

e-GovMunicipal

Categoria: e-government

PLATAFORMA WEB PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

1. Introducción

El desarrollo tecnológico de la informática, la electrónica, las telecomunicaciones y especialmente internet, está produciendo cambios significativos en la sociedad y en el conjunto de todas las relaciones sociales.

La información ha contribuido a que los acontecimientos que se suceden a escala mundial, continental o nacional nos resulten más cercanos, y que la idea de la "aldea global" de Marshall McLuhan se vaya haciendo realidad.

Nuestra visión del mundo está adquiriendo una nueva dimensión, estamos ante un nuevo modelo social, la sociedad globalizada, en la cual la información y la comunicación son los ejes primordiales de una comunidad del siglo XXI, donde los ciudadanos encuentren un espacio para la generación e intercambios de ideas, conceptos y opiniones.

En el caso de las Istituciones públicas, los datos, la información y principalmente el control, son elementos fundamentales del quehacer administrativo en la medida que aportan elementos nuevos y ayudan a la toma de decisiones para que los programas y políticas cumplan con sus metas y objetivos, con la única finalidad de generar un mayor progreso y bienestar de la sociedad en su conjunto.

Estas reflexiones, indican que nos encontramos en el momento histórico preciso y justo para dar el primer paso en este nuevo camino, que el cambio político, social y económico que se pretende impulsar englobe a todos los actores sociales y se cree un marco tecnológico sólido que represente un modelo nacional de gestión y administración de datos, información y comunicación con los ciudadanos.

2. Objetivo General

Desarrollar una Plataforma Web integral que contribuya a un adecuado desempeño de las funciones de control, gestión, administración municipal y de comunicación con la comunidad.

3. Objetivos Específicos

- Diseñar la estructura tecnológica informática para la gestión administrativa municipal que contenga los elementos básicos e indispensables para el adecuado desempeño de las funciones de control interno y procedimientos administrativos.
- Desarrollo de aplicaciones web que permitan la evaluación de la gestión municipal y generación de reportes para la toma de decisiones
- Disponer de una herramienta tecnológica web para la gestión informativa y participativa con la comunidad, profundizando de esta manera los procesos de democratización del Gobierno Municipal

Estos tres objetivos específicos permitirán:

- Que la ciudadanía sea informada.
- Dar absoluta transparencia y credibilidad a la gestión pública
- La adecuada administración y aprovechamiento de los recursos.
- Que sea considerado por la ciudadanía como un gobierno municipal eficaz y eficiente, proveedor de más y mejores bienes y servicios.
- Hacer del Gobierno Municipal un bien público al alcance de todos los ciudadanos.

4. Sitios de Implantación

Municipios o Cantones

5. Campo de acción

Es muy importante para lograr la interacción entre la Institución y la Comunidad, implementar una plataforma web integral, la misma que permita el almacenamiento dinámico y seguro de toda la información y al mismo tiempo que represente la imagen de la Institución a nivel local, nacional e internacional, además se constituya en un puente de consulta y comunicación entre los diferentes actores: Municipio – Autoridades – Ciudadanos.

La plataforma web será constituida por diferentes módulos, los mismos que estarán orientados a los distintos sectores sobre los cuales trabajará el sistema:

- a. Municipio
 - i. Recursos Humanos
 - 1. Autoridades
 - 2. Departamentos
 - 3. Funcionarios
 - ii. Gobierno
 - 1. Competencia
 - 2. Estructura

3. Información general

iii. Gestión

1. Económica
2. Infraestructura
3. Desarrollo Humano
4. Transparencia

b. Parroquias

- i. Información general
- ii. Turismo
- iii. Obras y Proyectos

c. Comunidad

- i. Participación Social
- ii. Noticias a la comunidad
- iii. Boletines Informativos

6. Descripción de Contenidos

El sistema en base al campo de acción estará dividido en las áreas que permitirán el registro y la gestión de la información y posteriormente generar los reportes respectivos:

- Desarrollo Económico
 - Ciudad
 - cantones
 - Parroquias
 - Empresas
 - Organizaciones
- Infraestructura física
 - Vialidad
 - Agrícola
 - Obra Civil
- Desarrollo Humano
 - Cultura
 - Educación
 - Medio Ambiente
 - Salud
 - Deportes
- Transparencia
 - Contrataciones
 - Rendición de cuentas
 - Auditorías Internas
- Servicios Especiales
 - Cooperación Internacional
 - Convenios

- Proyectos Sociales
- Tecnología

- Area Turismo
 - Guia turística
 - Proyectos turísticos
 - Empresas y negocios

- Comunicaciones
 - Boletines Informativos
 - Noticias

Para la gestión de las diferentes áreas, el sistema divide los usuarios por categorías:

- Autoridades
- Administración
- Funcionarios
- Ciudadanos

Toda la información será procesada en la base de datos institucional que será presentada a nivel de portal informativo:

- Portal web Institucional

7. Funcionalidad y Características

- La plataforma web cuenta con una estructura uniforme, definida según los estándares técnicos y con la información y parámetros legales que defina el Municipio, de tal manera que la información que se presente sea única pero al mismo tiempo represente y sea adaptada a la realidad y a la zona en la cual vive el ciudadano.
- La actualización, modificación de las estructuras que forman la plataforma web se realizarán de acuerdo con las necesidades y requerimientos del Municipio y con el trabajo dinámico y conjunto de los responsables de cada área.
- Las interfaces de las aplicaciones Web de la plataforma son fáciles de manejar e intuitivos para los funcionarios.
- La plataforma web ofrece la máxima flexibilidad en la asignación de responsabilidades relacionadas con la actualización y el mantenimiento de las aplicaciones, ya que permite crear múltiples roles con diferentes niveles de privilegios, así como la generación de subportales que concedan a sus responsables un control total, tanto de la gestión como de la información a publicar en los mismos.
- La actualización y modificación de los contenidos los realizan directamente los funcionarios del Municipio, de forma independiente y sin necesidad de intervenciones técnicas, porque está basada en gestión inteligente de contenidos, la información y datos pueden ser modificados o adaptados a las necesidades, lo cual significa que el Municipio puede crear, publicar y desplegar la información que prefiera, así como hacer disponibles los servicios municipales mediante el portal.

- Los usuarios podrán acceder a informaciones en línea, por ejemplo, explicaciones detalladas de cómo realizar un trámite y cómo gestionar un servicio, se dispondrá de todas las planillas o formularios que un determinado trámite requiera, con ayudas y explicaciones para los usuarios, así como conocer el estado de este.
- La plataforma web, generará un espacio de intercambio de opinión e información entre el Municipio y los ciudadanos, así como también la posibilidad de integrar la aplicación con las redes sociales, estableciendo de esta manera una conexión directa y dinámica con la comunidad.
- La posibilidad de generar un boletín informativo quincenal o mensual por parte del Municipio, convirtiéndose en este modo en una herramienta efectiva de comunicación con la comunidad.
- Reporte mensual estadístico de la actividad y de las visitas al portal Web.
- La estructura tecnológica de la plataforma web permite generar un sistema de comunicaciones en tres niveles:
 - a. SMS
 - b. E-mail / Newsletter
 - c. WebTv

8. Componentes de la Plataforma web



- **e-Portal:** Esta es una de las aplicaciones web más importantes, porque representa el puente de comunicación entre todos los componentes del sistema. Está desarrollado bajo los estándares y parámetros del CMS (Content Management System – Sistema de Gestión de Contenidos).

La misión principal de esta aplicación es organizar y publicar toda la información con la cual los usuarios van a interactuar, así como gestionar algunas funcionalidades básicas relacionadas con la interacción Municipio-Ciudadanía, entre las principales podemos mencionar:

- Registro de ciudadanos
 - Preguntas Frecuentes
 - Discusiones
 - Entrevistas
 - Encuestas
 - Calendario de eventos
 - Galería de imágenes y videos
 - Anuncios
 - Comunicaciones
 - WebTv
 - Radio online
 - Boletines e Informes
 - Noticias
 - Acceso área reservada
 - Autoridades
 - Administradores
 - Funcionarios
 - Usuarios
- **e-Atención:** Esta aplicación representa la oficina virtual de atención al público, se maneja en base a un proceso multicanal (web – email - teléfono) que provee a los ciudadanos una forma directa de contactarse con la Municipalidad.

Esta aplicación tiene como sus principales características ser un punto único de contacto con los ciudadanos, un sistema multiplataforma de ingreso, seguimiento y comunicación de incidencias, asignación interna de trabajo, control y auditoria interna del trabajo realizado.

El funcionamiento de la aplicación sigue el siguiente esquema:

- i. Registro de Ciudadanos trámite e-Portal
- ii. Ingreso de solicitudes o requerimientos
 - Web
 - Email
 - Teléfono
- iii. Generación del ticket de solicitud
- iv. Asignación interna y ejecución
- v. Control y seguimiento de la ejecución
- vi. Entrega de respuestas
 - Web
 - Email
- vii. Evaluación final

- **e-Servicios:** es una aplicación que permite la puesta en línea de servicios municipales permitiendo al ciudadano la realización de transacciones en línea.

Puede disponer de una funcionalidad de pagos online y cuenta con un sistema de seguimiento de trámites en línea, reservado y de uso exclusivo del ciudadano, así como un área administrativa para el control y seguimiento de las transacciones realizadas.

A través de esta aplicación se pueden definir, realizar o presentar:

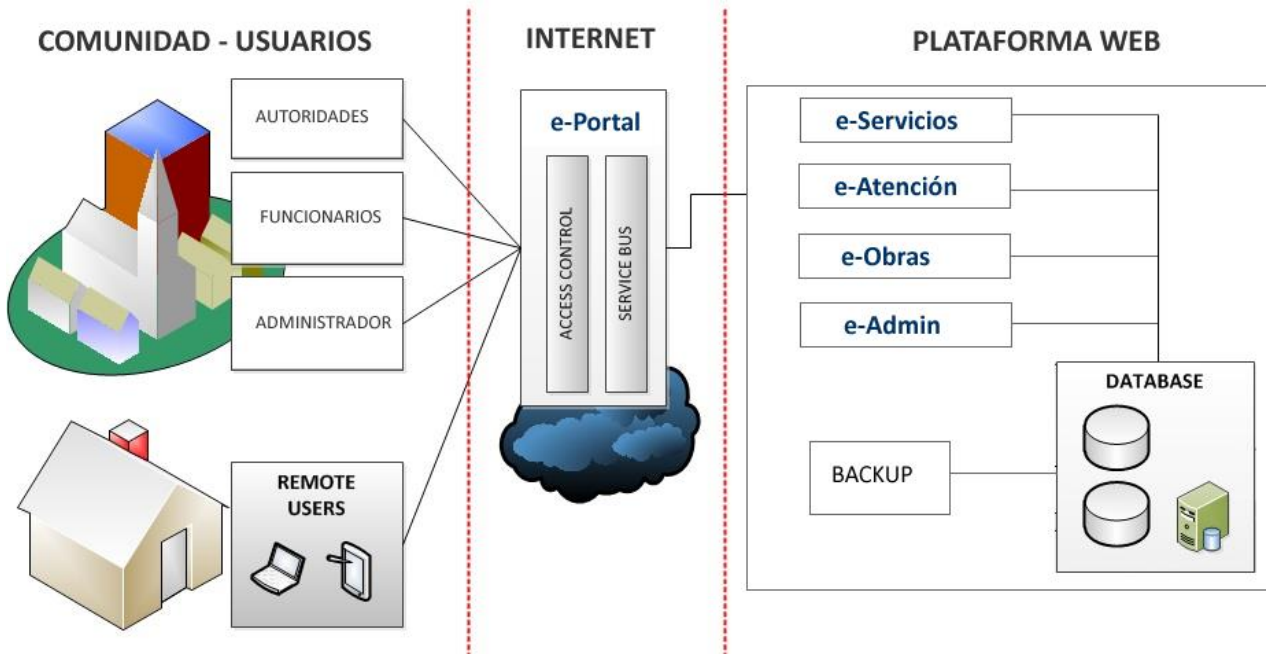
- Elenco de trámites o servicios online
 - La información o documentos necesarios para realizar un trámite
 - El pago si lo hubiere
 - Los procedimientos y aprobaciones que debe seguir cada trámite
 - Consulta vía Web del estatus del mismo por parte del ciudadano
 - Entrega de documentos o resultados de las transacciones online
- **e-Obras:** es una aplicación que permite el registro, seguimiento, control y la publicación online de los diferentes proyectos u obras que ejecuta la municipalidad, dentro de su jurisdicción.

El objetivo de esta aplicación es la de poder presentar a la comunidad, las diferentes obras que realiza el Municipio, bajo una óptica particular, técnica y multimedial, así como realizar un seguimiento detallado de las diferentes fases operativas del proyecto y de las obras.

A través de esta aplicación se pueden definir, realizar o presentar:

- Elenco de obras y proyectos
 - Ejecutados
 - En Ejecución
 - En Estudio
 - Control y seguimiento de obras y proyectos
 - Area Multimedial de obras y proyectos
 - Concursos y licitaciones
 - Búsqueda de obras y proyectos
 - Reportes, comentarios y sugerencias
- **e-Admin:** representa la aplicación que gestiona y controla todo el sistema. Esta área es de uso exclusivo de la administración municipal, la misma que viene dividida en tres categorías:
 - Autoridades
 - Funcionarios
 - Administración del sistema

9. Architettura



10. Operatividad

La plataforma web esta conformada de una combinación de hardware y software, todo en su conjunto, utilizado para ejecutar las diversas aplicaciones y brindar los correspondientes servicios.

Se puede acceder desde cualquiera de los diversos navegadores web (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla, Safari, etc), es independiente del sistema operativo (Windows, Linux, Android, iOS, etc), logrando de esta manera una funcionalidad y operatividad eficiente, ya que no depende de ninguna arquitectura ni tipología de computador (PC, notebook, smartphone, etc)



11. Seguridades

Los objetivos de esta plataforma web se pueden resumir en:

- conseguir una mejor y más eficiente interacción entre autoridades, funcionarios y colaboradores externos gracias a una mejor gestión de la información y
- la comunicación con la ciudadanía en general.

La plataforma web es una herramienta que, por contener información confidencial, personal e importante, debe atenerse a las normativas sobre protección de datos.

Por tal motivo, vienen implementados una serie de controles para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información, evitando el acceso o los tentativos de accesos de personas no autorizadas, que, en muchos de los casos, son los propios usuarios que intentan acceder a áreas reservadas o prohibidas.

Las principales medidas que se adoptan para garantizar la seguridad de la plataforma web pueden resumirse en:

- Creación de políticas de seguridad a nivel institucional. Las políticas de seguridad son parte fundamental de cualquier esquema de seguridad eficiente y están constituidas de documentos que describen la forma adecuada de uso de los recursos de la plataforma web, las responsabilidades y derechos tanto de usuarios

como de administradores, lo que se va a proteger y de lo que se está tratando de proteger.

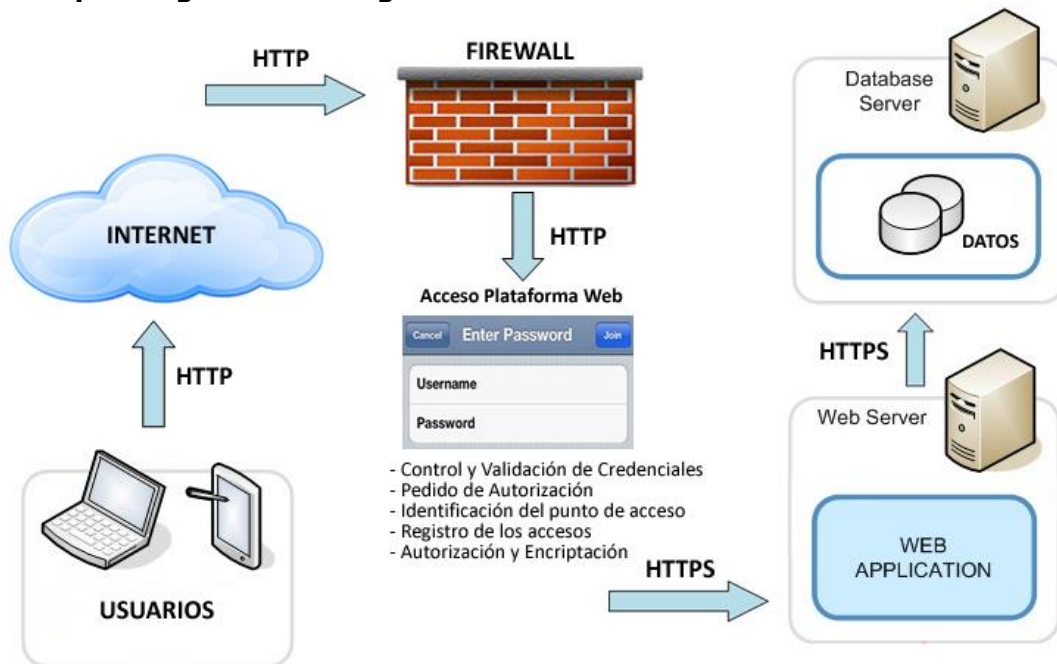
Entre los elementos que se toman cuenta dentro de las políticas son:

- Identificación personal de los usuarios
 - Documento de identidad
 - Nombres y apellidos
 - Residencia, Teléfonos, email
 - Niveles de responsabilidad
 - Autoridades
 - Funcionarios
 - Usuarios
 - Categoría y niveles de Información
 - Pública
 - Privada
- Creación de un control de accesos. El objetivo de este procedimiento es establecer unas normas que regulen la gestión de las contraseñas, el registro de los accesos y los privilegios de acceso a los sistemas de información, aplicaciones y datos de la Institución.

Entre las técnicas y procedimientos utilizados podemos mencionar:

- Técnica de encriptación: aseguran que las contraseñas se mantengan a salvo.
 - Planificación y actualización de claves: es necesario definir políticas para exigir que las contraseñas se cambien frecuentemente, que no se escojan palabras comunes del diccionario, y que no se revelen o publiquen.
 - La autenticación es el paso adicional para verificar que la persona que introduce una contraseña está autorizada para hacerlo.
 - Identificación del Acceso: tanto del usuario como del punto de donde accese al sistema.
 - El registro del acceso dentro de la base de datos y el seguimiento de toda su actividad dentro del sistema.
 - Alarmas y bloqueos temporales o definitivos en caso de que se descubran o identifiquen tentativos de accesos no autorizados
- Implantar medidas técnicas que eviten la propagación de virus por el sistema informático. Para proteger la información institucional, y para asegurar que personas no autorizadas o externas amenacen la integridad de los sistemas informáticos y los datos, la Institución deberá implantar todas las medidas a su alcance, como el uso de barreras de seguridad (firewalls) que protegen los equipos y programas utilizados. Otra medida de fundamental importancia, y quizás la más extendida, es el uso de programas antivirus, que deben ejecutarse en los terminales individuales dentro de la institución.

Esquema general de seguridades



12.Requisitos y Metodología de trabajo

Para el desarrollo de este proyecto se requieren las siguientes actividades conjuntas:

- Selección de áreas o departamentos y responsables con las cuales deberá interactuar nuestro equipo de trabajo, para la selección y análisis de procesos y datos que deberán ser automatizados.
- Recopilación y definición de datos
- Definición de acciones inmediatas como la arquitectura del sistema y la estructura hardware donde funcionará y se ejecutará todo el sistema
- Material informativo y descriptivo de la Institución
- Clasificación de la información en base a la tipología: pública y privada