GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS
SECRETARÍA GENERAL DE FONDOS EUROPEOS
DIRECCIÓN GENERAL DE FONDOS EUROPEOS

UNIÓN EUROPEA

Una manera de hacer Europa

# BUENAS PRÁCTICAS
# Actuaciones Cofinanciadas

**Plataforma informática que pone a disposición del ciudadano mapas virtuales del municipio de Estepona**

**Ayuntamiento de Estepona.**

## Programa Operativo Plurirregional de España

**Año 2022**

## Fondo Europeo de Desarrollo Regional

# INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS.

## PLATAFORMA INFORMÁTICA QUE PONE A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO MAPAS VIRTUALES DEL MUNICIPIO DE ESTEPONA

El Ayuntamiento de Estepona presenta como buena práctica la PLATAFORMA INFORMÁTICA QUE PONE A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO MAPAS VIRTUALES DEL MUNICIPIO DE ESTEPONA, en el marco de la Línea de Actuación relativa al Desarrollo y Accesibilidad de los Servicios de Administración Electrónica.

La actuación pretende la mejora de los servicios públicos ofertados a la ciudadanía por parte del Ayuntamiento de Estepona, mediante la introducción de nuevas tecnologías aplicadas a la organización y la gestión de dichos servicios públicos. De este modo, entre las actuaciones llevadas a cabo en esta operación, tenemos la adecuación de la plataforma tecnológica del Ayuntamiento de Estepona, que contendrá entre sus acciones la mejora de la plataforma de virtualización de servidores, backup y almacenamiento, así como la virtualización de 300 puestos de usuarios de uso concurrente en las distintas sedes del Ayuntamiento. Ademas también se realizará la actualización de los equipos de la entidad, así como, su instalación y configuración para un óptimo funcionamiento.

Todas estas medidas tienen como objetivo último la mejora de una serie de servicios que los ciudadanos emplean de forma directa, como por ejemplo: servicios de transporte público, deportes, bibliotecas, comedores sociales, pago de impuestos o tasas y el acceso a zonas restringidas como museos o centros culturales, entre otros.

En la operación de Transformación Digital del Ayuntamiento de Estepona y la gestión de colas y cita previa se han invertido un total de 665.016 euros, contando con una ayuda FEDER de 565.263,60 euros.

## LA ACTUACIÓN HA SIDO CONVENIENTEMENTE DIFUNDIDA ENTRE LOS BENEFICIARIOS/AS, BENEFICIARIOS/AS POTENCIALES Y EL PÚBLICO EN GENERAL

La actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios/as potenciales y el público en general. De esta forma, el Ayuntamiento de Estepona ha dejado constancia de la relevancia de la cofinanciación de fondos FEDER para la ejecución del proyecto, incluyendo los logos y las menciones pertinentes en las diversas áreas y usos de la Plataforma Digital.

Al tiempo, desde el Ayuntamiento se ha colocado una placa permanente, con el objetivo de difundir la relevancia de la aportación del FEDER a la actuación para la Transformación Digital del Ayuntamiento de Estepona y la implementación de un nuevo sistema de Gestión de Colas y Cita Previa en el Consistorio.

Placa permanente instalada en Edificio central del Ayuntamiento

Por otro lado, el Ayuntamiento de Estepona realizó una campaña en numerosos medios de comunicación para la promoción de la actuación cofinanciada por el FEDER, y a su vez, mediante notas de prensa. Además, también se ha dedicado un espacio web con carácter exclusivo para el Programa FEDER en la web de la entidad local. (https://feder.estepona.es/)

Notas de Prensa del Ayto de Estepona

Diario 20 minutos y Estepona Radio Televisión

También se han realizado otras actuaciones de difusión como, por ejemplo, la emisión de un Vídeo Promocional sobre la actuación, la colocación de una placa permanente y la emisión de 500 cuñas de radio en emisoras locales y regionales como Ondacero y Cope en los años 2021 y 2022.

Link del video promocional:

https://ayuntamiento.estepona.es/noticia/16500-el-ayuntamiento-se-situa-en-la-vanguardia-administrativa-al-integrar-su-administracion-electronica

También se ha realizado la impresión y distribución de 2.500 folletos informativos entre la ciudadanía:

Y la celebración de un evento de presentación del proyecto:

## LA ACTUACIÓN INCORPORA ELEMENTOS INNOVADORES

La Transformación Digital del Ayuntamiento de Estepona y la gestión de colas y cita previa, incorpora elementos innovadores, como, por ejemplo, la renovación de los equipos y sistemas de gestión empleados por la Institución, tanto a nivel de hardware como a nivel de software, actualizando entre otros elementos, los sistemas operativos de los equipos con la finalidad de aumentar la seguridad y la compatibilidad de los mismos con otras herramientas usadas por la entidad en el ejercicio de sus funciones.

Por otro lado, también podemos observar elementos innovadores en la aplicación de esta transformación y la implementación de nuevas herramientas de gestión de colas y cita previa, ya que al ser estas aplicadas a servicios públicos como el transporte, la oferta deportiva del Municipio, bibliotecas, comedores sociales, etc. provocarán que los ciudadanos accedan a unos servicios públicos mejorados, optimizados y de mayor facilidad en el uso y acceso de los mismos, al poder hacer uso y disfrute de los mismos desde dispositivos inteligentes como móviles o ordenadores.

Por último, otro de los elementos innovadores que se llevarán a cabo será la Tarjeta del Ciudadano que servirá para simplificar los trámites y gestiones en el uso de los servicios municipales, a través, de una tarjeta única y multidispositivo, que podrá utilizarse no sólo de forma física sino en aplicaciones móviles y otros dispositivos compatibles.

## ADECUACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS

El Ayuntamiento de Estepona tenía como objeto al diseñar esta actuación la mejora de los servicios públicos que se ofrecían desde el consistorio a la ciudadanía esteponera, hecho que se ha logrado con la implementación del paquete de medidas previstas al conseguir gracias a estas una optimización de la gestión de las colas y las citas previas, al tiempo que se mejoraba la eficiencia y la seguridad del trabajo en el Ayuntamiento con la mejora y renovación de los equipos y softwares que conforman la Plataforma Digital del Ayuntamiento de Estepona.

En definitiva, la actuación ha conseguido modernizar la Plataforma Digital de la entidad, al tiempo que ha provocado una mejora en la dotación de servicios públicos municipales ofrecidos a la ciudadanía.

## CONTRIBUCIÓN A LA RESOLUCIÓN DE UN PROBLEMA O DEBILIDAD DETECTADA EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE EJECUCIÓN

La anterior situación de la Plataforma tecnológica del Ayuntamiento de Estepona suponía una clara debilidad de la entidad local al encontrarse totalmente obsoleta, sin soporte por parte del fabricante y sin actualizaciones que permitiesen la compatibilidad con el resto de los elementos digitales como las cabinas NetApp 2020. Esta situación se repetía con el software de dichos equipos, siendo Windows XP en la mayoría de los casos.

Esta situación se ha visto subsanada con la presente actuación, ya que entre sus medidas se encuentra la renovación y mejora tanto de los equipos como del software utilizado en las labores del Ayuntamiento, solventando el problema y convirtiendo una debilidad en una fortaleza, al poder aprovechar al máximo las virtudes que ofrece tanto para el trabajo diario como para la aplicación de dichas herramientas a la prestación de servicios públicos a la ciudadanía.

## ALTO GRADO DE COBERTURA SOBRE LA POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDA

La Transformación Digital del Ayuntamiento de Estepona y la gestión de colas y cita previa tenía como público objetivo la población del municipio y los visitantes que pudiesen ser beneficiarios de los servicios públicos ofertados por el consistorio. Una vez realizadas las actuaciones propias de la actuación el impacto sobre la población objetivo es evidente.

De esa forma, la mejora de los servicios públicos municipales gracias a la inclusión de las nuevas tecnologías y a la reforma y renovación de la plataforma digital del Ayuntamiento, ejerce un impacto directo sobre los 67.000 habitantes de Estepona pero también sobre todos los visitantes o turistas que lleguen al Municipio, ya que se verán beneficios de esa optimización y mejora de servicios como el transporte público o el acceso a zonas restringidas, como puede ser cualquier de los museos del Municipio.

## CONSIDERACIÓN DE LOS CRITERIOS HORIZONTALES DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN, ASÍ COMO RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.

La Transformación Digital del Ayuntamiento de Estepona y la gestión de colas y cita previa contribuye al respeto de los principios de igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad.

Así pues, se ha prestado especial atención a la posible implementación de las nuevas tecnologías a los diferentes servicios públicos municipales. Además, la implementación de herramientas de gestión de colas y cita previa permitirá una mayor accesibilidad de los ciudadanos a todos los servicios públicos en los que se han implementado dichas herramientas, favoreciendo la inclusión y el ejercicio de los derechos de todos los ciudadanos.

## SINERGIAS CON OTRAS POLÍTICAS O INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN PÚBLICA

Tratándose de una estrategia integradora, las actuaciones de la EDUSI “Estepona El jardín de la Costa del sol” están estrechamente interrelacionadas con otras políticas de intervención pública.

La Transformación Digital del Ayuntamiento de Estepona y la gestión de colas y cita previa perteneciente al OE 2.3.3 “Promover las TIC en Estrategias de Desarrollo Urbano Integrado a través de actuaciones en Administración Electrónica Local y SmartCities” está centrada en la modernización de la Plataforma Digital del Ayuntamiento, al tiempo que también busca la mejora de los servicios públicos municipales mediante la introducción de las nuevas tecnologías en la ejecución de dichos servicios, por ello, la actuación crea una sinergia con otras políticas públicas como el Plan Estratégico de Modernización Tecnológica del Excmo. Ayuntamiento de Estepona.

Otra de las políticas públicas con la que establece sinergias es la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en la cual se regula el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS
SECRETARÍA GENERAL DE FONDOS EUROPEOS
DIRECCIÓN GENERAL DE FONDOS EUROPEOS

UNIÓN EUROPEA

*Una manera de hacer Europa*

# BUENAS PRÁCTICAS
# Actuaciones Cofinanciadas

## Fondo Europeo de Desarrollo Regional