, la sociedad ha venido experimentando un gran cambio en el ámbito de la *información*, considerada como el activo esencial para poder generar el *conocimiento*. El volumen de información que existe en la actualidad es muy superior al de otros tiempos; la clave reside en saber gestionarlo adecuadamente, creando los mecanismos necesarios para que este activo se convierta en un *bien común* (compartido) y *valioso*. Detrás de esta afirmación reside la premisa de que uno de los pilares que sustentan el progreso de una sociedad es, precisamente, el *acceso* de sus miembros al conocimiento.

Este nuevo concepto de sociedad, la denominada Sociedad de la Información y el Conocimiento, se caracteriza por el *desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación*, así como por la capacidad para obtener, almacenar, procesar y compartir la información y el conocimiento por parte tanto de la ciudadanía como de empresas y administraciones públicas.

En última instancia, el uso habitual de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (fundamentalmente, todo lo que rodea a Internet) aporta beneficios prácticos de aplicación tanto en el ámbito profesional como en la vida cotidiana. De hecho, según un estudio, realizado durante la elaboración de este Plan, sobre el uso y demanda de nuevas tecnologías en Palma del Río en marzo de 2012, *el 79,3% de la ciudadanía de Palma del Río opina que, en efecto, disponer de más y mejor información puede ayudar a mejorar su calidad de vida.*

Todos estos cambios ponen en evidencia la necesidad de garantizar a toda la ciudadanía *el acceso* a las Tecnologías de la Información y la Comunicación. En este sentido, las *administraciones públicas* juegan un papel esencial a la hora de coadyuvar en la igualdad de oportunidades, garantizando que el conjunto de la sociedad aproveche las ventajas que estas tecnologías pueden ofrecer.

En otros términos, la ciudad de *Palma del Río* ha conseguido un importante desarrollo económico y social durante los últimos años que han hecho de Palma del Río un modelo de referencia y constituyen un ejemplo de cómo superar con éxito el reto de la adaptación a un entorno cambiante.

De la transición de una economía basada en la agricultura a la industrialización y la terciarización de la economía de la ciudad se deriva la necesidad de dar un paso más y trazar las líneas que dibujen el camino de la ciudad hacia la Sociedad de la Información.

El propósito de este documento es expresar los criterios generales de actuación que el Ayuntamiento de Palma del Río quiere aplicar en relación con el desarrollo de la Sociedad de la Información, y su materialización en objetivos y proyectos concretos para los próximos años.

Son conceptos e ideas que han sido acuñados tras un *proceso de análisis y debate* que se ha desarrollado durante varios meses y en el que han participado multitud de agentes sociales, públicos y privados.

El documento es asimismo reflejo de los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento de Palma del Río en el Plan Estratégico de la Ciudad.

Por último, cabe afirmar que este es el inicio de un proceso que pretende ser abierto, participativo y generador de sus propios mecanismos de corrección.

1.1 Datos básicos del municipio de Palma del Río

1.1.1 Situación Geográfica

Palma del Río está situada en el extremo occidental de la provincia de Córdoba, en la Vega del Guadalquivir cuenta con una situación geográfica privilegiada ya que se encuentra próxima a dos de las capitales más relevantes de Andalucía, Córdoba a 53 kilómetros y a 91 kilómetros de la capital de la comunidad autónoma Sevilla, a 91 kilómetros; y muy próxima a la autovía del sur y redes de alta velocidad, nudo de comunicación principal entre la comunidad andaluza y el centro y norte de España.



Mapa 1. Situación Geográfica de Palma del Río en la provincia de Córdoba



Mapa 2. Situación Geográfica de Palma del Río en Andalucía.

Su extensión municipal es de 200,2 Km2, los términos municipales limítrofes son:

- Norte: Hornachuelos (Córdoba) y Peñaflor (Sevilla).
- Sur: Fuentes de Andalucía, La Luisiana, Cañada Rosal y Écija (Sevilla).
- Este: Fuente Palmera (Córdoba).
- Oeste: La Campana y Lora del Río, (Sevilla)

1.1.2 Análisis de la Población

Nº de habitantes y su evolución

Palma del Río ha sufrido un crecimiento poblacional en los últimos años, esta tendencia alcista se ha visto cortada en el último año según los últimos datos publicados por el INE, pasando de los 21.605 habitantes según datos de enero de 2010, a los 21.537 de habitantes según datos de enero del 2011. Este leve descenso en la población del 0,31 % aunque no es significativo podría venir provocado por la actual situación de crisis que vive España, aunque habría recordar que el crecimiento poblacional en los últimos diez años es muy superior al presentado por la provincia de Córdoba en su conjunto en el mismo período de tiempo, ya que el crecimiento de la misma fue de un 4,7% por un 12 % de Palma del Río, lo que pone de manifiesto la capacidad de crecimiento y el dinamismo social y empresarial de la localidad.

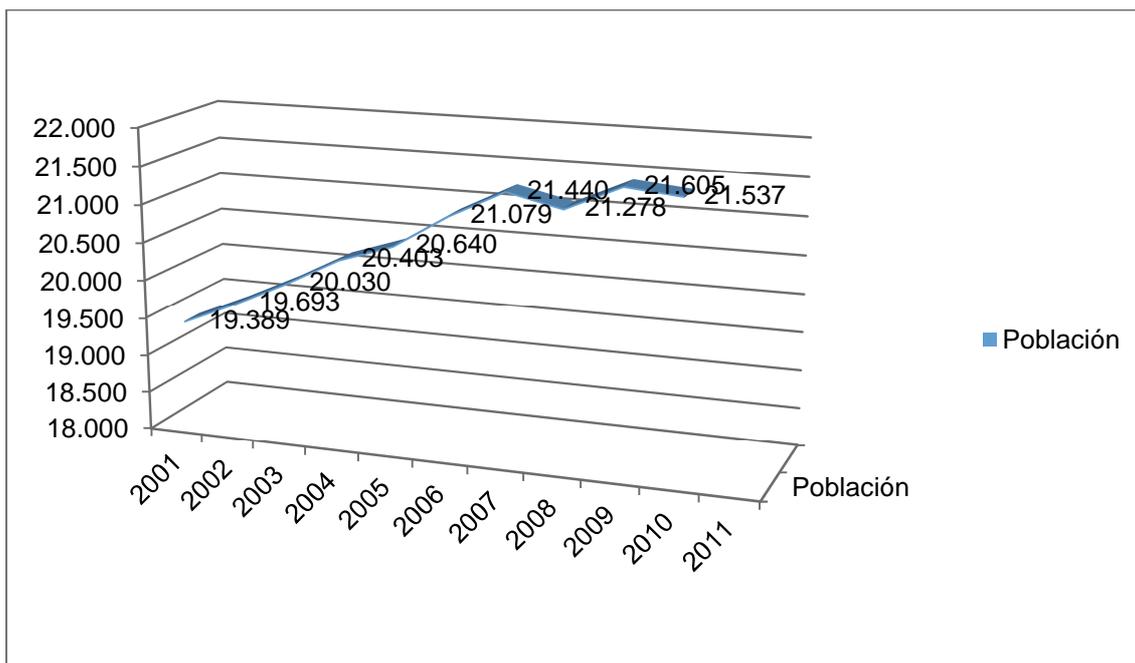


Grafico 1: Evolución de población de Palma del Río 2001 -2011 según datos del INE

Pirámide poblacional

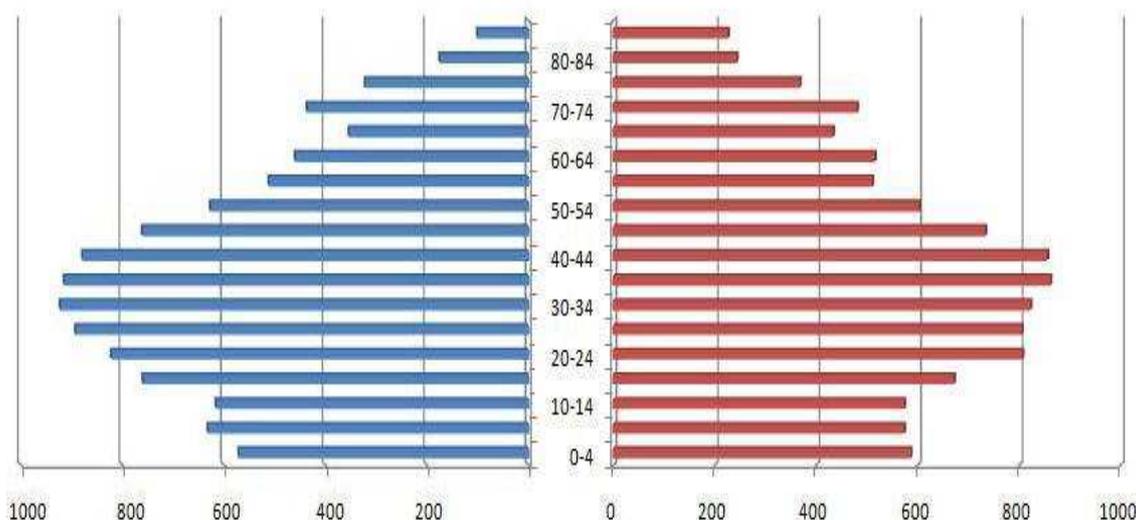


Grafico 2: Pirámide Poblacional de Palma del Río según datos del INE

La estructura de la pirámide de población por edades en Palma del Río no presenta

cambios significativos con la que podemos encontrar en las medias de Andalucía o de España, lo más significativo es que la masa crítica con más de un 45% de la población se encuentra entre los 15 y los 45 años.

Población por nivel de formación

Según datos recogidos en el Plan de Formación de Palma del Río la población de Palma del Río, y que podemos ver en la siguiente grafica, cuenta con un alto número de habitantes, aproximadamente un 30%, que no han finalizado ni los estudios primarios, esto ocurre tanto en hombres como en mujeres.

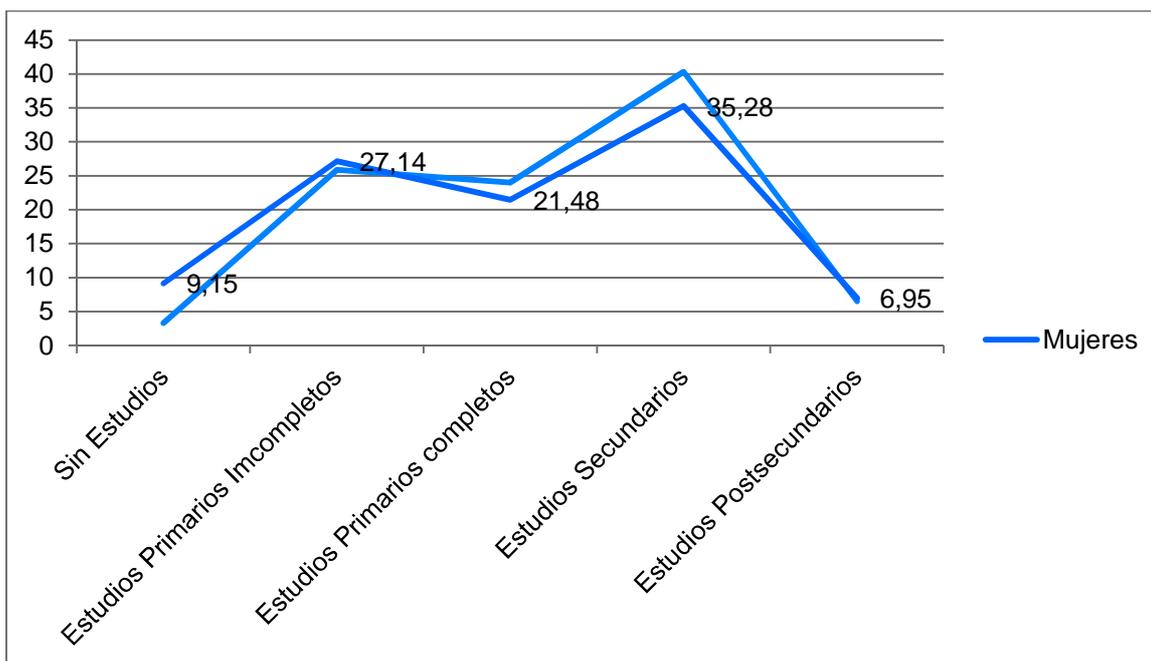


Gráfico 4: Población por nivel de formación datos Plan de Formación de Palma del Río

Aproximadamente un 40% de la población cuenta con estudios secundarios terminados, siendo levemente superior el número de hombres que el de mujeres.

Como se puede comprobar menos de un 10% de la población actual tiene estudio postsecundarios, muy por debajo de la media nacional y europea que esta sobre el 25%, lo que supondría una barrera a la hora de conseguir inicialmente mano de obra cualificada para la creación o asentamiento de empresas de base tecnológica en la zona.

1.2 Iniciativas llevadas a cabo hasta la fecha en materia de TICs

1.2.1 Desde el Ayuntamiento de Palma del Río

Durante los últimos años, el Ayuntamiento de Palma del Río ha realizado un gran esfuerzo por avanzar en su camino hacia la Sociedad de la Información, si bien hasta la fecha no se había dispuesto de un plan estratégico.

A continuación nos gustaría resaltar algunas conclusiones extraídas de las reuniones mantenidas con responsables municipales durante el proceso de desarrollo y diseño del Plan que se expondrá a continuación:

1- En términos generales, el ayuntamiento está actualmente experimentando una transformación deseada y necesaria hacia la utilización de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia en los procesos municipales lo que derivaría en una mejora para los ciudadanos.

2- Este cambio se debe hacer extensivo a todos los órganos del ayuntamiento, para evitar la creación de una brecha digital en el Ayuntamiento. A este respecto se ha puesto de manifiesto la diferencia en la utilización y aplicación de las TICs en su gestión entre las distintas áreas funcionales y Patronatos Municipales.

Las actuaciones llevadas a cabo desde el Ayuntamiento han afectado a distintas áreas y líneas de actuación consideradas claves para el desarrollo Municipal.

La clasificación es la siguiente:

Servicios públicos / Administración on-line
Espacio público
Infraestructuras
Formación

Servicios Públicos / Administración on-line

En esta línea se ha avanzado bastante en los últimos años, para mejorar los procesos que se pueden realizar online desde la web del Ayuntamiento.

Este proceso de cambio ha estado liderado por el área de Desarrollo Local, realizando un gran esfuerzo por impulsar el canal Internet consiguiendo que la página web municipal incluya información diversa que puede ser consultada como por ejemplo: Normativa Municipal, Presupuesto Municipal, Contratos públicos, Licencias de Obras de Edificación, Directorio Municipal, Oferta Pública de Empleo, etc. así como que determinados trámites puedan realizarse on-line

- "Sede Electrónica". Permite realizar diversas gestiones municipales a través de certificado digital o DNI electrónico (Consulta de Expedientes, Consulta de tramitaciones, etc.).
- También se pueden realizar trámites ofrece la posibilidad de rellenar e imprimir trámites e impresos en abierto (sin clave), a pesar de que posteriormente han de enviarse por los medios tradicionales.

- "Padrón Telemático". Permite realizar diversas gestiones sobre el Padrón con o sin certificado digital.
- "Pago de Tributos". Permite realizar mediante certificado digital o DNI electrónico pagos de tributos de Hacienda Local y otros trámites relacionados (Domiciliaciones, certificado, embargos, cambio de domicilio, etc.).
- "Perfil del contratante". Este perfil de contratante incluirá todos los datos e informaciones de ámbito de la contratación pública, para hacer más fluidas y transparentes las relaciones entre los órganos de contratación y los operadores económicos, tales como anuncios de información previa, licitaciones abiertas o en curso y la documentación relativa a las mismas, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, los procedimientos anulados y cualquier otra información útil, puntos de contacto, medios de comunicación que pueden utilizarse para relacionarse con el órgano de contratación o unidad gestora, proyectos, pliegos, modelos de ofertas, anuncios, fechas de publicaciones de anuncios, subsanaciones, mesas de contratación, adjudicaciones provisionales, adjudicaciones definitivas, etc.
- El sistema informático que soporta este perfil de contratante cuenta con un dispositivo que permite acreditar fehacientemente el momento de inicio de la difusión pública de la información que se incluya en el mismo.
- "Reserva On-line del Patronato Deportivo Municipal". Permite realizar la reserva de las pistas deportivas municipales a través de la tarjeta de usuario de Patronato.
- "Cámara por Empleo" web de ayuda activa para la búsqueda de empleo.

Por otra parte, En cuanto al servicio de *Atención a la Ciudadanía*, existen diversas oficinas de atención al público:

Oficina de Bienestar Social
Oficina de Información de Urbanismo
Oficina de Información del Servicio de Igualdad
Oficina Municipal Información al Ciudadano
Oficina Municipal Información al Consumidor
Oficina de Información Juvenil
Oficina de Información Area de Desarrollo Local
Oficina de Información del Patronato deportivo Municipal
Oficina de Información del Patronato de Cultura

La labor principal de estas oficinas, como su propio nombre indica, es la de *informar* a la ciudadanía. Para ello, algunas de ellas cuentan con su propio portal con la información relativa al servicio (o área). Para posibilitar la *recepción de consultas*, todas cuentan con una dirección de correo electrónico a la que dirigirse pero, en muchos casos, dada la propia naturaleza del servicio, se requiere de un contacto "físico" y personalizado (p.e. Oficina Municipal del Consumidor, etc.).

Pese a todos los esfuerzos realizados por el Ayuntamiento más de la mitad un 64.8% de los ciudadanos de Palma del Río dicen desconocer la existencia o la posibilidad de acceder a servicios y trámites por medio de la web del Ayuntamiento.

Estos datos nos indican que a pesar de aumentar el uso de las nuevas tecnologías en el día a día de los ciudadanos de Palma, aún existe un desconocimiento alto en lo que se refiere a administración Electrónica

Esto puede llevarnos a pensar que los esfuerzos realizados por el Ayuntamiento de Palma del Río en comunicar las actuaciones o proyectos enmarcados en las TICs no han tenido la repercusión o éxito esperados

Infraestructuras

En materia de *infraestructuras*, el Ayuntamiento de Palma del Río ha llevado a cabo la extensión de una red inalámbrica a espacios públicos y dependencias municipales, lo que ha permitido que:

la conexión telemática entre dependencias públicas disponga de mayor ancho de banda

la conexión telemática con los servidores de aplicaciones y bases de datos disponga de mayor ancho de banda. Esto implica la posibilidad de instalar aplicaciones y software más moderno (que consume mayores recursos) y el incremento de velocidad de envío y recepción de datos de las aplicaciones cliente-servidor disponibles en la actualidad.

instalar un circuito de cámaras de video vigilancia del tráfico en el núcleo urbano y polígonos industriales.

Se prevé que se siga actuando en esta línea, adecuando las infraestructuras a medida que se vayan detectando nuevas necesidades de cobertura de banda ancha.

Formación

En formación se llevan trabajando desde hace muchos años en la alfabetización digital y en la mejora de los conocimientos tecnológicos que evite la brecha digital en todos los ámbitos de la sociedad Palmeña.

En materia formativa se podrían poner como muestras, las siguientes actuaciones o proyectos:

Cursos ofrecidos por la Junta de Andalucía, tanto para la ciudadanía en general como para empresas.

Cursos y programas para niños/as y jóvenes promovidos por el área de Juventud, talleres de refuerzo socioeducativo utilizando las TICs como herramienta para la integración y el aprendizaje.

En el *ámbito laboral-empresarial* el Ayuntamiento lleva a cabo acciones de alfabetización en TICs para personas desempleadas, así como la formación y asesoramiento en TICs dirigida a emprendedores/as y empresas Palmeñas.

1.2.2 Desde otros agentes sociales y/o económicos

Del conjunto de entrevistas mantenidas con asociaciones y organizaciones sociales o empresariales de diversa índole, se han extraído algunas conclusiones generales que se comentan a continuación.

El grado de informatización de las *asociaciones* que trabajan en ámbitos más "*sociales*" es, al parecer, bastante bajo. El nivel de equipamientos tiende a ser escaso y sólo algunas de ellas tienen página web y/o dominio con correo electrónico. La causa principal suele ser la falta de recursos, tanto económicos como humanos. Sin embargo, las que sí disponen de estos medios afirman que son *herramientas útiles* para su trabajo diario, al constituirse como un canal de información/comunicación (tanto interno como externo) eficaz y eficiente.

Una de las líneas hacia las que quieren avanzar este tipo de organizaciones (al menos

aquellas que ya parten de un nivel básico) es la de la *participación*, a través de las redes sociales. Las asociaciones echan en falta la existencia de medios de canalización de la opinión pública.

En cuanto a las *asociaciones empresariales* (comercio, hostelería, etc.), casi todas ellas han llevado a cabo proyectos de TICs tales como comercio electrónico o formación on-line, pero las experiencias no han tenido el resultado esperado. Como ya se ha mencionado en el apartado anterior del documento, en el caso de comercios y PYMEs las transacciones de comercio electrónico tienen un carácter más bien esporádico y la principal utilidad de la página web es, con diferencia, darse a conocer.

1.3 Situación actual del uso de las TICs en Palma del Río

1.3.1 Ciudadanía

1.3.1.1 Disposición de ordenador y acceso a Internet

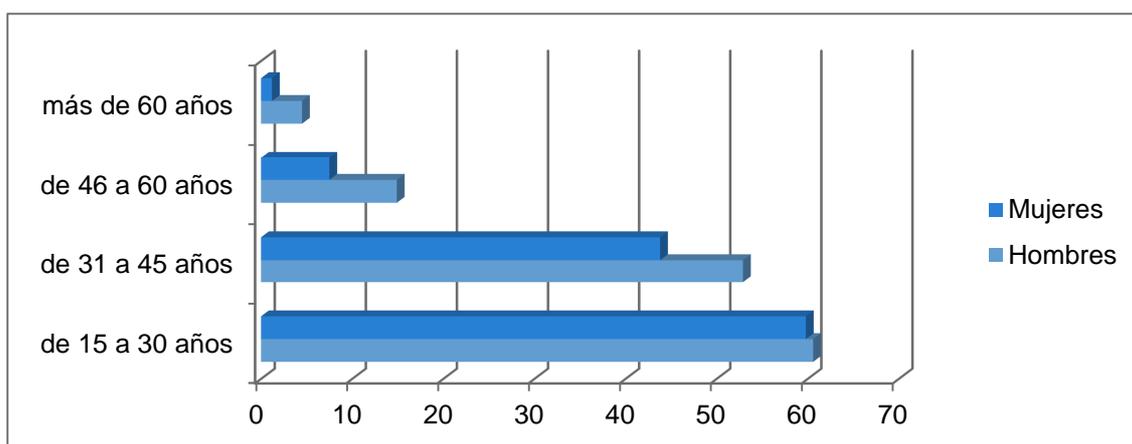
Según el estudio realizado para la elaboración de este Plan el 78% de la ciudadanía de Palma del Río *dispone de ordenador*. El crecimiento de este indicador se ha estabilizado durante los últimos años.

En cuanto a la *conexión a Internet*, la situación es muy similar el porcentaje de personas con acceso a Internet en Palma del Río se sitúa en el 65%.

1.3.1.2 Uso de Internet

Perfil del usuario habitual de Internet

Los *usuarios habituales* de Internet, es decir, aquellos que se conectan una o varias veces al día, suponen un 46,9% de la población en Palma del Río. La distribución de los usuarios según su edad y su sexo es la que se presenta a continuación:

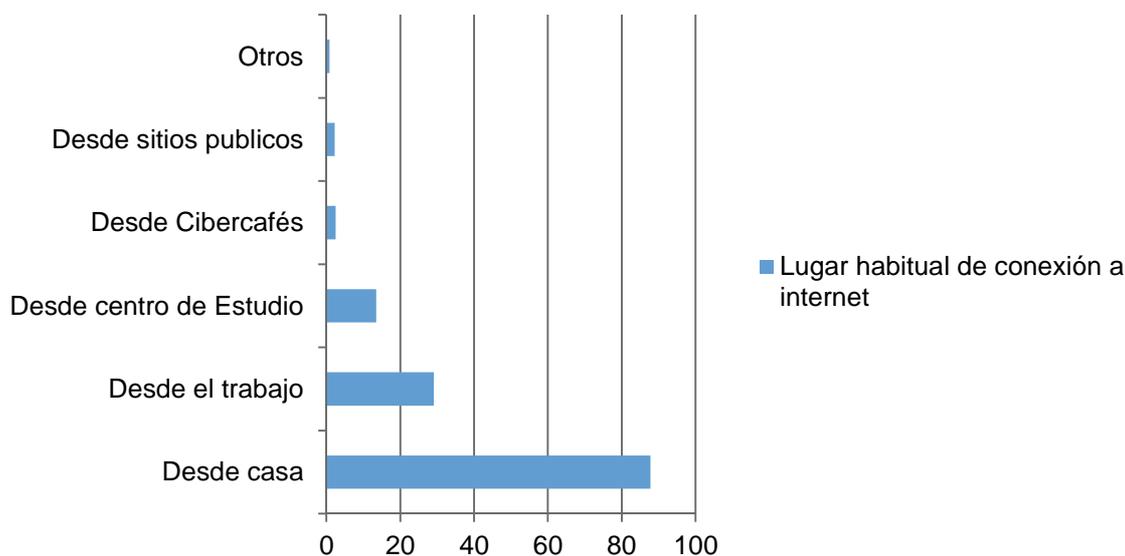


Como se puede apreciar en el gráfico, predomina el *género masculino* en todos los tramos de edad salvo entre los 15 y 30 años, en el que está igualado al femenino. Otra de las variables a tener en cuenta es el *nivel de estudios*. El 50,6% de las personas con estudios medios es usuario habitual de Internet, mientras que en el caso de las personas sin estudios o con estudios primarios, el porcentaje de usuarios habituales apenas alcanza el 5,6%. Se puede afirmar por tanto que el perfil del usuario habitual de Internet en Palma del Río son "*hombres de entre 15 y 45 años con estudios medios*".

Características de la conexión a Internet

De las personas que se conectan alguna vez a Internet, el 87,8% lo hace *desde casa*; el lugar de trabajo ocupa el segundo puesto, con un 29,1% de respuestas afirmativas.

Lugar habitual de conexión a internet



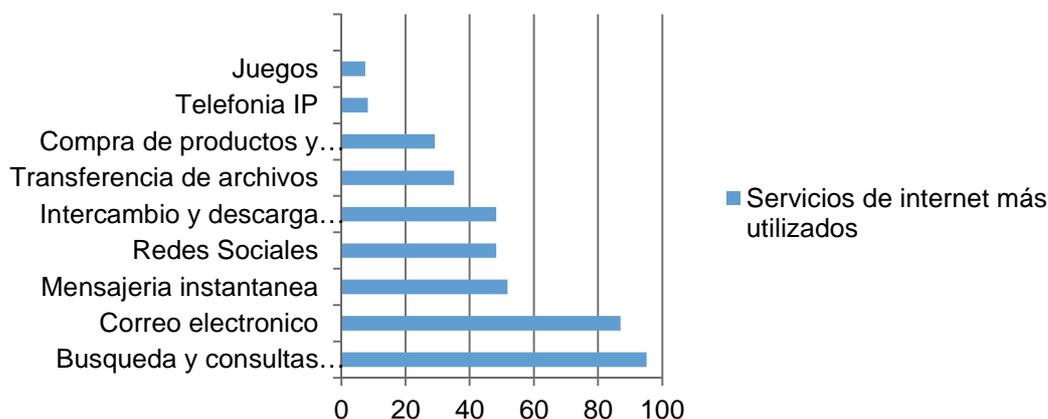
En cuanto a la terminal de acceso empleada, predomina el *ordenador* que acapara el 90,9% de las conexiones, seguido de lejos por los dispositivos móviles: Smartphone y tablets con un 30,2%

Motivación de la conexión a Internet y servicios más utilizados

El fin principal de la conexión a Internet es de "*uso personal*". El 66,1% de las personas que se conectan a Internet afirma que este es el principal uso de la red. Un 35,2% lo hace por motivos de trabajo.

En lo que se refiere a los *servicios de Internet utilizados con mayor frecuencia*, los resultados se recogen en el gráfico que se muestra a continuación.

Servicios de internet más utilizados



El perfil de las personas que acceden a estos servicios también difiere considerablemente. Así:

El 92% de las personas con estudios medios o superiores hace uso del *correo electrónico*, mientras que este porcentaje disminuye al 65,4% en el caso de las personas sin estudios o con estudios primarios.

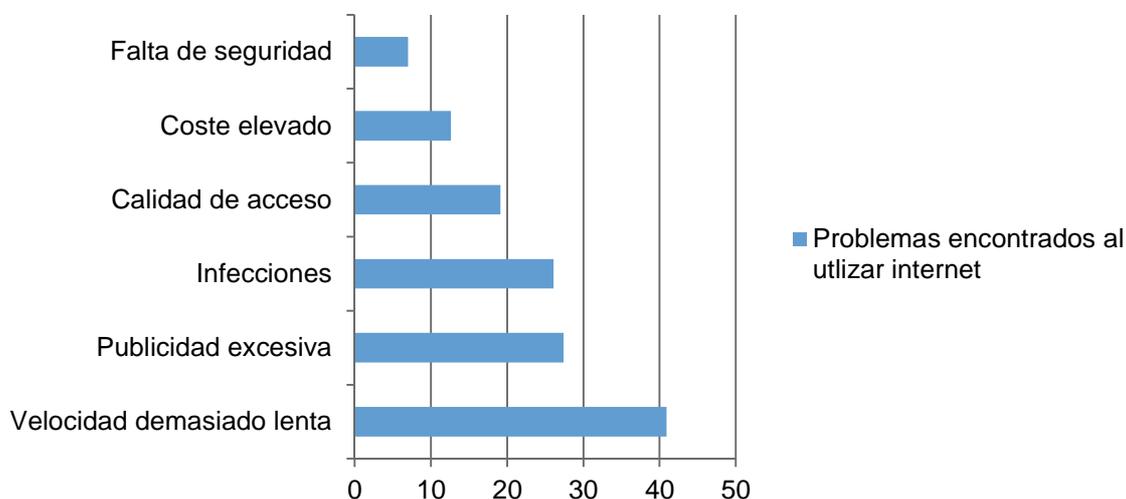
El perfil del usuario habitual de la *mensajería instantánea y redes sociales* es el siguiente: joven con edad entre 15 y 30 años, con ingresos bajos o medios y estudiante (el 80% de este colectivo se considera usuario) o desempleado.

En el caso de la *compra de productos o servicios por Internet*, se trata en su mayoría de personas con estudios medios o superiores e ingresos medios.

Problemas encontrados al utilizar Internet

El principal problema relacionado con la conexión a Internet es, con bastante diferencia, la *velocidad de la conexión* (mencionado por el 40,9% de las personas entrevistadas). El coste del uso ocupa el quinto lugar de la lista con un 12,6% de respuestas afirmativas.

Problemas encontrados al utilizar internet



Seguridad

Si bien la falta de seguridad no se considera un problema importante al utilizar Internet (7,0% de respuestas afirmativas), el 42,8% de la ciudadanía opina que las transacciones y operaciones por Internet no son seguras.

El *perfil* de las personas que, por el contrario, *sí* las consideran seguras (un 25,8% de la ciudadanía) puede definirse como: personas usuarias habituales de Internet, hombres en su mayoría, con estudios medios o superiores, con edades comprendidas entre los 18 y los 45 años, empleados o estudiantes y con ingresos medios o medios-altos.

1.3.1.3 Uso de telefonía móvil

Perfil del usuario habitual de telefonía móvil

El 84,5% de la ciudadanía de Palma del Río dispone de teléfono móvil. Al igual que ha ocurrido con Internet, el teléfono móvil se ha extendido a gran velocidad por todos los colectivos de la sociedad, pero con la diferencia de que su uso no exige de requisitos previos (formación, capacidad adquisitiva, etc.) como puede ser el caso del uso de Internet. Aun así, pueden apreciarse ligeras particularidades tales como:

De las personas con estudios medios o superiores, el 94,7% dispone de teléfono móvil; en el caso de las personas sin estudios o con estudios primarios, este porcentaje se reduce al 71,4%.

De las personas con edades comprendidas entre los 15 y 30 años, el 93,8% dispone de teléfono móvil; en el caso de las personas mayores de 60 años, este porcentaje se reduce al 69,9%.

Principales usos del teléfono móvil

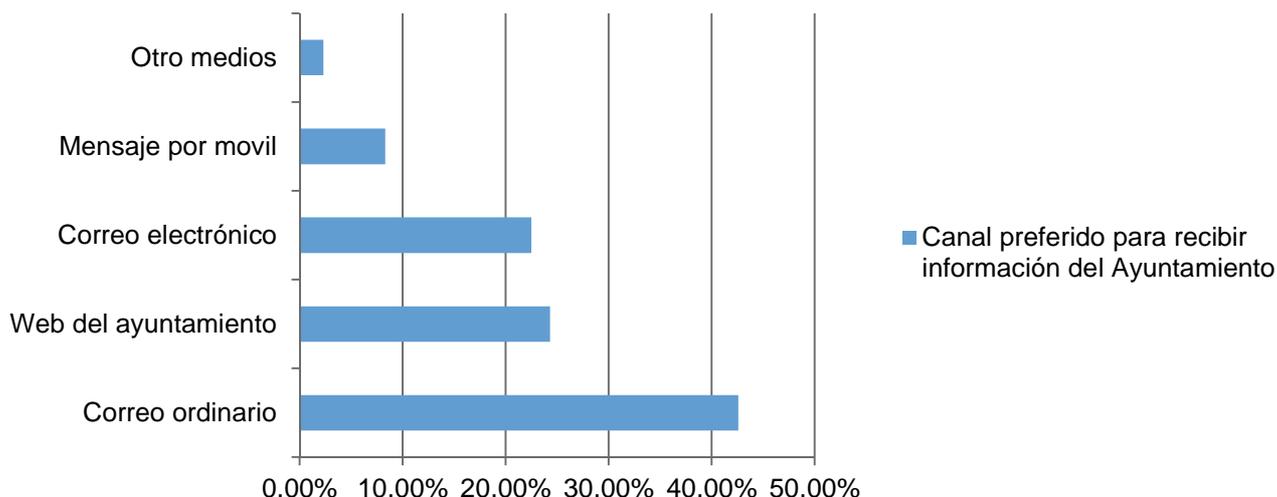
El 99,2% de las personas poseedoras de un teléfono móvil lo utiliza para realizar o atender llamadas, mientras que un 38,9% lo emplea para otros usos más “sofisticados” como navegar por Internet o enviar/recibir e-mails.

1.3.1.4 Información municipal

Canal de comunicación

El canal preferido por la ciudadanía de Palma del Río para recibir información del Ayuntamiento es, por mucho, el *correo ordinario*.

Canal preferido para recibir información del Ayuntamiento



Al igual que en los indicadores anteriormente analizados, existen diferencias en los perfiles de quienes prefieren uno u otro canal, pudiendo concluirse lo siguiente:

las personas con estudios medios o superiores demandan en mayor medida los canales “Web del Ayuntamiento” y “Correo electrónico”;

dichos canales, junto con el mensaje por móvil, tienden a ser más demandados por las personas jóvenes y estudiantes.

Conocimiento acerca de los servicios y trámites on-line del Ayuntamiento

El 54,4% de la ciudadanía afirma *no conocer* la existencia o posibilidad de acceder a servicios y trámites on-line a través de la web del Ayuntamiento de Palma del Río.

El perfil de quienes *sí* son conocedores (23,8% de la ciudadanía) lo constituyen:

- mayoritariamente hombres;
- con estudios medios o superiores;
- con edades comprendidas entre 30 y 45 años;

Realización de trámites a través de la página web

Tan sólo el 5,7% de la ciudadanía afirma realizar alguno de los trámites on-line que el Ayuntamiento ofrece a través de su página web. El perfil de este colectivo coincide, como es lógico, con las personas que tienen conocimiento acerca de los servicios y trámites on-line existentes en la actualidad.

A pesar del escaso nivel de utilización de este servicio, el 40% de la ciudadanía cree que el hecho de realizar trámites por Internet supone o puede suponer un *beneficio*.

Firma Electrónica

El 64,7% de la ciudadanía no conoce para qué sirve la Firma Electrónica; el perfil de quienes *sí* lo conocen lo constituyen:

- mayoritariamente hombres;
- con estudios superiores;
- con edades comprendidas entre 30 y 45 años;

Como se puede apreciar, el perfil coincide con el de las personas que conocen y/o utilizan los trámites on-line.

1.3.2 Empresa

1.3.2.1 Nivel de equipamiento de telecomunicaciones

Según el estudio realizado sobre el avance de la implantación de las tecnologías de la información en el tejido económico de Palma del Río, durante los últimos años ha aumentado de modo importante el equipamiento tecnológico tanto en PYMEs como en comercios. No obstante, el *desarrollo tecnológico de las PYMEs* es mayor debido a una mayor presencia de ADSL, nivel de equipamiento y presencia online en comparación con los comercios.

1.3.2.2 Disposición y uso de PC

El 58% de los comercios Palmeños dispone de ordenador; en el caso de las PYMEs, el porcentaje se eleva hasta el 94%. El sector que tiene peor equipamiento en ordenadores es el de alimentación.

En términos generales, los *principales usos* que se dan del ordenador son: contabilidad, Bases de Datos, Comercio Electrónico y Banca Electrónica.

1.3.2.3 Acceso a Internet

En 2012, la conexión de establecimientos a *Internet* alcanza el 54% en el caso de los comercios y el 90% en las PYMEs.

1.3.2.4 Disposición y uso del correo electrónico

Las *diferencias* en cuanto a la disposición de correo electrónico son bastante notables: según el mencionado estudio, tan sólo el 42% de los comercios y, por el contrario, el 84% de las PYMEs de Palma del Río dispone de cuentas de dominio y correo electrónico. La extensión de Internet está contribuyendo a que este servicio vaya ganando importancia.

En cuanto a la *frecuencia de uso* del servicio, el 55% de los comercios lo utiliza “habitualmente” y en el caso de las PYMEs el porcentaje es del 88%.

1.3.2.5 Comercio electrónico

Según el estudio, un 18% de las PYMEs y el 19% de los comercios de Palma del Río han realizado alguna transacción de comercio electrónico a través de Internet en 2012. Las compras suponen un mayor porcentaje que las ventas por este canal. Estas transacciones tienen, en su mayoría, carácter “ocasional”.

1.3.2.6 Página web

Un 39% de las PYMEs y el 16% de los comercios de Palma del Río dispone de página web. En el caso de las PYMEs se aprecia un ligero aumento durante los últimos años, mientras que los comercios se han estabilizado.

En lo que se refiere al *uso* que se hace de la página web, el principal es, con diferencia y tanto para PYMEs como para comercios, “darse a conocer”. En el caso de las PYMEs contactar con clientes/proveedores a través de la web cobra cada vez más fuerza, y en los comercios las transacciones de compra/venta también han experimentado un crecimiento importante durante los dos últimos años; queda también de manifiesto que el comercio electrónico tiene escasa aceptación entre las PYMEs.

Asimismo, la disposición a desarrollar una página web propia disminuye tanto en comercios como en PYMEs; se trata de un mercado todavía por desarrollar.

2. Oportunidades y demandas

2.1 Oportunidades y demandas identificadas por el Ayuntamiento

A continuación se recogen tanto las opiniones y visiones en todo lo referente a la aplicación o uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación que las diferentes áreas funcionales han aportado durante el desarrollo de la fase de análisis de oportunidades para el desarrollo del Plan.

Estas opiniones y visiones están conformadas, principalmente, por inquietudes, oportunidades de mejora o proyectos a corto-medio plazo, referentes a Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, detectadas o demandadas por las Direcciones de las diferentes áreas funcionales.

2.1.1 Servicios públicos / Administración on-line

Considerado como el mayor reto del Ayuntamiento de Palma del Río, la prestación de servicios públicos a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (principalmente, el canal internet y el canal e-mail) ha sido uno de los elementos más comentados y demandados por los ciudadanos y empresas a las diferentes áreas funcionales y patronatos del Consistorio.

Evidentemente, el Ayuntamiento es plenamente consciente de que el desarrollo de este ámbito de actuación requiere, aunque no en todos los casos y no siempre con la misma complejidad, de un proceso previo de modernización del Ayuntamiento de Palma del Río, es decir, un cambio previo de los sistemas de información, los procesos y procedimientos y la organización (las personas) que permita aprovechar las Tecnologías de la Información y la Comunicación para ofrecer servicios a la ciudadanía. Asimismo, el desarrollo de servicios públicos mediante Tecnologías de la Información y la Comunicación requiere de una infraestructura de soporte previa que se debe tener en consideración.

A continuación se identifican las principales demandas y oportunidades identificadas por el Ayuntamiento de Palma del Río:

SERVICIOS ON-LINE: Es necesario adaptar cada uno de los servicios que ofrece a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (principalmente internet y en segundo lugar mensajería -notificaciones y avisos-).

Entre las diferentes tipologías de servicios a implementar on-line podríamos destacar las siguientes:

Solicitud de información a la carta: envío de sms o e-mails, habilitación de carpetas del ciudadano en el portal corporativo, etc.

Habilitación en la web del acceso a trámites o servicios on-line y/o a información concreta de expedientes electrónicos de interés y valor para la ciudadanía (todos aquellos que aún no se hayan implementado), con el fin de agilizar los procesos tanto desde el punto de vista interno como externo (ciudadanía/empresa).

Realización de pagos: Taquilla electrónica, impuestos, etc.

FIRMA ELECTRÓNICA: En relación con el punto anterior, potenciar la firma electrónica es otro de los aspectos clave sobre el que el Ayuntamiento muestra gran interés para actuar. Se considera importante que la Administración Pública (no tiene por qué ser el propio Ayuntamiento) realice un esfuerzo en la difusión de información acerca de la Firma Electrónica (proceso de obtención, utilidad, seguridad, ventajas, etc.) con el fin de extender su uso y generar confianza (tanto entre la ciudadanía como dentro del propio Ayuntamiento).

TARJETA DEL CIUDADANO/A: Asimismo, el Ayuntamiento considera de interés la implantación de la Tarjeta del Ciudadano/a, como soporte para albergar la Firma Electrónica, facilitar y hacer más cómodo el acceso a instalaciones diversas (bibliotecas municipales, polideportivos, etc.), facilitar las relaciones y trámites con las Administraciones Públicas vascas o también permitir pagar determinados productos/servicios (transporte público, alquiler de pistas, etc.).

PORTAL WEB: Sobre la web del Ayuntamiento, todas las personas entrevistadas han coincidido en que existen oportunidades de mejora, principalmente en los siguientes aspectos:

ampliación de contenidos y reorganización de los mismos

mejora y facilitación del proceso de actualización de contenidos

CATÁLOGO DE SERVICIOS: Otra de las metas que el Ayuntamiento desea plantearse a corto plazo es el desarrollo y actualización del catálogo de servicios (como base para crear el primer catálogo de servicios electrónicos del Ayuntamiento), con el fin de que la sociedad conozca y tenga conciencia (a ser posible, por el canal deseado) de todos y cada uno de los servicios (o trámites administrativos) que éste ofrece, de los pasos que el ciudadano/a y el propio Ayuntamiento deben dar en cada momento y de la documentación o requisitos requeridos para cada uno de los pasos definidos.

Esta línea de actuación puede constituir la primera fase en el camino hacia la modernización, al ser -en parte- un proyecto de reflexión sobre los procedimientos y servicios a ofrecer a la ciudadanía.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: El Ayuntamiento también entiende que sería interesante promover la participación ciudadana a través de redes sociales, foros de debate y opinión o encuestas en la web, siempre liderados por el Ayuntamiento y sobre temas de interés y de valor para el municipio y las personas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO/A: Uno de los aspectos más demandados ha sido el rediseño y reorganización del sistema de atención e información al ciudadano/a y el establecimiento de un sistema transversal (adaptado a las necesidades de cada área funcional) de quejas y sugerencias (se considera vital realizar un cambio cultural en el Ayuntamiento con el fin de que esta experiencia sea un éxito) que contemple la multicanalidad, es decir, la posibilidad de que el ciudadano/a pueda optar por utilizar el canal que desee para comunicarse con el Ayuntamiento.

2.1.2 Espacio público

Una de las conclusiones principales de las reuniones mantenidas es que el Ayuntamiento de Palma del Río entiende necesario propiciar nuevas formas de interacción con la ciudadanía a través de la implantación de las Nuevas Tecnologías de

la Información y la Comunicación en el espacio público (esto es, el espacio o ámbito conformado por las infraestructuras urbanas, el espacio físico colectivo que es libremente accesible por toda la ciudadanía) con el fin de crear un espacio virtual (mediante las Tecnologías: internet, mensajería instantánea, sms, telefonía móvil...) que permita a la ciudadanía estar más y mejor informada y permitir el mayor grado de interacción y participación:

acceso a la educación y la cultura.

acceso a actividades de ocio

acceso a nueva información con relación a la responsabilidades cívicas y a la forma de construir, habitar y disfrutar el entorno urbano.

La utilización, por parte de las administraciones, de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el espacio público permite que la ciudadanía se acostumbre al uso y presencia de las mismas en su vida cotidiana.

A continuación se indican algunas de las propuestas concretas identificadas durante las reuniones de trabajo:

Mejorar la información (y extender la implantación de infraestructuras que soporten dicha información: paneles, etc.) ofrecida a través de los diferentes tipos de paneles de información: paneles de información de tráfico/aparcamiento, anuncios, etc.

Integrar puntos de acceso público a información/internet en infraestructuras públicas.

Crear zonas de acceso inalámbrico (Wi-Fi) libre o restringido a internet y/o a los servicios públicos ofrecidos por el Ayuntamiento a través de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (e-Administración).

Extensión de la red de centros o puntos de acceso público a internet en oficinas de distrito o dependencias públicas.

Desarrollo de acciones concretas para facilitar el acceso público a internet a colectivos con riesgo de exclusión digital a través de la creación de espacios de acceso público en dependencias concretas que den servicio a colectivos concretos, como, por ejemplo, en los centros de jubilados. El colectivo de personas jóvenes también debería ser contemplado, no tanto por una posible situación de exclusión digital –falta de formación o hábito de uso de TICs- sino por el hecho de poder encontrarse con dificultades económicas para conectarse habitualmente a Internet una vez emancipados. En este caso, la creación de espacios Wi-Fi podría ser una alternativa a contemplar.

2.1.3 Colectivos

2.1.3.1 Formación de colectivos con riesgo de exclusión digital

Desde el punto de vista de aquellas áreas funcionales que se dirigen a colectivos con riesgo de exclusión social o problemáticos (p.e. Asunto Sociales o Mujer y Desarrollo), se cree necesario, si bien no prioritario, el desarrollar cursos de formación dirigidos a colectivos con riesgo de exclusión digital, donde se incluyan personas que por motivos económicos, generacionales, culturales o con discapacidades diversas no pueden o saben acceder a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Se incide en que los programas formativos que se planteen han de enfocarse a las necesidades específicas de cada colectivo, convirtiendo las TICs en una herramienta útil para su vida diaria (p.e. formación a personas mayores en el uso del móvil y envío de mensajes cortos). Por tanto, el Ayuntamiento también considera importante realizar una labor de difusión para transmitir las ventajas y beneficios que pueden derivarse del uso de las TICs.

2.1.4 Otros aspectos internos de interés

2.1.4.1 Infraestructura de hardware y redes

El Ayuntamiento prevé ir adaptando las infraestructuras a las necesidades que vayan surgiendo o a los proyectos que se vayan desarrollando:

- extensión de la red de fibra óptica;
- habilitación y/o extensión de tecnología VoIP o videoconferencia/videovigilancia;

2.1.4.2 Intranet / Portal del Funcionariado

Como iniciativa de carácter interno, destaca la creación del denominado Portal del Funcionariado. Evidentemente, esto supone identificar y definir los contenidos/funcionalidades necesarios y requeridos a futuro para un Portal.

De las reuniones de trabajo se deduce que el personal del Ayuntamiento demanda, como mínimo, los siguientes contenidos:

- buzones de información/newsgroups.
- novedades referentes a normativas; boletines oficiales; directorios de otras AA.PP. con las que el Ayuntamiento de Palma del Río tiene relación.
- recortes de prensa.

2.2 Necesidades y demandas de la sociedad

2.2.1 Empresas

Según el estudio elaborado, las necesidades o preocupaciones de la empresa Palmeña en relación a Internet son, principalmente, las siguientes:

- mayor conocimiento del medio y de su seguridad
- formación sobre Internet

	COMERCIOS	PYMES
Conocimiento del medio	23%	29%
Formación sobre Internet	18%	13%
Asesoramiento sobre el medio	10%	9%
Conexión entre empresas / centros de trabajo	3%	10%
Desarrollo páginas web	16%	10%
Mayor conocimiento de la seguridad en internet	8%	28%

Por último, el citado estudio destaca que tanto las PYMEs como los comercios tienden a recurrir a la contratación de consultoría externa para solucionar sus necesidades en Internet, al tiempo que disminuye la demanda hacia las instituciones públicas.

En lo que se refiere al desarrollo de tecnologías, las tres principales necesidades de las empresas Palmeñas son:

- subvenciones
- formación, sobre todo acerca de Internet y comercio electrónico
- información

	COMERCIOS	PYMES
Subvenciones	21%	23%
Formación	23%	26%
Información	20%	18%

2.2.2 Asociaciones y organizaciones sociales

De las entrevistas mantenidas con asociaciones y organizaciones varias, se desprenden las conclusiones que se resumen a continuación:

Espacio público: se demanda la promoción, por parte de la Administración local (bien sea a través de financiación o actuación directa), de centros de acceso público y gratuito a internet, que estén localizados en dependencias públicas o de las propias asociaciones y que estos estén adaptados para personas con discapacidades.

Infraestructuras y normativa: algunos colectivos demandan la extensión de redes WI-FI para crear una infraestructura de libre acceso para los/as Palmeños/as.

Servicios:

posibilidad de realizar trámites a través de la web (subvenciones, permiso de utilización de espacio público, etc.).

necesidad de crear valor añadido para el ciudadano/a a través de los servicios o trámites on-line.

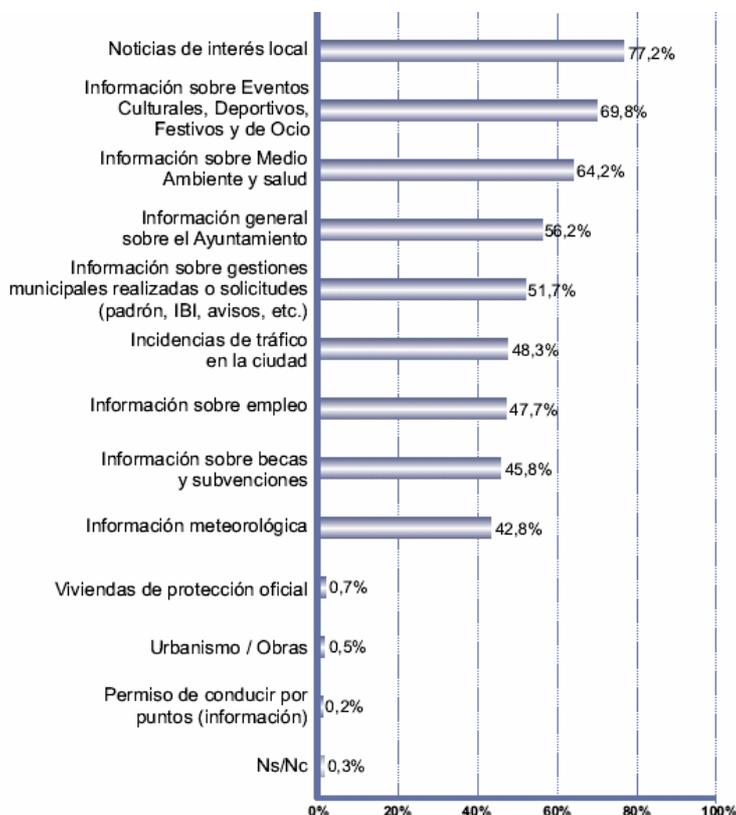
Formación: programas de formación dirigidos a colectivos en riesgo de exclusión digital, diseñados de forma que puedan resultar ciertamente útiles para ellos, es decir, buscando una aplicación a su vida cotidiana.

Difusión: promoción de las acciones en materia de TICs que se lleven a cabo desde el Ayuntamiento y mejora del proceso de comunicación (en general) de los proyectos e iniciativas lideradas por el Ayuntamiento.

Cooperación: desde determinadas asociaciones se propone el reciclaje de equipos para ser reutilizados por las organizaciones locales o enviados a países en vías de desarrollo

2.2.3 Ciudadanía

A continuación se presenta una tabla que recoge las preferencias de la ciudadanía de Palma del Río sobre el tipo de información que les gustaría recibir del Ayuntamiento de Palma del Río



No hay que olvidar que, según el perfil de la persona entrevistada, sus necesidades, preocupaciones e intereses son muy diferentes, por lo que conviene hacer alguna puntualización.

Las noticias de interés local y la información sobre eventos culturales, deportivos, festivos y de ocio son los que mayor interés suscitan, y no hay perfiles que destaquen especialmente.

En el caso de la información sobre Medio Ambiente y Salud, el 70% de las mujeres afirman estar interesadas en recibirla, mientras que en el caso de los hombres el porcentaje es del 57,5%. Además, el tramo de edad mayoritario es el de personas entre 46 y 60 años (75,7%).

En cuanto a la información general sobre el Ayuntamiento, también hay un tramo de edad que predomina nuevamente, el de personas entre 46 y 60 años (61,4%). Además, la situación laboral desde la que más interés se muestra es la de “en desempleo”.

En lo que se refiere a la recepción de información sobre gestiones municipales realizadas o solicitudes, el perfil de quienes lo demandan en mayor proporción es: personas, empleadas, entre 30 y 45 años.

Por último, y en cualquier caso, el 83,7% de la ciudadanía afirma no estar dispuesto a pagar por recibir información facilitada por el Ayuntamiento.

3 Objetivos y líneas de actuación

3.1 Pretensiones y premisas del Plan

Con el desarrollo este Plan y su Agenda el Ayuntamiento de Palma del Río pretende:

“Favorecer la mejora del nivel de desarrollo humano, económico, turístico y cultural de Palma del Río, tanto a nivel individual como colectivo, fomentando y utilizando para ello los recursos que brindan las tecnologías de la información y la comunicación y garantizando la igualdad de oportunidades de toda la ciudadanía para poder acceder a las mismas”.

Para ello, el Ayuntamiento de Palma del Río, en el ámbito de sus competencias y responsabilidades, plantea el desarrollo de un plan estratégico de acuerdo con los siguientes factores:

El ciudadano/a y empresas locales como punto de referencia principal de cualquier actuación enmarcada dentro del Plan.

Implicación y compromiso de los/as responsables del Ayuntamiento de Palma del Río con los objetivos que marque el Plan.

Implicación de los/as profesionales que integran la Administración Local, de modo que se les haga partícipes del proyecto. En un plan de estas características, es importante dar un papel relevante a cada una de las áreas funcionales o empresas públicas del Ayuntamiento, con el fin de que se sientan partícipes y responsables del mismo.

El Plan debe ser concreto, conciso y factible, acorde al estado tecnológico actual de partida.

Estructuración del Plan de una manera lógica y atendiendo a los objetivos estratégicos que se marquen.

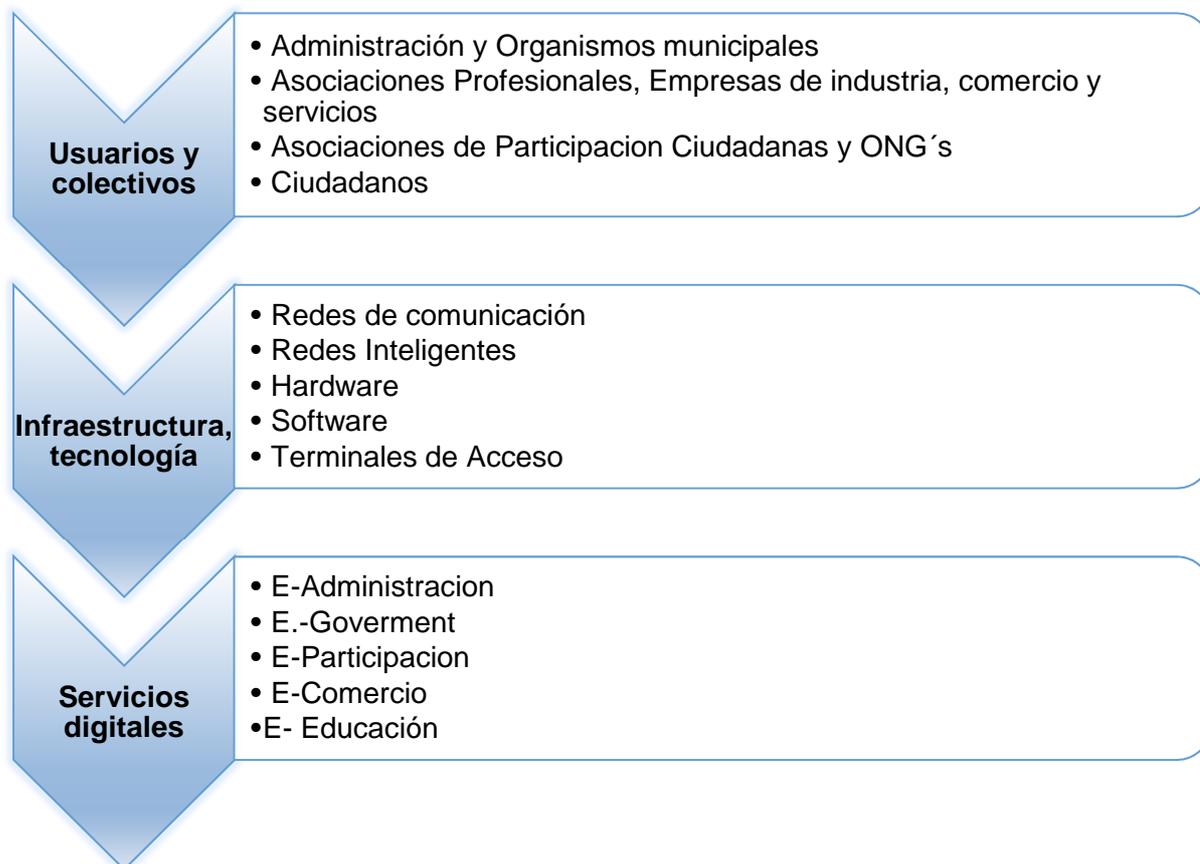
Todas las áreas funcionales del Ayuntamiento deben guiarse según las directrices del Plan, de modo que se siga un camino común y ordenado en el desarrollo de iniciativas relacionadas con la Sociedad de la Información.

El Plan debe tener en consideración las iniciativas llevadas a cabo o los planes del Gobierno de España, Junta de Andalucía, Diputación Provincial y/o todos aquellos agentes económicos y sociales que promuevan iniciativas análogas y que puedan entrar en “competencia” o se solapen con este Plan.

Búsqueda de la participación activa de la sociedad Palmeña.

Mantenimiento de una visión a medio-largo plazo. Uno de los factores clave para el éxito en la implantación de una estrategia como la que se va a exponer consiste en mantener siempre la visión a medio y largo plazo, garantizando la coherencia en su evolución y garantizando la alineación con los objetivos estratégicos de la ciudad.

Asimismo, dentro del proceso de desarrollo del Plan se han tenido en cuenta los principales elementos que permiten la existencia de la Sociedad de la Información (ilustrados en la figura anexa):



Los usuarios: son los destinatarios y constructores de los servicios y contenidos de la Sociedad de la Información.

Los contenidos y los servicios: aportan valor a la "red".

Las infraestructuras de acceso e interconexión posibilitan el acceso de los usuarios a los servicios y contenidos.

Si bien la Administración Local es sólo uno de los elementos que componen el esquema, debido a su misión y objetivos, debe ser uno de los agentes impulsores, canalizadores y facilitadores de la transición hacia la Sociedad de la Información.

La estrategia formulada se ha planteado en torno al modelo presentado, incidiendo de modo equilibrado en cada uno de los elementos identificados.

3.2 Objetivos estratégicos del Plan

Los objetivos estratégicos constituyen los pilares básicos sobre los que se construye la estrategia y permiten alcanzar la visión deseada. Los objetivos estratégicos responden a las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los retos que debe afrontar el Ayuntamiento globalmente y en cada área funcional concreta para alcanzar la visión deseada?

¿En qué y cómo vamos a diferenciarnos?

Los objetivos estratégicos que se pretenden alcanzar con el desarrollo e implantación del presente Plan son los siguientes:

1. Garantizar a la ciudadanía, entidades, empresas e instituciones el pleno ejercicio del derecho de acceso a las TICs, tanto en lo que se refiere a su despliegue físico, como a los conocimientos precisos para su mejor utilización.

No basta con disponer del despliegue de sistemas terminales y de accesos físicos, sino que es necesaria una intensa capacitación de la ciudadanía en el manejo y aprovechamiento de las herramientas que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación, todo ello con el fin de reducir al máximo posible la brecha digital existente entre determinados colectivos de la sociedad y el resto.

2. Garantizar la disponibilidad de información sobre las TICs (qué son, para qué sirven, qué beneficios aportan, etc.) en todos los sectores sociales y económicos de Palma del Río.

La ciudadanía debe estar bien informada sobre los beneficios de las tecnologías de la información y la comunicación, así como de las iniciativas lideradas o llevadas a cabo por el Ayuntamiento, de modo que sea capaz de decidir si desea o no hacer uso de ellas a partir de dicha información. Se trata, por tanto, de lograr que la sociedad Palmeña quiera utilizar las tecnologías de la información y la comunicación.

3. Garantizar las condiciones y requisitos necesarios y mínimos para que los servicios e información (que necesita o son requeridos por la sociedad) estén soportados por una infraestructura o normativa.

Cualquier despliegue de infraestructuras terminales y accesos a las TICs no tiene sentido, desde el punto de vista del desarrollo humano y económico, si no se le da, en la mayor medida posible, un uso adecuado para resolver las necesidades de la ciudadanía, la empresa o la propia Administración.

4. Desarrollar las alianzas y las relaciones necesarias entre el Ayuntamiento y otros agentes públicos, sociales o empresariales locales, estatales o internacionales que permitan desarrollar con éxito las iniciativas del Plan.

Un proyecto de estas características necesita de mecanismos de cooperación con otras ciudades y con múltiples instituciones y entidades de todo tipo para multiplicar el potencial transformador de los proyectos que se acometan y evitar duplicidad de esfuerzos por parte de las AA.PP.

5. Aprovechar el potencial de las TICs para el desarrollo económico de Palma del Río, generando riqueza, desarrollando plenamente la innovación y creando más y mejor empleo de valor añadido en el marco de la Sociedad del Conocimiento.

Una ciudad referente en Andalucía y en la provincia de Córdoba como es Palma del Río debe apoyarse en las Nuevas Tecnologías para contar con un tejido económico pujante e innovador que ofrezca empleos cualificados y riqueza al conjunto de la ciudad, riqueza indispensable para desarrollar políticas redistributivas y de igualdad de oportunidades.

6. Utilizar las TICs para conseguir un Ayuntamiento más eficiente.

La ciudadanía exige hoy en día una excelencia en la gestión de lo público, de forma que obtenga servicios de valor.

3.2.1 Facilitadores y obstáculos actuales para alcanzar los objetivos

Los elementos facilitadores (u obstáculos) son elementos actuales de apoyo (o limitación) para alcanzar los objetivos planteados.

3.2.1.1 Facilitadores / Fortalezas

Los facilitadores son los puntos de valor que hacen de Palma del Río, en la actualidad, un entorno favorable para el desarrollo de la Sociedad de la Información y el desarrollo del Plan para alcanzar la visión.

Estos elementos facilitadores identificados son los siguientes:

Ciudad acostumbrada al lanzamiento de grandes retos, proyectos y cambios liderados por las Administraciones.

Tejido empresarial y capital humano: Las empresas y las personas que “conforman” la ciudad aparecen como una de las principales ventajas que debe ser aprovechada para aprovechar eficazmente los recursos y las oportunidades que brindan las TICs en beneficio de la ciudad.

Colaboración centros educativos-empresa: es necesario destacar el buen nivel de las relaciones entre el tejido educativo en Palma y las empresas siendo un éxito total los proyectos de prácticas realizados por los alumnos de ciclo formativo de los distintos centros de formación de la ciudad y las empresas locales.

Colaboración con la Universidad-Ayuntamiento-Empresas: Aprovechar las buenas relaciones institucionales entre el Ayuntamiento y la Universidad de Córdoba para crear experiencias conjuntas con las empresas locales, en la cuales la Universidad no actúa como simple transmisora de conocimientos al alumnado, sino que también actúa como generadora y transmisora de conocimientos para la empresa. Estos conocimientos transmitidos a la empresa, a su vez, generan una mayor actividad económica y riqueza, que finalmente implican una mejora y un beneficio para la sociedad y, en especial, para Palma del Río.

Esta relación Universidad-Empresa, además, implica el aumento de

conocimientos de la Universidad, al existir un feedback (o retorno de información) desde la Empresa hasta la Universidad.

El conocimiento actúa como favorecedor del desarrollo de ideas y proyectos, proyectos que se transforman en empresas e impulsan el desarrollo de las actividades económicas.

Experiencia de colaboración interinstitucional del Ayuntamiento de Palma del Río: la colaboración público-público y público-privada es uno de los factores de competitividad de la ciudad, factor que facilitará el desarrollo de las iniciativas del Plan.

Ayuntamiento sensible a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo tecnológico (las iniciativas llevadas a cabo hasta la fecha han sido muchas).

Uso y demanda creciente de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación por parte de la población. Tendencia al uso de tecnologías móviles e inalámbricas.

3.2.1.2 Obstáculos / Debilidades

Los obstáculos o debilidades son elementos que dificultan en el presente el establecimiento de la Sociedad de la Información y el desarrollo del Plan planteado por el Ayuntamiento de Palma del Río para alcanzar la visión.

Los obstáculos identificados son los siguientes:

El Ayuntamiento debido a la situación actual de crisis, que afecta a toda España, tiene posibilidades limitadas en la aplicación de los recursos económicos.

Incertidumbre ante las posibles consecuencias que puede producir el cambio y evolución hacia la Sociedad de la Información.

Desarrollo asimétrico de la Sociedad de la Información en Palma del Río. Brecha digital en la ciudad.

Falta o percepción de falta de reparto competencial y ámbitos de actuación en el marco competencial y jurídico existente en la actualidad.

Falta o percepción de falta de seguridad en Internet.

Ausencia de estructuración de las políticas de implantación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el Ayuntamiento de Palma del Río.

3.2.2 Oportunidades y amenazas durante el desarrollo del Plan

En el presente apartado se presentan las oportunidades y amenazas que pueden aparecer durante el desarrollo del Plan y que pueden facilitar o limitar el alcance de los objetivos planteados.

3.2.2.1 Oportunidades

Las oportunidades son elementos diferenciadores y estratégicos que podrán potenciar el desarrollo de la Sociedad de la Información en Palma del Río y la consecución de

los objetivos del Plan a lo largo del desarrollo del mismo.

Las oportunidades identificadas se exponen a continuación:

- Mejora de la competitividad de la ciudad y de la ciudadanía.
- Aprovechamiento del impulso de las tecnologías de la información y la comunicación para potenciar empresas del sector y atraer otras nuevas.
- Mejora en la prestación de servicios públicos y mayor eficacia y eficiencia de la propia Administración Local.
- Mejora de la relación administración-ciudadanía a través del incremento y mejora de la información y al fomento de la participación ciudadana.
- Posibilidad de integración en redes. Mejora de la calidad de vida.
- Fortalecer y facilitar el proceso de cambio de la ciudad.

3.2.2.2 Amenazas

Las amenazas son aquellos elementos que pueden perturbar el desarrollo exitoso del Plan.

Las amenazas identificadas se exponen a continuación:

- Posibilidad de incremento de la brecha digital en el seno de la propia ciudad.
- Uso inadecuado de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Riesgo de utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para difundir o cometer actos delictivos.
- Riesgo de injerencia e intromisión en el ámbito privado, superando el ámbito competencial público.
- Solapamiento y duplicidad de esfuerzos por parte de las Administraciones.

3.3 Líneas de actuación del Plan Estratégico de Tecnologías

3.3.1 Plan Estratégico de Tecnologías: una estrategia integral e integrada

Las líneas de actuación que se describirán a continuación no son líneas aisladas, sino que se encuentran interrelacionadas entre sí, constituyendo una estrategia equilibrada y sostenible que permite alcanzar cada uno de los objetivos estratégicos marcados.

El Ayuntamiento de Palma del Río siempre ha sido consciente de la necesidad de intervenir e impulsar la Sociedad de la Información –siempre dentro del ámbito de sus competencias- con el objeto de que Palma del Río y el propio Ayuntamiento no perdieran el tren de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Es por ello que el presente Plan está conformado, entre otros, por diferentes ámbitos de actuación e iniciativas que traten de que:

- La sociedad Palmeña quiera, pueda, sepa y utilice adecuadamente las TICs

3.3.2 Clasificación de las líneas de actuación del Plan

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos que se han planteado, se definen un conjunto de líneas de actuación en las que operará el Ayuntamiento de Palma del Río, atendiendo a sus competencias.

Las líneas se identifican y describen a continuación:

Servicios públicos: utilización de las TICs para la prestación de servicios más eficientes y la consecución de una Administración participativa, transparente y accesible para toda la ciudadanía.

Espacio público: implantación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el espacio público.

Infraestructuras y normativa: actuación del Ayuntamiento desde el punto de vista de infraestructura y/o normativa, con el fin de soportar aquellas acciones del Plan que lo requieran.

Colectivos: medidas de apoyo especial para garantizar el acceso equitativo a los beneficios de la Sociedad de la Información de todas las personas.

Promoción del sector TIC: facilitación del desarrollo, en el municipio de Palma del Río, de empresas e industria relacionada con las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Difusión: desarrollo de programas y acciones de divulgación y comunicación en el municipio de Palma del Río.

Alianzas estratégicas: búsqueda y desarrollo de alianzas y relaciones con entes públicos y/o privados, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos del Plan.

Cooperación: desarrollo de proyectos de cooperación local / provincial / autonómicas / estatal para el desarrollo de la Sociedad de la Información.

Mejora de la gestión interna: aprovechar las ventajas de las TICs para mejorar la eficiencia en la gestión de la organización municipal.

A continuación se muestra el mapa de articulación estratégica del Plan Estratégico de Tecnología Palma del Río 2013 – 2018.

Objetivo Principal del Plan Estratégico de Tecnología

“Favorecer la mejora del nivel de desarrollo humano, económico, turístico y cultural de Palma del Río, tanto a nivel individual como colectivo, fomentando y utilizando para ello los recursos que brindan las tecnologías de la información y la comunicación y garantizando la igualdad de oportunidades de toda la ciudadanía para poder acceder a las mismas”.

Objetivos Estratégicos

Garantizar a la ciudadanía, entidades, empresas e instituciones el pleno ejercicio del derecho de acceso a las TICs tanto en lo que se refiere a su despliegue físico, como a los conocimientos precisos para su mejor utilización

Garantizar la disponibilidad de información sobre las TICs (que son, para que sirven, que beneficios aportan etc.) en todos los sectores sociales y económicos de Palma del Río

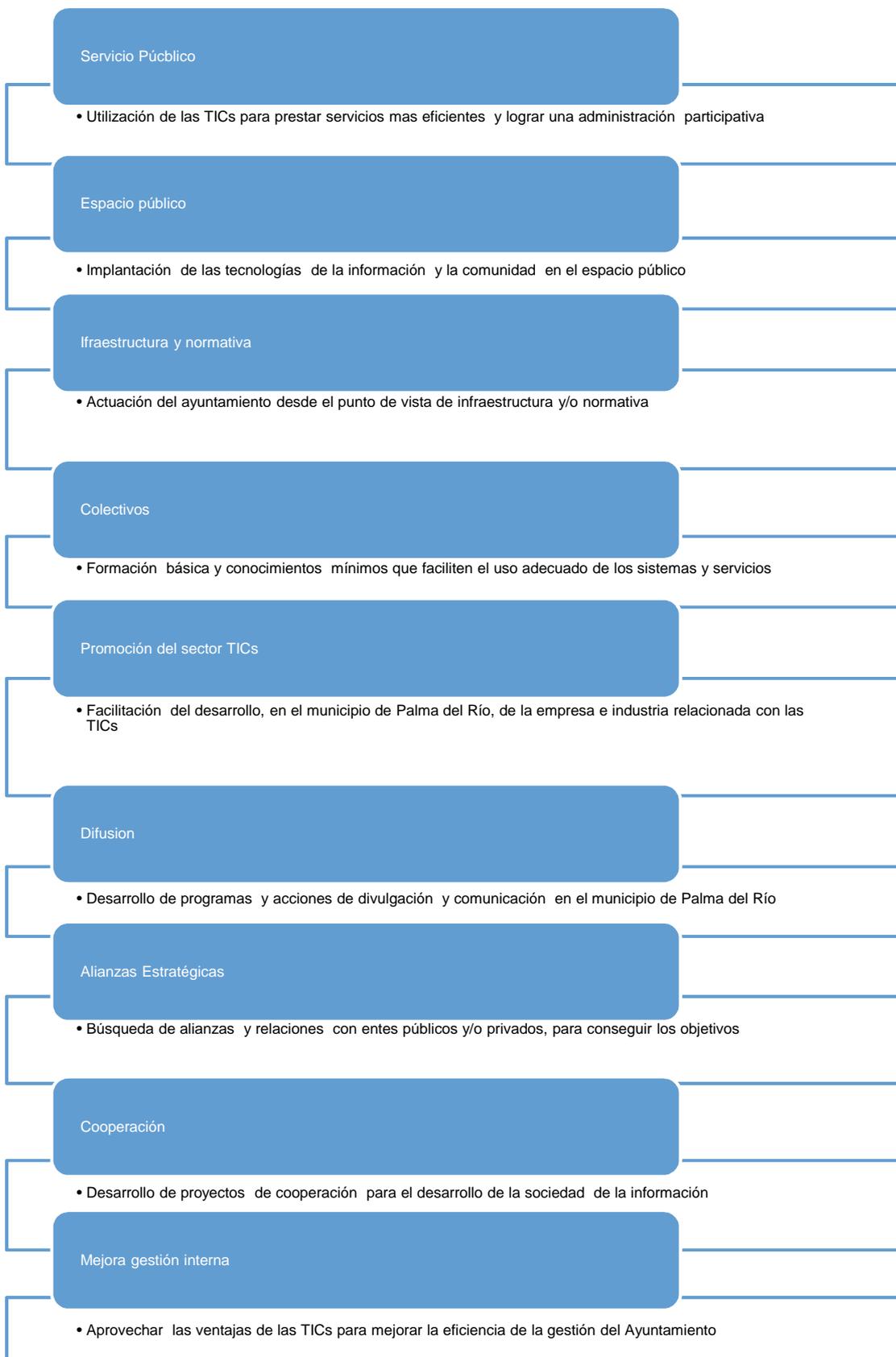
Garantizar las condiciones y requisitos necesarios y mínimos para todos los servicios e información (que necesita o son requeridos por la sociedad) estén soportados por una infraestructura o normativa

Garantizar las alianzas y las relaciones entre el Ayuntamiento y otros agentes públicos , sociales o empresariales locales, estatales o interenacioneal es que permitan desarrollar con éxito los objetivos del Plan

Aprovechar el potencial de las TICs para el desarrollo económico de Palma del Río, creando riqueza, desarrollando la innovación y creando más y mejor empleo de valor añadido en el marco de la sociedad del conocimiento

Utilizar la nuevas Tecnologías para conseguir un Ayuntamiento más eficiente

Ámbitos de actuación



3.3.3 Principales retos del Ayuntamiento de Palma del Río

3.3.3.1 La Administración Electrónica y los contenidos de calidad

El desarrollo de la Administración Electrónica o e-Administración constituye uno de los grandes retos (y, además, de gran complejidad) de la administración pública Española y del Ayuntamiento de Palma del Río en concreto, no sólo por ser una tendencia general de las administraciones públicas de todo el mundo, sino porque la sociedad demanda servicios de calidad y avanza a un gran ritmo en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación. En este contexto, la administración no debe adaptarse, sino anticiparse a los cambios y liderarlos.

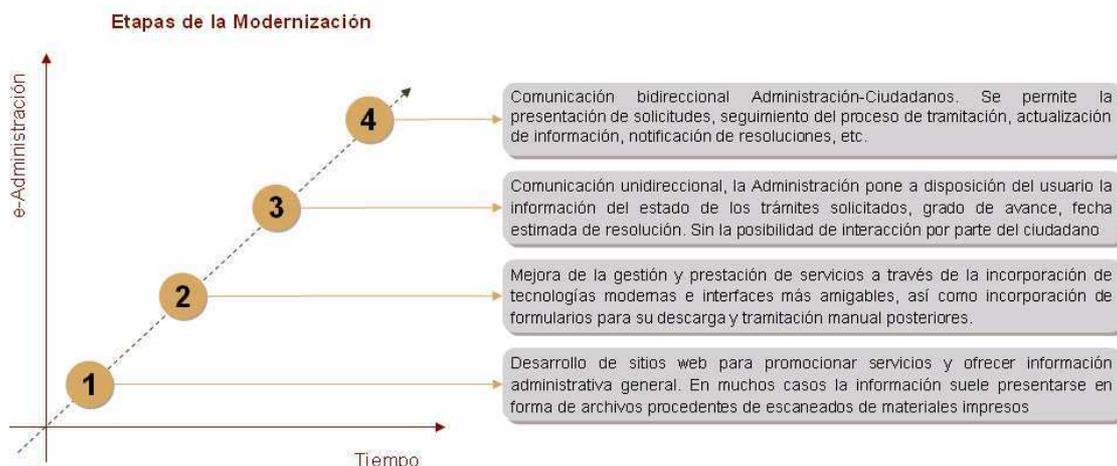
Además de las políticas de facilitación de acceso y formación para la rápida introducción de la ciudadanía a las nuevas tecnologías, la Administración debe ser artífice de las acciones que permitan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y mejorar su propia organización, al ofrecer el mayor número de servicios on-line y de la mayor calidad posible, tanto a la ciudadanía como al mismo personal de la Administración.

Hasta la fecha, el Ayuntamiento de Palma del Río ha venido y seguirá desarrollando niveles de servicios on-line cada vez más sofisticados, pasando por distintas etapas que van desde el simple ofrecimiento de información (como nivel más sencillo) hasta la transacción completa (como nivel más sofisticado), pasando por servicios con interacción bidireccional.

El objetivo principal es *ofrecer al ciudadano/a canales más eficaces, cómodos y eficientes*.

3.3.3.2 Interrelación de los servicios públicos con el proceso de modernización

Evidentemente, la implantación de servicios on-line requiere, no en todos los casos y no siempre con la misma complejidad, de un proceso previo de modernización del Ayuntamiento. Este es el punto principal donde este plan enlaza con los proyectos realizados con anterioridad, relacionados con modernización.



Se entiende por modernización administrativa la continua optimización de los servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través del diseño de procesos internos y servicios externos adecuados, la adaptación de la normativa interna/procedimientos de la Administración, la reorganización de los recursos y la adopción de las nuevas tecnologías de información.

No obstante, el hecho de crear nuevos canales para prestar servicios públicos mediante Tecnologías de la Información y la Comunicación, no garantiza que los usuarios potenciales los utilicen. Se puede afirmar que el uso de las TICs, por sí mismas, no pueden transformar malas prácticas y formas de ofrecer servicios en buenas.

La prestación de servicios públicos mediante las TICs, partiendo de la base de la situación actual del Ayuntamiento de Palma del Río, exige continuar con el cambio cultural y organizativo tanto en el Ayuntamiento como en la propia ciudadanía (principalmente, en los usuarios potenciales).

3.3.3.3 Comunicación de objetivos y logros

Este proceso de adaptación de la Administración aconseja trasladar a los actores del proceso, a los propios trabajadores y responsables de la Administración, de manera adecuada, tanto las pretensiones como los avances y logros producidos y estar, a su vez, atento a cualquier resistencia en el camino emprendido para poder responder adecuadamente a ella con el objeto de no fracasar en el proceso iniciado.

De igual manera es adecuado trasladar a la sociedad Palmeña, de manera ordenada, los avances, esfuerzos y logros conseguidos, con un claro objetivo de evidenciar y “educar” a los potenciales usuarios en las nuevas formas de relación para con la Administración, con el objeto de potenciar y consolidar la nueva realidad, la nueva Administración, y poder adoptar así decisiones que optimicen la forma de hacer y aceleren la consolidación de nuevos servicios de valor añadido.

4. Proyectos contemplados en el Plan

A continuación se expondrán las iniciativas o proyectos concretos que formarán parte del Plan. Estas iniciativas se han categorizado según el modelo gráfico adjunto.

Las líneas han sido identificadas y seleccionadas considerando:

- las demandas de los agentes sociales o económicos entrevistados
- las sugerencias realizadas desde las distintas áreas del ayuntamiento
- las premisas y objetivos establecidos
- las iniciativas extraídas del análisis del Plan Estratégico y de Turismo de Palma del Río
- las iniciativas incluidas dentro del programa de las distintas Ciudades Digitales Analizadas

4.1 Lista de líneas de actuación y proyectos

A continuación se presenta el listado de los proyectos que componen el Plan, agrupados en nueve líneas de actuación:

1.Servicios Públicos	1.1 Implantación de Servicios on-line
	1.2 Catálogo de servicios
	1.3 Firma electrónica / Tarjeta del ciudadano
	1.4 Sistema de información a la carta
	1.5 Sistema de atención a la ciudadanía
	1.6 Participación on-line
	1.7 Mejora del portal www.ayto-palmadelrio.es
	1.8 Creación del portal de Turismo de Palma del Río
2.Espacio público	2.1 Implantación red terminales de información en todos los espacios públicos
	2.2 Paneles de información variable
	2.3 Creación de Centros de Acceso Público a Internet
	2.4 Ampliación de espacios Wi-fi
	2.5 Instalación de Puntos de Acceso público a Internet
3. Infraestructuras y	3.1 Creación de una red de fibra entre sedes Municipales
	3.2 Creación de un CPD Servicios Municipales
	3.3 Creación del Centro Tecnológico

Normativas	3.4 Mapa de infraestructura y servicios
	3.5 Creación de Redes inteligentes para el alumbrado público y servicio de Aguas
	3.6 Creación de Protocolo de implantación TIC

4. Colectivos	4.1	Programas de alfabetización digital para colectivos en riesgo de exclusión digital
	4.2	Facilitar el acceso a las Nuevas Tecnologías de la población infantil y joven
	4.3	Apoyo al acceso de las asociaciones a las nuevas tecnologías
	4.4	Promoción del uso de las nuevas tecnologías para facilitar la inserción laboral de personas desempleadas
	4.5	Apoyo al acceso de las PYMES y comercio a las nuevas tecnologías
	4.6	Promoción del uso de las nuevas tecnologías entre los/as nuevos/as emprendedores/as
	4.7	Inclusión de la perspectiva de Igualdad de Oportunidades en el Plan
5. Promoción del sector TICs	5.1	Incubadora de Empresas de Nuevas Tecnologías
	5.2	Colaboración con otras instituciones para la promoción del sector TIC
	5.3	Parque Tecnológico
6. Difusión	6.1	Comunicación del PETE
	6.2	Elaboración e implementación de un Plan de Marketing del portal del Ayuntamiento
	6.3	Observatorio de la Sociedad de la Información
7. Alianzas estratégicas	7.1	Convenios y acuerdos marco de cooperación
	7.2	Participación en redes locales, estatales e internacionales relacionadas con el desarrollo de la SI
8. Cooperación	8.1	Plan de reciclaje de equipos informáticos
9. Mejora de la gestión interna municipal	9.1	Mejora de los sistemas internos de información y comunicación
	9.2	Programas de formación para empleados/as públicos/as
	9.3	Creación del portal del funcionariado
	9.4	Implantación de Plataforma de Gestión Documental

4.2 Descripción de los proyectos

A continuación se presentan las fichas de los diferentes proyectos e iniciativas, que incluyen:

- Objetivos
- Colectivos a los que se dirige
- Agentes responsables
- Otros agentes implicados
- Plazos de desarrollo
- Descripción completa

1.1 - Servicios on-line

Servicios públicos

Objetivos de la línea de actuación:

Implantar una Administración electrónica integral, transparente y accesible para toda la ciudadanía.

Promover un uso intensivo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en los servicios públicos.

Potenciar la oferta de contenidos y servicios que se ofrecen a través del canal internet.

Orientar los servicios públicos prestados por el Ayuntamiento de Palma del Río hacia el cliente (la ciudadanía, principalmente) y gestionarlos a través de un sistema multicanal.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Áreas Funcionales del Ayuntamiento de Palma del Río.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Si bien el Ayuntamiento continuará, a corto y medio plazo, desarrollando servicios telemáticos de una forma continuada en el tiempo (como ha hecho hasta ahora) pretende -a partir del ejercicio 2013- iniciar un proceso más ambicioso de desarrollo de la e-Administración.

Descripción completa de la línea de actuación:

La línea de actuación consiste en el desarrollo de servicios públicos sobre plataformas provistas por las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, es decir, desarrollar la Administración Electrónica.

La Administración Electrónica permitirá, ante todo, la prestación de más y mejores servicios públicos a la ciudadanía y a las empresas.

Esto supondrá una transformación en la forma de entender los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, así como la forma de articular los procesos de soporte. Representará una excelente ocasión para proceder, de manera simultánea, a la modernización de los procesos administrativos, como ya se indicó en capítulos anteriores.

Si bien es prematuro hablar de qué servicios se van a prestar a través de los nuevos canales y medios que brindan las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, se puede hablar de aquellos proyectos o iniciativas precedentes que permitirán priorizar, programar y presupuestar en el tiempo los nuevos servicios a Implementar.

Estos proyectos o programas son los indicados a continuación:

- El propio catálogo de servicios públicos, desarrollado dentro del marco de este Plan.

- Los proyectos que el Ayuntamiento lleva a cabo en materia de: Sistemas de información corporativos

 - Digitalización de procedimientos administrativos

 - Estrategia del propio Ayuntamiento

La conversión de la Administración en e-Administración exigirá, en el medio plazo, la evolución de la organización del Ayuntamiento (pensada para ofrecer servicios presenciales y soportada en documentos con soporte papel) hacia una organización que ofrecerá servicios multicanal (presenciales, telefónicos, virtuales a través de cualquier nuevo canal TIC, especialmente Internet, etc).

Todo esto supondrá, por tanto, un cambio importante que afectará al modo de trabajar, a los perfiles profesionales necesarios para llevar a cabo los trabajos, a la forma en que el Ayuntamiento de Palma del Río deberá organizar sus recursos, etc. El cambio deberá gestionarse mediante la formación e información al funcionariado y la sociedad en general, tal y como se plantea y prevé en este plan.

1.2 - Catálogo de servicios

Servicios públicos

Objetivos de la línea de actuación:

Ayudar a mejorar el conocimiento y acceso por parte de la ciudadanía a los servicios que pueden solicitar al Ayuntamiento.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Área de X

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Áreas Funcionales del Ayuntamiento de Palma del Río.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

El Ayuntamiento de Palma del Río se ha propuesto el objetivo de tener publicado, en los medios que se definan -entre ellos internet-, el catálogo completo de servicios a lo largo del ejercicio 2013.

Descripción completa de la línea de actuación:

La línea de actuación consiste básicamente en el desarrollo de un catálogo de servicios públicos accesible a través de diversos medios (internet o presencial, por ejemplo) en el que se especifiquen:

- Las características de los servicios que se prestan.

- El procedimiento a seguir tanto por parte del ciudadano/a como de la Administración.

- Los sistemas de reclamación existentes.

- Las plantillas y formularios necesarios para iniciar el trámite o la solicitud de un servicio.

Este trabajo exigirá, en parte, la normalización y estandarización de plantillas y formularios y, además, tener en cuenta cualquier iniciativa referente a modernización administrativa o de implantación de sistemas de información en el Ayuntamiento.

El desarrollo y actualización del catálogo de servicios permitirá que la sociedad conozca y tenga conciencia (a ser posible, por el canal deseado) de:

- todos y cada uno de los servicios (o trámites administrativos) que el Ayuntamiento ofrece.

- los pasos que el ciudadano/a y el propio Ayuntamiento deben dar en cada momento.

- la documentación o requisitos requeridos para cada uno de los pasos definidos.

1.3 - Firma Electrónica / Tarjeta del Ciudadano/a**Servicios públicos****Objetivos de la línea de actuación:**

Potenciar el desarrollo de servicios y trámites en el Ayuntamiento de Palma del Río con el objetivo de que puedan ser prestados y desarrollados sin necesidad de presentar documentos "físicos" o de necesitar de la presencia física de los usuarios.

Facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Palma del Río, poniendo a su disposición un dispositivo común para todo ellos, El DNI Electrónico o Tarjeta del Ciudadano

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Área de.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Áreas Funcionales del Ayuntamiento de Palma del Río.

EPRINSA

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

El Ayuntamiento pretende implementarlo y poner en marcha la Firma Electrónica durante el inicio del ejercicio 201x, aunque los plazos vendrán marcados en gran medida por la adecuación de los servicios ofrecido desde entidades supramunicipales.

Descripción completa de la línea de actuación:

Uno de los aspectos clave en el desarrollo de la Administración Electrónica es la implantación de la Firma Electrónica y la posibilidad de ofrecer servicios públicos que puedan ser desarrollados sin necesidad de presencia física del ciudadano/a o de documentos físicos firmados de puño y letra.

Firma Electrónica: Código digital que se puede adjuntar a un mensaje transmitido por medios electrónicos y que identifica de manera exclusiva al remitente. Al igual que las firmas comunes en papel, el objetivo de las firmas digitales es garantizar que la persona que envía el mensaje es realmente quien dice ser. Las firmas digitales son particularmente importantes en el comercio electrónico y constituyen un elemento clave de la mayoría de los procesos de autenticación. Es muy importante tener en cuenta que la Firma Electrónica tiene la misma validez jurídica que la firma manuscrita.

El Ayuntamiento de Palma del Río prevé abordar en los próximos años la implantación de una plataforma de soporte al uso de la Firma Electrónica, plataforma que debe ser compatible tanto con los procedimientos administrativos del Ayuntamiento, como con otras Administraciones Andaluzas. En este sentido, como primer paso, el Ayuntamiento de Palma del Río trabajará, en la medida de sus posibilidades y competencias, en coordinación con el resto de Administraciones Andaluzas, con el fin de que se desarrolle una plataforma común que permita implantar y usar la Firma Electrónica en los servicios prestados por el Consistorio, así como implantar y usar la Tarjeta del Ciudadano.

La implantación de la Tarjeta del Ciudadano, como soporte para albergar la Firma Electrónica y el acceso a diversos servicios del Ayuntamiento de Palma del Río permitirá, entre otras, las siguientes funciones:

Iniciar trámites digitalmente y firmar documentos electrónicamente.

Facilitar y hacer más cómodo el acceso a instalaciones diversas (bibliotecas municipales, polideportivos municipales, etc.).

Pagar determinados productos/servicios.

La Tarjeta del Ciudadano tiene el carácter de personal e intransferible ya que otorga al titular la posibilidad de solicitar información o servicios y firmar documentación digitalmente.

Una vez desarrolladas las plataformas correspondientes, el Ayuntamiento realizará las siguientes actuaciones concretas:

Establecimiento de los acuerdos oportunos con otras Administraciones.

Establecimiento, de manera coordinada, de los estándares técnicos, Tecnológicos y de seguridad que permitan agilizar la comunicación entre los

Sistemas de información de las diferentes instituciones y del propio Ayuntamiento.

Identificación de proyectos piloto para el lanzamiento de servicios o trámites con Firma Electrónica.

Desarrollo y puesta en producción de proyectos piloto en el uso de la Firma Electrónica en las relaciones ciudadanía-Ayuntamiento.

1.4 - Sistema de Información a la carta

Servicios públicos

Objetivos de la línea de actuación:

Mejorar y satisfacer la demanda de información de la ciudadanía ofreciendo un servicio de información personalizado, a petición y que se pueda adaptar a las necesidades de cada persona.

Ofrecer más y mejor información al ciudadano/a para intentar reducir el número de consultas, quejas o reclamaciones.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

-

Otros agentes implicados en su desarrollo:

-

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Descripción completa de la línea de actuación:

Esta línea de actuación consiste, básicamente, en el diseño, desarrollo e implantación de un sistema de información "a la carta" (o sistema de alertas) que permita utilizar alguno de los canales de comunicación identificados a continuación:

el propio portal web a través del cual se acceda al sistema de información a la carta.

e-mail (correo electrónico).

sms (mensajes cortos a móviles).

RSS (formatos XML desarrollado específicamente para todo tipo de sitios que se actualicen con frecuencia y por medio del cual se puede compartir la información y usarla en otros sitios web o programas).

Redes Sociales

El móvil y el correo electrónico pueden ser los elementos de referencia para universalizar de forma rápida el acceso de la ciudadanía a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y facilitar su interacción con el Ayuntamiento de Palma del Río.

El móvil es un dispositivo que ya está en la gran mayoría de los bolsillos de los ciudadanos y las ciudadanas y, por tanto, puede ser usado para simplificar trámites y gestiones (en este caso, acceder a información y alertas de interés para las personas) sin obligar a nadie a invertir en equipo y sin que sea necesario hacer una formación específica para su uso.

El sistema permitirá la configuración de grupos de envío (usuarios) y alertas (correspondientes a noticias, notas de prensa, avisos, etc. categorizados por temáticas) de modo que cada individuo pueda darse de alta en un grupo de envío y en los grupos de alertas que quiera para recibir la información deseada por el canal más apropiado a sus necesidades.

El sistema de información a la carta estará integrado dentro del portal web del Ayuntamiento.

El resultado de esta línea de actuación deberá ser tenido en cuenta durante el desarrollo de la línea de actuación "Sistema de atención a la ciudadanía".

1.5 - Sistema de atención a la ciudadanía

Servicios públicos

Objetivos de la línea de actuación:

Implementar un nuevo modelo de servicio de atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Palma del Río que incorpore la atención y el desarrollo de servicios multicanal.

Optimizar la comunicación con la ciudadanía a través de los diferentes medios y canales de información y comunicación disponibles para garantizar la eficacia y mejorar los servicios, esto es:

Ofrecer más y mejor información al ciudadano/a para reducir el número de consultas, quejas o reclamaciones recibidas.

Reducir el número de consultas, quejas o reclamaciones recibidas de modo presencial.

Agilizar el proceso de tramitación de consultas, quejas o reclamaciones.

Crear un diálogo con la ciudadanía, escucharla, responder a sus inquietudes, recolectar información valiosa sobre ella, construir relaciones estrechas a largo plazo, y lograr un elevado grado de satisfacción en la ciudadanía por los servicios prestados.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Gabinete del Alcalde del Ayuntamiento de Palma del Río.

Área de

Otros agentes implicados en su desarrollo:

El conjunto de Áreas Funcionales del Ayuntamiento de Palma del Río.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Se trata de un proyecto continuado en el tiempo

Descripción completa de la línea de actuación:

Esta línea de actuación consiste, básicamente, en el diseño, desarrollo e implantación de un sistema de atención a la ciudadanía que permita controlar y gestionar solicitudes de servicio, trámites, quejas, denuncias, sugerencias y peticiones ciudadanas, incrementando la productividad de los/as funcionarios/as así como elevando la percepción de la ciudadanía de que tiene un gobierno que le escucha y le responde, creando así satisfacción y lealtad ciudadana.

El sistema debe automatizar parte de los procesos de atención, manteniendo una ficha electrónica con el historial de cada ciudadano mostrándose así ante cada Interacción ciudadana en forma personalizada y con conocimiento de cada persona.

Asimismo, el sistema debe integrarse al centro de contacto permitiendo generar de forma automática llamadas salientes a los ciudadanos cuando sus peticiones han sido satisfechas gestando de esta forma satisfacción ciudadana y monitoreando la calidad de los servicios que brinda el Ayuntamiento.

Se trata, por tanto, de construir una herramienta de apoyo para los procesos sustantivos de la atención ciudadana municipal en busca de brindar mejores servicios y en forma más eficiente incrementando de esta forma la satisfacción de la ciudadanía.

Objetivos de la línea de actuación:

Fomentar la participación ciudadana en asuntos que sean de su interés mediante la creación de espacios y herramientas en que ésta pueda expresar sus opiniones o intercambiar ideas para desarrollar proyectos de forma conjunta:

Integrar en mayor medida a la ciudadanía con el Ayuntamiento de Palma del Río.

Disponer de una herramienta que permita al Ayuntamiento consultar asuntos de interés a la ciudadanía.

Ayudar a eliminar la brecha digital entre la ciudadanía, aportando una nueva utilidad a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Facilitar la participación ciudadana a través de diversos foros de opinión y espacios de colaboración.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Gabinete del Alcalde.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Clase política del Ayuntamiento de Palma del Río.

Áreas Funcionales del Ayuntamiento.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Habría que desarrollar un planteamiento integral previamente a la implantación del conjunto de las acciones de participación on-line, por lo que esta área comenzará a tomar dimensión en la segunda mitad del 2013

Descripción completa de la línea de actuación:

Las nuevas tecnologías nos permiten hoy abrir espacios de participación que inciten a la participación ciudadana y que se conviertan en receptores de las opiniones y sugerencias de dichos/as ciudadanos/as y donde nuestros/as gobernantes sepan recoger las mejores alternativas a sus actuaciones.

La línea de actuación consta de tres proyectos principales:

Desarrollo e implantación de blogs para la clase política.

Desarrollo e implantación de foros de debate, opinión y encuestas.

Desarrollo e implantación de espacios de colaboración para el desarrollo de proyectos locales.

Los puntos clave a tener en cuenta al lanzar este tipo de iniciativas son los siguientes:

Masa crítica de participantes: Es necesario tener en cuenta el número de usuarios potenciales que usarían la herramienta. El número de usuarios externos puede ser considerable, según el uso que se quiera dar a las comunidades virtuales.

Responsabilidades: Es necesario tener en cuenta la necesidad de establecer responsabilidades sobre los contenidos a actualizar y mantener y el trabajo adicional que esto puede suponer para los recursos del Ayuntamiento.

Tecnología: Estos espacios de participación on-line requieren del uso de sistemas de gestión de contenidos, gestión documental y gestión del conocimiento. Si bien es prematuro hablar de plataformas o herramientas tecnológicas para soportar los tres proyectos, es necesario comentar que durante el proceso de desarrollo de cada uno de los proyectos que conforman esta línea de actuación se tenga en cuenta que:

Existen paquetes de software que permiten desarrollar los tres proyectos, por lo que el desarrollo de cada uno de ellos debe tener en cuenta al resto para intentar buscar una plataforma común a todos ellos y ahorrar tanto costes como esfuerzos de mantenimiento.

Las herramientas de participación on-line deben ser integrables en el portal corporativo del Ayuntamiento.

Los espacios de participación on-line deben cumplir, además, tres requisitos:

Ser multicanales, es decir, permitir a la ciudadanía participar con las mismas opciones a través de varios canales, como internet, telefonía o incluso presencial.

Ser seguros, para que la ciudadanía y el Ayuntamiento puedan tener total confianza en el sistema y utilizar vinculadamente los resultados de las iniciativas participativas.

Ser accesibles, de forma que su modelo de interacción y acceso no sea una barrera para los ciudadanos/as con menor cultura tecnológica.

a) *Desarrollo e implantación de blogs para la clase política*

El proyecto consiste en el diseño, desarrollo e implantación de diarios electrónicos (blogs o cuadernos de bitácora en internet) para la clase política, de modo que ésta ponga en conocimiento de la ciudadanía su actividad diaria o estrategia política.

Asimismo, el blog se convertirá en un canal de comunicación bidireccional, al permitir la recepción de opiniones y sugerencias de los ciudadanos/as sobre los temas tratados.

Los objetivos que se quieren alcanzar con la implantación de blogs son los siguientes:

Acercar el trabajo de los políticos a los ciudadanos/as. Gracias al establecimiento de bitácoras para la clase política, éstos tendrían la oportunidad de contar casi en "tiempo real" sus actuaciones, opiniones y estrategias.

Gracias a la existencia de herramientas de comunicación, los problemas de la ciudadanía podrán tener una mayor y más rápida resolución.

Ejemplo de cara a la sociedad. La clase política actual tiene que dar un paso decidido cara al resto de la sociedad y ser ejemplo de utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Cuando la clase política enseña y habla al conjunto de la sociedad sobre los valores y ventajas que poseen la Sociedad de la Información o las Nuevas Tecnologías, también tiene que dar ejemplo del uso de la misma.

b) Desarrollo e implantación de foros de debate, opinión y encuestas

El proyecto consiste en el diseño, desarrollo e implantación de foros de debate/opinión y encuestas, moderados y liderados por el Ayuntamiento, como espacios de participación ciudadana en que se recojan las impresiones de la ciudadanía sobre los temas específicos y de interés que se planteen.

Los objetivos que se quieren alcanzar con la implantación de foros de debate son los siguientes:

Fomentar la participación de la sociedad civil para dinamizar los espacios de opinión y debates que el Ayuntamiento habilite para diseñar una sociedad de la información para la ciudadanía.

Favorecer la canalización de la opinión ciudadana sobre aspectos de interés para el municipio.

c) Desarrollo e implantación de espacios de colaboración

El proyecto consiste en el diseño, desarrollo e implantación de espacios de colaboración virtuales, esto es, comunidades de prácticas y herramientas de trabajo en grupo para la generación de conocimiento y el desarrollo de proyectos o iniciativas municipales concretas, fomentando la interacción entre agentes públicos, sociales y económicos para la resolución de problemas compartidos o la búsqueda de soluciones y uso de herramientas que permitan la creación de entornos colaborativos.

Los objetivos que se quieren alcanzar con la implantación de foros de debate son los siguientes:

Fomentar la participación de los agentes económicos y sociales de Palma del Río para dinamizar los proyectos o iniciativas que el Ayuntamiento o los propios agentes inicien.

Favorecer la canalización de la opinión de los agentes económicos y sociales sobre aspectos de interés para el municipio.

Las herramientas a las que se hace referencia han de tener en cuenta los siguientes aspectos:

Facilitar la intercomunicación telemática entre los diferentes agentes que participen en el desarrollo de un proyecto

Identificar los accesos a la información, los mensajes, intercambios, propuestas y respuestas; las normas básicas de funcionamiento de los intercambios, la estructura de los grupos y roles de los participantes, la definición de los mecanismos de control y seguimiento y el establecimiento del plan de trabajo.

Disponer de un sistema de gestión documental para los documentos de trabajo de los diferentes grupos/proyectos.

En cuanto a la gestión del proceso, posibilitar el seguimiento de las propuestas realizadas a través de la herramienta y de aquellas cuestiones sobre las que sea preciso tomar decisiones.

1.7 - Extensión del portal de Ayuntamiento

Servicios públicos

Objetivos de la línea de actuación:

Facilitar la tramitación on-line y mejorar la transparencia en las relaciones con la ciudadanía a través del canal internet.

Potenciar www.ayto-palmadelrio.es como Portal del Ayuntamiento de Palma del Río y puerta de acceso a sus principales servicios municipales.

Facilitar la navegabilidad y diseñar el portal de manera que permita el acceso a personas sin conocimientos técnicos o con alguna discapacidad.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Área de Desarrollo Económico

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Áreas Funcionales del Ayuntamiento de Palma del Río.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Esta línea de actuación se desarrollará de manera continuada a lo largo del horizonte temporal del Plan.

Descripción completa de la línea de actuación:

La línea de actuación consiste en continuar desarrollando el Portal del Ciudadano/a actual. Se integrarán bajo el concepto de Portal del Ciudadano/a aquellas funcionalidades que permitirán utilizar internet como medio de acceso a los datos que existan en los sistemas de información municipales.

El uso de los servicios y contenidos estará sujeto a la autenticación del usuario, de modo que quede salvaguardada la privacidad de los datos, tal y como exige la Ley de Protección de Datos.

1.8 - Creación del portal turístico de Palma del Río***Servicios públicos*****Objetivos de la línea de actuación:**

Facilitar y mejorar la información turística ofrecida a través del canal internet.

Potenciar www.xxxx.es como Portal turístico del Ayuntamiento de Palma del Río y puerta de acceso a sus principales servicios Turísticos de Palma del Río y comarca.

Facilitar la navegabilidad y diseñar el portal de manera que permita el acceso a personas sin conocimientos técnicos o con alguna discapacidad.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Turistas potenciales.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Área de

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Áreas Funcionales del Ayuntamiento de Palma del Río.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Esta línea de actuación se desarrollará de manera continuada a lo largo del horizonte temporal del Plan.

Descripción completa de la línea de actuación:

La línea de actuación consiste en la creación de un Portal en el que se aglutine toda la oferta turística actual. Se integrarán bajo el concepto de Portal del Turismo todas aquellas funcionalidades que permitirán utilizar internet como medio de acceso a la información turística pública y privada (hospedaje, restauración, ofertas de ocio, etc.) que existan en el municipio.

2.1 - Implantación de TIPs

Espacio público

Objetivos de la línea de actuación:

Mejorar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos de Palma del Río y turistas proveyéndoles de información en tiempo real acerca del estado de los distintos servicios tanto públicos como privados que pueden encontrar en la ciudad.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río y turismo local.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Palma del Río.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Empresa del sector turístico, ocio, transporte.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Por definir

Descripción completa de la línea de actuación

Esta línea de actuación consiste en la instalación de terminales de información públicos (TIP), que muestran el tiempo real información acerca del estado de los distintos servicios tanto públicos como privados que pueden encontrar en la ciudad.

2.2 - Paneles de información variable

Espacio público

Objetivos de la línea de actuación:

Aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para procurar mayor información a todos los ciudadanos y en especial a los/as conductores/as para ayudar a regular el tráfico y contribuir a una mayor seguridad en la conducción.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

.

Descripción completa de la línea de actuación

Consiste en la instalación de varios paneles de información variable, de alta definición y que incluyan información sonora para discapacitados visuales o lectores, y también servicio de bluetooth para recibir la información en el móvil.

Incluye dos líneas de actuación:

Ofrecer, a través de los paneles de información variable, información turística o cultural y también se podrán ofrecer contenidos multimedia diversos

Ofrecer información en tiempo real sobre el tráfico, cortes de calles, etc. con el fin de redirigir el tráfico y mejorar su gestión.

2.3 - Creación de Centros de Acceso Público a Internet

Espacio público

Objetivos de la línea de actuación:

Garantizar el acceso a Internet a la ciudadanía a través de la creación de nuevos centros de acceso público a Internet en aquellos entornos en que se detecte la necesidad de su existencia, con el fin de acercarse a aquellos colectivos que actualmente tienen más dificultades para acceder a las Nuevas Tecnologías.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Si bien el conjunto de la ciudadanía de Palma del Río podrá beneficiarse de esta iniciativa, puesto que los centros serán de libre acceso, habrá determinados colectivos que, dada su naturaleza, se vean afectados de forma más directa. Concretamente:

Personas mayores.

Personas con escasos recursos económicos.

Otros colectivos en riesgo de exclusión digital.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma del Río. Esta área es la que a priori tienen mayor conocimiento de la realidad social del municipio y las que orientan sus servicios a los colectivos arriba citados.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Personas u organizaciones (asociaciones, fundaciones, etc.) responsables del funcionamiento de los centros o espacios en que se instalen los CAPIs.

Entidades bancarias (CAJASUR/BBK y La Caixa) que actualmente ya financian proyectos de esta naturaleza, en otras ciudades, como parte de su obra social.

Empresas de telecomunicaciones que pueden subvencionar parte del proyecto.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

.

Descripción completa de la línea de actuación

En un principio se ha planteado la creación de centros dirigidos a cubrir las necesidades de, por una parte, las personas mayores y, por otra, las personas de colectivos con escasos recursos económicos y en riesgo de exclusión digital.

Ello no obsta para que, en caso de que así lo determinen y justifiquen las áreas que han sido designadas como responsables de esta línea, puedan plantearse nuevas ubicaciones o nuevas necesidades y colectivos a los que dar respuesta.

Esta línea se materializa en dos iniciativas:

Instalación de Ciberaulas en centros para personas mayores.

Creación de pequeños CAPI en zonas en la que dada la naturaleza de las personas que acceden a estos espacio, se dotaran de una sala con ordenadores para que quienes lo deseen puedan realizar consultas y navegar por Internet

2.4 - Ampliación de espacios Wi-Fi

Espacio público

Objetivos de la línea de actuación:

Actuación orientada a proporcionar acceso a Internet en banda ancha de forma inalámbrica por medio de tecnología Wi-Fi. Tiene como objetivo la creación de una red inalámbrica de acceso a Internet en determinados espacios públicos.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Área Ayuntamiento de Palma del Río

Operadores de telecomunicaciones

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Descripción completa de la línea de actuación

Esta línea incluye los siguientes proyectos:

Instalación de puntos de acceso público a Internet en los siguientes espacios:

- Parques públicos
- Centros municipales

Experiencia piloto en un espacio público abierto emblemático de Palma del Río como Santa Clara, durante un plazo determinado de tiempo (1 año). El proyecto podría realizarse en convenio con terceros (operador de telecomunicaciones) y, en función del éxito de la iniciativa, podría extenderse en el tiempo o incluso a otras ubicaciones.

2.5 - Instalación de Puntos de acceso público a Internet

Espacio público

Objetivos de la línea de actuación:

Garantizar el acceso por parte de la ciudadanía tanto a los contenidos públicos como a la realización on-line de trámites administrativos.

Favorecer la difusión de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y la marca del Ayuntamiento de Palma del Río en relación con las TICs.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Área de del Ayuntamiento de Palma del Río.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Descripción completa de la línea de actuación

Esta línea incluye los siguientes proyectos

Estudio de viabilidad funcional, técnica y económica de la implantación de una red Wi-Fi de uso público en las sedes del Ayuntamiento.

Se prevé instalar terminales de acceso colocados en lugares estratégicos, de sencillo manejo, que permiten realizar conexiones gratuitas y rápidas a través de líneas de banda ancha. Se prevé que las terminales estén conectadas a una impresora.

3.1 - Creación de una red de área Metropolitana

Infraestructuras y normativa

Objetivos de la línea de actuación:

El Ayuntamiento de Palma del Río pretende con este proyecto **mejorar su infraestructura de comunicaciones interna y externa, y los procesos de trabajo de los empleados municipales**. Para ello **creará una Red Metropolitana Multiservicios** que permitirá centralizar y unificar servicios. Algunos de los servicios se detallan a continuación:

- Acceso a Internet de todas las dependencias municipales
- Servicio de telefonía basado en IP
- Otros servicios internos municipales, como correo electrónico, aplicaciones de gestión, coordinación de grupos de trabajo, etc...

Este acercamiento permitirá:

- Eliminar las cuotas de líneas telefónicas, ADSL y otros servicios de comunicaciones en las dependencias municipales, centralizando la salida de voz y datos (Internet), en un solo punto (Edificio Ayuntamiento), con posibilidad de conexiones de respaldo en otra de las sedes principales (por ejemplo el Centro Tecnológico).
- Contar con una Red IP, que conecte todas las sedes existentes en el área urbana con el centro de almacenamiento y proceso de datos (CPD), instalado este en la sede central (Ayuntamiento), garantizando el soporte simultáneo de voz y datos bajo unos criterios mínimos de calidad en los servicios de voz, mediante políticas QoS.
- Contar con una Red Corporativa que facilite la implantación de cámaras IP y otros servicios de vídeo vigilancia o seguridad, en las distintas dependencias de la Ayuntamiento, con separación física y lógica de las redes de datos y voz.
- Disponer de una forma fácil y sencilla de una conexión Ethernet para el despliegue de cualquier tipo de servicios en cualquier ubicación dentro del casco urbano de Palma del Río, como pueden ser la instalación de puntos de acceso WIFI, pantallas de información municipal, bolardos escamoteables, control semafórico, etc.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Palma del Río pretende desplegar los siguientes servicios junto con la creación de la Red Metropolitana Multiservicios. Los servicios a desplegar son:

- Servicio de telefonía basado en IP
- Servicio de Acceso a Internet de gran caudal

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ayuntamiento de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

.

Empresas de servicios de telefonía, telemática, internet, etc.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:**Descripción completa de la línea de actuación:**

La línea de actuación consiste en:

- Diseño, configuración e implantación de la arquitectura de comunicaciones
- Despliegue de la Red Metropolitana Multiservicio
 - Subsistema Troncal
 - Subsistema de Acceso
- Configuración e Implantación de los SAIs en cada una de las sedes municipales de alta densidad y alto rendimiento para el SLA definido por el Ayuntamiento
- Diseño de la DMZ y arquitectura de conectividad Internet
- Configuración, implantación y soporte de los FWs necesarios para la arquitectura propuesta
- Diseño, configuración, implantación y soporte de la solución de telefonía basada en centralita IP
 - Gateways
 - Centralita
 - Teléfonos
 - VLAN, subnetting...
- Actividades de Transferencia de conocimiento
- Formación a los empleados municipales para aprovechar al máximo la solución implantada

3.2 - Creación de un CPD Servicios Municipales

Infraestructuras y normativa

Objetivos de la línea de actuación:

El objetivo es la creación de un Centro de Proceso de Datos donde podamos alojar y centralizar los servicios informáticos del ayuntamiento con los objetivos securizar y garantizar la continuidad del servicio a empleados, ciudadanos y empresas, pues en estos ámbitos es muy importante la protección física de los equipos informáticos o de comunicaciones implicados, así como de los servidores de bases de datos que puedan contener información crítica.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ayuntamiento de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Descripción completa de la línea de actuación:

La línea de actuación consiste en:

- Dimensionamiento, diseño y construcción del Centro de Proceso de Dato

3.3 - Creación del Centro Tecnológico

Infraestructuras y normativa

Objetivos de la línea de actuación:

La creación de un Centro Tecnológico, que sea un aliado estratégico de las empresas, que actúe como nexo de unión entre el conocimiento y el tejido productivo. Concentrando servicios y recursos que fomenten la innovación y aumentan el valor añadido de los proyectos empresariales, en el impulso a la capacidad innovadora de las empresas.

La ubicación de empresas tecnológicamente avanzadas, operantes en sectores de futuro, con una gran capacidad de generación de valor añadido y una alta cualificación del personal.

El fomento de la cooperación entre empresas y entre éstas, los centros educativos locales y las Universidades así como con otros Centros Tecnológicos.

El apoyo a la creación de nuevas empresas de base tecnológica, a través de la puesta en marcha de viveros e incubadoras de empresas.

La constitución de focos de difusión de tecnología y de la cultura de la innovación hacia sus entornos.

La contribución a la diversificación e innovación de la industria Palmeña, Cordobesa y Andaluza, atendiendo desde las distintas características específicas del tejido industrial de cada Territorio

Valor añadido CETE

- 1.- Ofrecer espacio físico preparado y adecuado para actividades de I+D.
- 2.- Ubicado en el entorno industrial dinámico.
- 3.- Excelencia en I+D en determinadas áreas tecnológicas.
- 4.- Presencia en el entorno de empresas intensivas en conocimiento: oferta de servicios de consultoría e ingeniería.
- 5.- Accesibilidad: infraestructuras viarias adecuadas

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Empresas de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Descripción completa de la línea de actuación:

La línea de actuación consiste en dos acciones:

- La realización de un estudio de la capacidad de atracción de Innovación de Palma del Río en cuanto a los factores relacionados con el mercado, de oferta tecnológica y factores relacionados con las políticas I+D, mercados financieros y estabilidad macroeconómica y política, que nos permita definir las necesidades del CETE en base al modelo de gestión y las infraestructuras a instalar, así como a la demanda de las empresas de base tecnológica que queremos que se establezcan en la zona.
- Construcción de Centro Tecnológico.

3.4 - Mapa de infraestructuras y servicios

Infraestructuras y normativa

Objetivos de la línea de actuación:

Tener conocimiento sobre las posibilidades de desarrollo de la Sociedad de la Información en el municipio.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ayuntamiento de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Empresas de servicios de telefonía, telemática, internet, etc.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Se pretende contar con un primer mapa para junio del 2013, mapa que se mantendrá permanentemente actualizado

Descripción completa de la línea de actuación:

La línea de actuación consiste en la elaboración de un mapa de infraestructuras y servicios ofrecidos por operadores de telefonía/telecomunicaciones, con el fin de conocer la situación actual y las posibilidades de desarrollo o fomento de nuevas infraestructuras o servicios telemáticos (tanto en espacios o dependencias públicas, como en el resto del municipio).

Para realizar el mapa, será necesario establecer convenios marco de colaboración con las empresas que operan en el municipio de Palma del Río.

4.1 - Programa de alfabetización digital para colectivos en riesgo de exclusión digital

Colectivos

Objetivos de la línea de actuación:

Contribuir a la vertebración de la Sociedad de la Información entre colectivos no usuarios de la red mediante el desarrollo de acciones formativas adaptadas a las necesidades específicas de los colectivos en riesgo de exclusión digital.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Los colectivos identificados a priori son los que se indican a continuación, si bien podrán ampliarse a lo largo del desarrollo e implantación del Plan. Cada área funcional del Ayuntamiento debe identificar las necesidades y establecer los contenidos mínimos a desarrollar para cada uno de ellos:

- Tercera edad
- Personas discapacitadas
- Personas inmigrantes
- Personas sin recursos económicos, etc.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Área de bienestar Social y Área de Desarrollo

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Organizaciones (asociaciones, fundaciones, ONGs, etc.) que se dirijan a los colectivos citados, así como entidades financieras que pudieran aportar financiación para estos proyectos.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Programa de carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

La línea consiste en desarrollar acciones formativas orientadas a las necesidades particulares de los colectivos que se han definido. La consideración básica en estos programas o cursos ha de ser su enfoque hacia el sentido práctico de los usos y servicios, de manera que respondan a la pregunta de “¿para qué nos sirven las TICs?”.

Para ello es importante la participación de los agentes implicados en el desarrollo de esta línea de actuación, ya que ellos son los que mejor conocen las necesidades y demandas de estos colectivos. Estos cursos no tendrán carácter estático sino que podrán ir adaptándose a las nuevas necesidades que puedan ir surgiendo.

Algunos cursos que podrían realizarse son los siguientes:

Búsqueda de Información en Internet: dar a conocer las herramientas para encontrar fácilmente en Internet toda la información que está colgada en la Red y que puede resultar de interés para el colectivo: cómo buscar un empleo, cómo buscar una vivienda o compañeros de piso, cursos existentes, becas, concursos, etc.

Manejo de teléfonos móviles inteligentes para personas mayores.

Administración electrónica. Los contenidos podrían incluir: dar a conocer qué es la administración electrónica, conocer los tipos de trámites con las administraciones y que actualmente se pueden realizar por Internet, conocer las ventajas de la e-administración, es decir, del uso de Internet por parte de las AA.PP. para facilitar y mejorar las relaciones con la ciudadanía, etc.

Hablar por Internet: videoconferencia y telefonía IP: taller para aprender los conceptos de videoconferencia y telefonía IP, sus aplicaciones y posibilidades de uso.

Seguridad en la red: conocimientos básicos de seguridad informática y seguridad en Internet, medidas de protección, etc.

Fotografía Digital: conocer las características de las cámaras digitales, sus posibilidades y los aspectos técnicos básicos de la imagen digital para hacer un buen uso de la cámara.

Crea tu blog: aprender a utilizar los weblogs.

Los cursos de formación se realizarán aprovechando los espacios ya existentes en la ciudad, tales como Centros de Personas Mayores, Centros Cívicos, Centros Municipales de Distrito etc.

El Ayuntamiento dispone asimismo de un Aula de Recursos Informáticos que puede ser empleada para realizar acciones puntuales.

4.2-Facilitar el acceso a las Nuevas Tecnologías de la población infantil y joven

Colectivos

Objetivos de la línea de actuación:

Acercar las nuevas tecnologías a los más jóvenes a través de cursos adaptados a sus necesidades e intereses.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Niños y jóvenes del municipio de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Áreas de Cultura y Juventud del Ayuntamiento de Palma del Río.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Asociaciones y entidades que actualmente desarrollan programas con estos colectivos.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Programa de carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

Esta línea consiste en ofrecer cursos específicos, *para jóvenes y niños*, con contenidos que puedan resultar de interés y utilidad para estos colectivos.

Al tratarse de personas menores de edad, resulta relevante tener en cuenta el criterio de "seguridad"; la restricción de los contenidos puede ser un problema a tener en cuenta en el desarrollo de esta iniciativa.

4.4 - Promoción del uso de las nuevas tecnologías para facilitar la inserción laboral de personas desempleadas

Colectivos

Objetivos de la línea de actuación:

Facilitar a aquellas personas en situación de desempleo el proceso de búsqueda de empleo aprovechando las posibilidades que ofrecen las Nuevas Tecnologías.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Personas desempleadas de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Asociaciones y entidades formativas

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

La línea se materializa en 2 acciones fundamentales:

- Creación de una web de búsqueda de empleo local.
- Creación de cursos de alfabetización en TIC's orientadas a la búsqueda de empleo, a través de un Taller de búsqueda de empleo online, en el que enseña a los desempleados la utilización de todas las aplicaciones disponibles en internet para la búsqueda de empleo.

4.5 - Apoyo al acceso de las PYMES a las nuevas Tecnologías

Formación

Objetivos de la línea de actuación:

Difundir el conocimiento y uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación por parte de las pequeñas y medianas empresas.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Empresas de Palma del Río

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Asociaciones empresariales y entidades formativas

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

La línea contempla las siguientes acciones:

Jornadas divulgativas diseñadas para apoyar la adaptabilidad de las empresas y de las personas trabajadoras a los cambios económicos estructurales y mostrar cómo afrontar estos cambios con el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Oferta de cursos de formación y asesoramiento a la pequeña y mediana empresa

4.6 - Promoción del uso de las nuevas tecnologías entre los/as nuevos/as emprendedores/as

Colectivos

Objetivos de la línea de actuación:

Poner en disposición de las personas emprendedoras el conocimiento de las herramientas informáticas y de gestión que puedan ser aplicables a su negocio de nueva creación.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Personas emprendedoras de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Asociaciones y entidades formativas

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

La línea contempla la oferta de cursos de formación y asesoramiento dirigidos a las empresas de nueva creación, entre los que destacan los siguientes:

Formación y asesoramiento en TICs a emprendedores.

Taller de decisiones empresariales e-emprende.

4.7 – Inclusión de la perspectiva de Igualdad de Oportunidades en el Plan

Colectivos

Objetivos de la línea de actuación:

Avanzar hacia la plena igualdad entre mujeres y hombres en el acceso a las TICs en el municipio de Palma del Río

Propiciar el acceso a las TICs de los colectivos de mujeres más alejados de las mismas.

Trazar acciones de actuación dentro de cualquier ámbito del plan con perspectiva de género y establecer acciones correctoras por los diferentes ámbitos de actuación del Plan, cuando sean necesarias

Analizar de forma continuada y segmentada en función de diferentes variables los datos de uso de las TIC y de los servicios TIC municipales por parte de las mujeres de Palma del Río.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Mujeres de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Área de Mujer del Ayuntamiento de Palma del Río

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Observatorio de la Sociedad de la Información

Todas las áreas y sociedades municipales

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

La acción propuesta parte de un diagnóstico de partida revelador de una situación desigual tanto en el acceso como en el manejo de las TIC por parte de las mujeres, lo cual supone una situación de desventaja en sus posibilidades de desarrollo profesional y personal. Para cambiar esta situación se plantean las siguientes acciones

1. Incluir la perspectiva de género en todos los estudios que se realicen desde el Observatorio de la Sociedad de la Información
2. Incluir la perspectiva de género en los indicadores de evaluación del Plan
3. Garantizar y promover el acceso de las mujeres en las acciones que contempla el Plan
5. Garantizar que las acciones de difusión del Plan y de las acciones comprendidas en el mismo contemplen como destinataria a la mujer
6. Desarrollar acciones específicas de formación en TICs a colectivos de mujeres alejadas de estas tecnologías

5.1 - Incubadora de Empresas de Nuevas Tecnologías

Promoción del sector TIC

Objetivos de la línea de actuación:

Facilitar el inicio de actividad empresarial a los proyectos relacionados con las Nuevas Tecnologías.

Poner a disposición de las empresas de reciente creación un espacio en el que desarrollar su actividad durante un plazo de tiempo determinado.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Emprendedores y empresas de reciente creación relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que desarrollen actividades innovadoras y que aporten un valor diferencial en el sector de las Nuevas Tecnologías.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Se prevé su continuidad en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

El futuro Centro Tecnológico ubicado en Palma del Río deberá ser un centro equipado con diversos módulos para que las empresas relacionadas con las Nuevas Tecnologías desarrollen allí su actividad durante un plazo máximo de tiempo determinado, y que posibilite el acceso a servicios comunes tales como gran caudal de ancho de banda, videoconferencia, traducción simultánea, megafonía y proyección, salas de reuniones, etc.

5.2 - Colaboración con otras instituciones para la promoción del sector TIC

Promoción del sector TIC

Objetivos de la línea de actuación:

Fomentar el desarrollo de actividad empresarial relacionada con las Tecnologías de la Información y la Comunicación a través de la colaboración interinstitucional.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Emprendedores/as y empresas relacionadas con las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, que desarrollen actividades innovadoras y que aporten un valor diferencial en el sector de las Nuevas Tecnologías.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Gabinete del Alcalde del Ayuntamiento de Palma del Río.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

Búsqueda y desarrollo de convenios y marcos de colaboración entre el Ayuntamiento de Palma del Río y otros agentes públicos, privados y/o sociales que faciliten el desarrollo e implantación en el municipio de Palma del Río de empresas que desarrollen actividades relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

5.3 - Parque Tecnológico

Promoción del sector TIC

Objetivos de la línea de actuación:

Situar a Palma del Río como un referente en materia de tecnología e innovación

Complementar la oferta de ubicaciones tecnológicas existentes en Córdoba.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Emprendedores/as y empresas relacionadas con las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, que desarrollen actividades innovadoras y que aporten un valor diferencial en el sector de las Nuevas Tecnologías.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

.

Descripción completa de la línea de actuación

Promocionar la creación de un parque tecnológico destinado a albergar exclusivamente empresas relacionadas con el conocimiento y las nuevas tecnologías.

6.1 - Comunicación del PETE de Palma del Río

Difusión

Objetivos de la línea de actuación:

Contribuir a la implantación del Plan, utilizando la comunicación y difusión como vehículo impulsor del mismo, apoyando y acompañando la correcta toma de decisiones y favoreciendo un flujo constante de información que refuerce las actitudes de aceptación del Plan.

Realizar acciones de sensibilización para generar una actitud positiva hacia las TICs por parte de la ciudadanía de Palma del Río.

Dar a conocer a los diversos agentes implicados los logros y resultados en la realización de los proyectos.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Existen diferentes grupos de agentes a quienes se comunicarán los mensajes oportunos a través de los canales que se estimen más convenientes:

Agentes locales internos (tanto a los participantes en el proceso de desarrollo del Plan como al resto): Áreas del Ayuntamiento de Palma del Río, grupos políticos y Patronatos Municipales.

Agentes locales externos: asociaciones, organizaciones, etc.

Agentes supramunicipales: Gobierno Autonómico y Diputación Provincial.

Ciudadanía de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Gabinete de Prensa del Ayuntamiento de Palma del Río y Empresa(s) subcontratada(s) al efecto

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

El lanzamiento del Plan de Comunicación tendrá lugar a finales de 2013; en los años sucesivos se comunicará el grado de avance del Plan (balance), al final de cada ejercicio.

El Portal se actualizará a medida que se desarrollen nuevos contenidos.

Descripción completa de la línea de actuación

Desarrollo de una estrategia para dar a conocer el Plan a los distintos agentes de la sociedad Palmeña.

Las herramientas que se proponen son las siguientes:

Portal de Plan Estratégico de Palma del Río

Consiste en la creación de un Portal específico en el que se recoja toda la información referente al Plan; los contenidos inicialmente planteados podrían incluir los siguientes puntos:

- Descripción detallada del Plan (antecedentes, objetivos, líneas de actuación, descripción de los proyectos, etc.)

- Actualidad: noticias, eventos, etc.

- FAQs

- Links a otros sitios de interés

- Posibilidad de realizar consultas a través de la web (Contacto)

Acciones de Marketing Interno

Consiste en planificar e implementar acciones dirigidas a la venta del Plan a los empleados del Ayuntamiento de Palma del Río y las Sociedades Municipales. Los mecanismos o herramientas a emplear en cada caso dependerán de la naturaleza del colectivo del que se trate: reuniones, presentaciones, entrega de documentación, etc.

Acciones de Comunicación dirigidas a la sociedad Palmeña

Consiste en planificar e implementar acciones dirigidas a la venta del Plan a la sociedad Palmeña: ciudadanía, empresas, asociaciones, etc. Los canales y medios a emplear en cada caso dependerán del colectivo del que se trate. Por ejemplo:

- publicidad en distintos medios y soportes, enfocados sobre todo a la ciudadanía o “público general”,

- jornadas informativas, enfocadas principalmente al sector empresarial

6.2 - Plan de Marketing del portal del Ayuntamiento de Palma del Río

Difusión

Objetivos de la línea de actuación:

Desarrollar un plan específicamente enfocado a la asimilación por parte de la sociedad Palmeña de la administración on-line, sus ventajas, posibilidades y retos de futuro.

Considerando el ciclo de vida completo del usuario, las fases que contemplaría el Plan de Marketing serían la Captación, Utilización, Satisfacción y, por último, la Fidelización. El objetivo final es que la ciudadanía utilice el canal Internet para interactuar con la Administración local e ir desarrollando la conversión de los visitantes en usuarios activos de los servicios públicos on-line, es decir, llegar a la fase de Fidelización de los usuarios.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Sociedad Palmeña en su conjunto.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Gabinete de Prensa del Ayuntamiento de Palma del Río

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Áreas municipales

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

A partir de 2013, a medida que se vayan desarrollando los servicios on-line.

Descripción completa de la línea de actuación

Realización de un Plan de Marketing para promocionar la utilización de los servicios públicos on-line.

Los aspectos clave a considerar a la hora de elaborarlo serán los siguientes:

Objetivos de comunicación.

Estrategia de segmentación (usuarios/trámites) y Posicionamiento.

Estrategia de comunicación: caracterización del público objetivo, mensajes claves, medios y soportes.

6.3 - Observatorio de la Sociedad de la Información

Difusión

Objetivos de la línea de actuación:

Difundir y facilitar información sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en Palma del Río a cuantas personas o entidades lo deseen, y en especial a las entidades públicas y privadas que participen o hayan participado en los proyectos comprendidos dentro del Plan.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Agentes locales y externos (ciudadanía, empresas, administración local, otras administraciones, etc.)

Agentes responsables de la línea de actuación:

Asociación Plan Estratégico de Palma del Río , como responsables del Observatorio Socioeconómico de Palma del Río

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Área de Desarrollo Local, como entidad responsable de la creación del PETE
Gabinete de Prensa del Ayuntamiento de Palma del Río , para la difusión de la información

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

Seguimiento de las actuaciones enmarcadas en el Plan de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, y publicación de estudios / informes sobre la evolución de la Sociedad de la Información en Palma del Río, ofreciendo datos comparables con los de otras administraciones supramunicipales.

7.1 - Convenios y acuerdos marco de colaboración

Alianzas estratégicas

Objetivos de la línea de actuación:

Garantizar las alianzas y relaciones necesarias para llevar a cabo con éxito el Plan.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ayuntamiento de Palma del Río

Agentes responsables de la línea de actuación:

Gabinete del Alcalde

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Áreas municipales

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

La línea consiste en firmar convenios o acuerdos marco de colaboración con otras Administraciones Públicas o agentes económicos y sociales para crear conocimiento y/o facilitar el desarrollo de proyectos.

El Ayuntamiento ya está empleando esta fórmula en la actualidad; entre los agentes con los que está trabajando en el ámbito de las Nuevas Tecnologías se encuentran los siguientes:

EPRINSA:

JUNTA DE ANDALUCIA:

.

El objetivo es mantener y reforzar los convenios existentes, y buscar nuevos agentes con los que establecer acuerdos de colaboración a largo plazo.

7.2 - Redes locales, estatales e internacionales

Alianzas estratégicas

Objetivos de la línea de actuación:

Fomentar la participación de Palma del Río en redes de ciudades y la cooperación permanente del Ayuntamiento con otras instituciones.

Creación de redes interurbanas que aseguren el contacto permanente entre todos los grupos y personas vinculados a la innovación tecnológica y social.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Ayuntamiento de Palma del Río.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Gabinete del Alcalde del Ayuntamiento de Palma del Río.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

Pertenencia a redes locales e internacionales que constituyan un punto de encuentro para buscar sinergias y aliados a nivel internacional. Algunos Ejemplos serian:

Red IT4ALL, Red de Autoridades Locales para la Sociedad de la Información. Es una Red de Autoridades Locales de alcance mundial, cuya misión principal es conseguir y definir una posición común de las Autoridades Locales de todo el mundo respecto a la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información (Diciembre 2003, Ginebra y Noviembre 2005, Túnez). Es un instrumento válido para garantizar una cooperación efectiva de las Autoridades Locales del mundo (ciudades, regiones y otras instancias de la Administración descentralizada) para el acceso a la Sociedad de la Información, ámbito básico para su desarrollo social y económico.

Global Cities Dialogue (GCD). El Diálogo global de la Ciudades es una red para la acción para todas las ciudades interesadas en hacer realidad el potencial de una sociedad de la información sin de exclusiones sociales y basada en el desarrollo sostenible. Trabaja sobre la premisa de que las ciudades tienen que jugar un papel clave en la Sociedad de la Información. Creada en noviembre de 1999, se define como una plataforma política para compartir conocimientos y experiencias.

Intercities (Ciudades Inteligentes). El propósito principal es adelantar la Gobernabilidad Electrónica (e-Governance) de las ciudades a través del desarrollo de un prototipo de Ciudad Inteligente –un lugar cívico compartido en el espacio virtual conteniendo sistemas TIC integrados en todos los aspectos de la ciudad, y continuamente accesibles a todos a través de un amplio rango de interfaces, que mejorarán la competitividad económica y la cohesión social.

8.1 - Plan de Reciclaje de equipos informáticos

Cooperación

Objetivos de la línea de actuación:

Proporcionar equipos informáticos aquellos sectores de la población y colectivos que de otro modo no podrían acceder a ellos.

Dar uso a un material informático, eléctrico o electrónico que es considerado obsoleto o deteriorado por su propietario.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Organizaciones (asociaciones, fundaciones, ONGs, etc.) que tengan necesidad de equipamiento informático, ya sea para su utilización por parte del personal (uso interno) o de los colectivos finales a los que orientan su actividad.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Áreas del Ayuntamiento de Palma del Río

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

El objetivo sería tener desarrollada una estrategia en esta materia a finales del 2013, para poder comenzar a desarrollar proyectos a partir del 2014.

Descripción completa de la línea de actuación

Existen dos posibilidades que deberán ser valoradas:

Realización de un plan de reciclaje para que los viejos equipos que provengan exclusivamente de la administración local, sean reutilizables por todos aquellas personas u organizaciones que lo deseen.

Actuar como canalizador de la recogida, reciclado y posterior donación de equipos informáticos procedentes de la sociedad Palmeña (ciudadanía, empresas, organizaciones, etc.). En este sentido, el Ayuntamiento de Palma del Río podría desarrollar acciones como las siguientes:

- Cesión de espacios para el almacenaje y manipulación de equipos;
- labores de difusión de las organizaciones que desempeñan esta labor y del propio reciclaje;
- apoyar en el establecimiento de convenios con grandes empresas;
- favorecer el voluntariado y la conciencia social acerca del reciclaje de componentes informáticos/electrónicos;
- favorecer la creación de trabajo para colectivos en situación de exclusión social y/o con pocos recursos a través de la creación de puestos de trabajo asalariados (para integrantes de dicho colectivo) para la recogida, reciclaje y mantenimiento de equipos.

9.1 - Mejora de los sistemas internos de información y comunicación

Mejora gestión interna

Objetivos de la línea de actuación:

Mejora de la eficiencia en la gestión municipal.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Conjunto de áreas y patronatos municipales

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Todas las áreas y empresas municipales

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

Acciones que incluye

Mejora del hardware utilizado por las áreas y patronatos municipales

Mejora de las redes y sistemas de comunicación

Incorporación de nuevo software y programas de gestión

9.2 - Programas de formación para empleados/as públicos/as

Mejora gestión interna

Objetivos de la línea de actuación:

Capacitar y sensibilizar a los empleados públicos en materia de TICs para facilitar y mejorar la eficiencia en su trabajo, lo que redundará en un mejor servicio a la ciudadanía.

Dotar a los trabajadores de las Administración local de los conocimientos y destrezas adecuados para afrontar y desarrollar con éxito el proceso de transformación de la Administración hacia la Administración digital.

Extensión de la cultura de administración electrónica a todos los servicios públicos municipales.

Generar conciencia de participación en la mejora de los servicios públicos.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Empleados públicos; se prevé la existencia de determinados cursos dirigidos al funcionariado en general, así como de cursos específicos para el nivel de Dirección de las áreas.

Agentes responsables de la línea de actuación:

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Responsables de cada una de las áreas del Ayuntamiento de Palma del Río

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

Carácter continuista en el tiempo.

Descripción completa de la línea de actuación

Se trata de lanzar cursos formativos en materia de TICs.

Lo que se pretende es, por una parte, ofrecer una formación de carácter algo más conceptual que la que existe actualmente focalizada en la e-administración y, por otra, dar a conocer las aplicaciones más prácticas de las TICs en el día a día del Ayuntamiento.

Algunas temáticas que podrían incluir los cursos son las siguientes:

Introducción a la e-Administración: ¿qué es?, ¿cuáles son las consecuencias derivadas de su implantación?, ¿cuáles son sus ventajas e inconvenientes?, etc.

Utilización de Plataformas comunes (pasarela de pagos, notificación electrónica...)

Nuevos escenarios normativos



Tramitación on line

Firma electrónica

Archivo electrónico

Protección de datos en la administración electrónica

Servicios multicanal

Carta de servicios

Casos de éxito de otras administraciones (Best practices)

9.3 - Creación del Portal del Funcionariado

Mejora gestión interna

Objetivos de la línea de actuación:

Implantar Espacios de Colaboración entre empleados para favorecer el trabajo en equipo, el intercambio de experiencias y mejores prácticas.

Fortalecer la alfabetización informática entre los empleados municipales y evitar la exclusión digital en el propio Ayuntamiento.

Definir modelos de publicación electrónica para publicaciones de los servicios municipales.

Crear portales sectoriales en la Intranet para las áreas y servicios municipales.

Facilitar la interacción entre Ayuntamiento y funcionarios municipales a través de diferentes vías y herramientas de participación.

Ampliar las gestiones personales que los empleados municipales pueden hacer a través del portal.

Colectivos a los que se dirige la iniciativa:

Funcionarios públicos.

Agentes responsables de la línea de actuación:

.

Otros agentes implicados en su desarrollo:

Gabinete del Alcalde del Ayuntamiento de Palma del Río.

Áreas Funcionales del Ayuntamiento de Palma del Río.

Plazos de desarrollo de la línea de actuación:

.

Descripción completa de la línea de actuación:

La línea de actuación consiste en el desarrollo del Portal del Funcionario del Ayuntamiento de Palma del Río para que:

sea verdadero motor del cambio organizativo,

sirva de apoyo al desempeño de las responsabilidades de los empleados públicos,

permita generar valor en los procesos internos del Ayuntamiento,

permita impulsar las transformaciones que la Administración Electrónica conlleva, todo ello con un enfoque basado en la mejora de la calidad del servicio público.

Las propuestas de administración electrónica para el ciudadano/a requieren una gestión municipal coordinada, racional y eficaz.



La Intranet puede ser un soporte imprescindible para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Palma del Río ya que permite:

potenciar la comunicación interna transversal y vertical en el conjunto del Ayuntamiento y en las distintas unidades,

facilitar la coordinación entre los servicios municipales que comparten objetivos y trabajan para los mismos sectores de población,

fomentar la gestión del conocimiento entre el personal municipal,

apoyar la gestión interna que se refleja en servicios públicos de calidad para la ciudadanía.

5 Instrumentos de gestión del P.E.T.I.

5.1 Comisión del P.E.T.I.

La Comisión del P.E.T.I. será el órgano con carácter decisorio que deberá aportar la visión estratégica integrada y global al desarrollo del Plan.

Las funciones principales de esta Comisión serán las siguientes:

Evaluar y controlar el grado de implantación de las líneas de acción y el cumplimiento de los objetivos del Plan.

Contrastar y validar las iniciativas y aportaciones sobre aspectos concretos del Plan surgidas desde los niveles operativo (áreas funcionales del Ayuntamiento y equipos de trabajo) y Oficina de Proyecto.

Impulsar medidas correctoras y de actualización para su incorporación en el Plan de Actuaciones del siguiente período.

Definir mejoras al modelo de gestión y control del Plan.

Complementar la ejecución del Plan mediante una labor continua de promoción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Potenciar la coordinación de actividades entre áreas funcionales, empresas públicas y agentes implicados.

5.2 La Oficina de Proyecto

El objetivo de la Oficina del Proyecto es proporcionar un punto único de referencia para todos los participantes en el proyecto, cuya finalidad principal será el seguimiento técnico y administrativo del Plan.

La Oficina de Proyecto estará conformada por:

XXXXXX, que liderará el lanzamiento y gestión de los proyectos que conforman el Plan y que realizará un seguimiento exhaustivo de los objetivos y resultados alcanzados.

Los responsables de cada uno de los proyectos, que gestionarán los proyectos que les sean encomendados.

Las funciones principales de esta Oficina del Proyecto que gestionará el Ayuntamiento de Palma del Río serán:

Hacer propuestas de actuación a los órganos de gobierno municipal para impulsar el Plan Estratégico de Tecnología de Palma del Río.

Constituir un lugar de debate, discusión y propuesta entre los diferentes ámbitos y sectores municipales, directamente implicados en el proyecto.

Establecer mecanismos de coordinación técnica entre los diferentes sectores municipales implicados.

Valorar proyectos y propuestas que están desarrollando otras instituciones y administraciones.

Proponer mecanismos de relación interadministrativa y seguimiento de actuaciones de entidades prestadoras de servicios de administración electrónica.

Definición y control de la metodología de trabajo y desarrollo de cada uno de los proyectos enmarcados en el Plan.

Evaluación y seguimiento de los recursos económicos y humanos de cada proyecto.

Planificación y seguimiento de los proyectos.

Soporte a la gestión de los proyectos.

Soporte al análisis y control de calidad del proyecto.

Desarrollo de pliegos técnicos. Supervisión de los procesos de contratación.

Análisis final de los resultados del Proyecto.

Observatorio de la Sociedad de la Información en Palma del Río

Para el desarrollo de estas funciones, la Oficina de Proyecto contará, aparte de con el soporte técnico y jurídico de las áreas funcionales del Ayuntamiento de Palma del Río, con la participación del Centro Municipal Informático de Palma del Río, que realizará las siguientes tareas:

Consultoría y asesoría técnica sobre informática y telecomunicaciones.

Dirección de proyectos de telecomunicaciones y servicios de valor añadido.

Gestión de convenios con los operadores públicos o privados.

5.2.1 Observatorio de la Sociedad de la Información en Palma del Río

Las funciones a desempeñar por el Observatorio de la Sociedad de la Información en Palma del Río son las siguientes:

Disponer de un conjunto de indicadores estadísticos que permitan medir la evolución de la situación de la Sociedad de la Información en Palma del Río en los diversos ámbitos de interés:

sociedad, hogares, empresas, Administración Pública, infraestructuras de comunicaciones...

Medir el impacto de los programas públicos de fomento de la Sociedad de la Información.

Comparar la evolución de la Sociedad de la Información en Palma del Río con otras regiones, incluidos Córdoba y la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Difundir y facilitar información sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en Palma del Río a cuantas personas o entidades lo deseen, y en especial a las entidades públicas y privadas que participen o hayan participado en los proyectos comprendidos dentro del Plan.

Disponer de un inventario de buenas prácticas de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía, en España y en Europa.

Implantar nuevos métodos de recogida y difusión de información estadística.

5.3 Seguimiento de resultados y objetivos

Una de las funciones principales de la Oficina de Proyecto es la gestión de los proyectos que componen el Plan y la medición de los resultados obtenidos tras su concepción, diseño, desarrollo/implantación y puesta en marcha/explotación.

En relación a los proyectos, se medirán, básicamente, dos aspectos:

El desarrollo de los proyectos del Plan en sí mismos: vigilar plazos (desviaciones de tiempo en el desarrollo de proyectos), costes (desviaciones sobre el presupuesto) y cumplimiento de las especificaciones de partida (el alcance y la calidad de los trabajos que se realicen).

Las variables objetivas que se relacionen con los resultados que se pretenden conseguir, es decir, aquellas que indiquen si se están alcanzando los objetivos, así como aquellas otras que ayuden a entender cómo se están consiguiendo. Las no conformidades detectadas deberían ser registradas e investigadas y sus causas eliminadas mediante el establecimiento de las acciones correctoras y/o preventivas pertinentes.

A continuación se proponen una serie de indicadores básicos que permitirían medir y comparar en sucesivos ejercicios los resultados obtenidos tras el desarrollo e implantación de las líneas de actuación.

Ámbito	Cód	Proyecto	Indicadores
1. Servicios públicos	1.1	Servicios on-line	Nº total de servicios on-line implementados
			Nº de usuarios registrados en los servicios on line (inclusión de género)
			Nº de transacciones on-line realizadas
			Distribución de usuarios por servicios
	1.2	Catálogo de servicios	Nº total de servicios desarrollados, catalogados y publicados en internet
			Nº de consultas al catálogo de servicios
	1.3	Firma electrónica / Tarjeta del ciudadano	Nº total de servicios on-line implementados y que requieran firma electrónica para su tramitación
			Total población Palmeña que ha obtenido la Tarjeta del Ciudadano (inclusión de género)
			Nº de transacciones con Firma Electrónica realizadas
	1.4	Sistema de información a la carta	Nº total de usuarios registrados (inclusión de género)
			Nº de envíos de información por canal
			Nº medio de alertas/grupos de envío seleccionados por usuario
	1.5	Sistema de atención a la ciudadanía	Nº de servicios de atención realizados por canal en el ejercicio
			Nº total de usuarios de los canales TIC del sistema de atención a la ciudadanía (inclusión de género)
	1.6	Participación on-line	Nº total de usuarios registrados en los espacios de participación (inclusión de género)
			Nº de accesos a los espacios de participación
			Nº medio de participaciones en cada espacio por usuario
	1.7	Mejora del portal del Ayuntamiento	Nº de accesos al portal www.Palma del Río.net
			Servicios más visitados
	1.8	Creación del portal de Turismo de Palma dl Río	Nº de accesos al portal www.Palma del Río.net
Servicios más visitados			

2. Espacio público	2.1	Implantación red terminales de información en espacios públicos	Nº total de terminales implantadas
	2.2	Paneles de información variable	Nº de paneles de información variable instalados
	2.3	Creación de Centros de Acceso Público a Internet	Nº de nuevos CAPIs implantados
			Nº de nuevos terminales implantados en los CAPIs
			Nº de usuarios de los CAPIs
	2.4	Ampliación de espacios Wi-fi	Nº de nuevos espacios Wifi
			Nº de accesos a los espacios Wifi
			Nº medio de accesos a cada espacio Wifi
	2.5	Instalación de Puntos de Acceso público a Internet (PAPIs)	Nº de nuevos PAPIs instalados
			% tiempo de uso de cada PAPI s/total de tiempo ofertado en cada PAPI
			Nº de consultas realizadas a www.Palma del Río.net por cada PAPI

3. Infraestructuras	En Todos los Proyectos de infraestructura el indicador será la ejecución del mismo		
4. Colectivos	4.1	Programas de alfabetización digital para colectivos en riesgo de exclusión digital	Nº de horas ofertadas
			Nº de cursos ofertados
			Nº de asistentes a los cursos
			Nº medio de asistentes por curso
			Nº de asociaciones colaboradoras
			Descripción de los colectivos
	4.2	Facilitar el acceso a las Nuevas Tecnologías de la población infantil y joven	Nº de horas ofertadas
			Nº de cursos ofertados
			Nº de asistentes a los cursos (inclusión de género)
			Nº medio de asistentes por curso

4. Colectivos	4.3	Apoyo al acceso de las asociaciones a las nuevas tecnologías	Nº de horas ofertadas
			Nº de cursos ofertados
			Nº total de asistentes a los cursos (inclusión de género)
			Nº total de asistentes a los cursos (asociaciones distintas)
			Nº medio de asistentes por curso
			Numero de Web y APPS implantadas en asociaciones
	4.4	Promoción del uso de las nuevas tecnologías para facilitar la inserción laboral de personas desempleadas	Nº personas participantes
			Personas buscan empleo on-line s/total
	4.5	Apoyo al acceso de las PYMES a las nuevas tecnologías	Nº de PYMES participantes
			Numero de Web y comercios electrónico implantadas en las empresa
	4.6	Promoción del uso de las nuevas tecnologías entre los/as nuevos/as emprendedores/as	Nº emprendedores/as formados en TICs
			Nº emprendedores participantes en formación on-line
% Participantes en cursos on line / total			
4.7	Inclusión de la perspectiva de Igualdad de Oportunidades en el Plan	Acción transversal. No hay indicadores	
5. Promoción del sector TICs	5.1	Incubadora de empres de nuevas Tecnologías	Nº de empresas instaladas en el centro
			Empleo generado por las empresas instaladas en el centro
	5.2	Colaboración con otras instituciones para la promoción del sector TIC	Nº total de empresas creadas
5.3	Parque Tecnológico	No habrá indicadores hasta que no se tenga una mayor definición	
6. Difusión	6.1	Comunicación de P.E.T.I.	Nº de acciones de comunicación
			Nº de accesos y consultas on line
	6.2	Elaboración e implementación de un Plan de Marketing del portal www.Palma del Río.net	
6.3	Observatorio de la Sociedad de la Información		

7. Alianzas estratégicas	7.1	Convenios y acuerdos marco de cooperación	Nº total de nuevos convenios y acuerdos firmados
	7.2	Participación en redes locales, estatales e internacionales relacionadas con el desarrollo de la SI	Nº de nuevas redes en las que participa el ayuntamiento
8. Cooperación	8.2	Plan de reciclaje de equipos informáticos	Nº total de personas/asociaciones beneficiadas por el plan de reciclaje de equipos informáticos
			Nº total de organizaciones/asociaciones que colaboran el plan de reciclaje de equipos informáticos
			Nº total de equipos informáticos tramitados
9. Mejora de la gestión interna municipal	9.1	Mejora de los sistemas internos de información y comunicación	
	9.2	Programas de formación para empleados públicos	Nº de horas ofertadas
			Nº de cursos ofertados
			Nº de asistentes a los cursos (inclusión de género)
			Nº medio de asistentes por curso
	9.3	Creación del portal del funcionariado	Nº de accesos al portal del funcionariado
			Servicios más visitados
	9.4	Implantación de Plataforma de Gestión Documental	Nº de documentos subidos a la plataforma
			Nº de accesos a los documentos

6. Agentes participantes en la fase de diseño de la Agenda Digital Palma del Río 2012

Las principales fuentes de documentación han sido:

- Análisis de Informes y Estudios anteriores
- Estudio de Buenas Prácticas y de Tendencias
- Plan Estratégico de Palma del Río
- Plan Estratégico de Turismo
- Programa de Reconocimiento de Necesidades de Formación para el Empleo en la localidad de Palma del Río

Entre las fuentes consultadas cabe destacar las relativas a las Mesas Sectoriales a colación del Plan Estratégico de Palma del Río en las que se concluyeron iniciativas derivadas de las necesidades detectadas por las propias empresas de los sectores participantes.

El análisis del entorno ha sido realizado mediante entrevistas personales con profesionales del sector, además de obtener distintas visiones de expertos/as y agentes involucrados (Asociaciones que representan a sectores demandantes, Departamento Informático del Ayuntamiento, etc.) en el uso y desarrollo social y empresarial de las TICs. Se han realizado entrevistas personales con personas que, bien por tratarse de especialistas en la materia, por representar a organizaciones empresariales o por ser responsables de centros de opinión y conocimiento sobre la materia han sido consideradas relevantes para el análisis.

Finalmente se ha profundizado en el conocimiento de las empresas del sector analizando información de éstas que proporcionan en internet y las aparecidas en medios de comunicación, foros, etc.