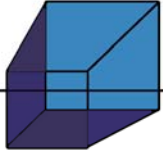
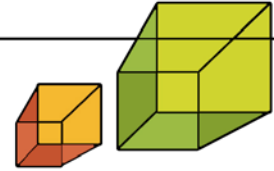




AYUNTAMIENTO
DE CARTAGENA



PREMIOS
" CONTRATOS Y PROYECTOS
SMART CITIES 2014 "



04. DEMOCRACIA ELECTRÓNICA



1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Antecedentes

El Ayuntamiento de Cartagena comienza su andadura en este proyecto en el 2008 cuando presenta la tercera actualización del Portal Municipal

Cartagena.es con la incorporación de 260 procesos administrativos e impresos normalizados que podían ser descargados o cumplimentados de forma online.

Así mismo presentó la Carpeta del Ciudadano donde se podían consultar recibos, multas, datos del padrón, etc. mediante DNI electrónico, certificado digital o PIN. Esta actuación se complementó con cursos de formación a los ciudadanos para que pudieran adquirir los conocimientos básicos en la tramitación con la Administración y poder manejar las herramientas web del portal.

Al mismo tiempo, se abría la web a la participación ciudadana con uno de los subportales "*Participa*" en el que se iniciaban los proyectos CtBlog y CtPedia, que buscaban la gestión colaborativa del conocimiento, y a partir de enero de 2010 el Ayuntamiento de Cartagena hacia su presentación en Redes Sociales (Facebook, Twitter, Panoramio, Flickr y YouTube).



Realidades y proyectos

Sede Electrónica

El Ayuntamiento aprueba la ordenanza de la Administración Electrónica en Octubre de 2010 y pone en marcha la sede electrónica en Febrero de 2012 con los siguientes servicios:

- Servicio 24 horas todos los días del año.
- 283 trámites disponibles.
- Registro electrónico que permite la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones relativos a procedimientos y asuntos de competencia municipal.

The screenshot shows the homepage of the Ayuntamiento de Cartagena's SEDE ELECTRÓNICA. At the top, there are navigation links for 'Trámites On line', 'Pagos Telemáticos', and 'Desde Casa'. The main content area is divided into several sections: 'Inicio' with a 'Trámites e Impresos' button, 'DESTACADOS' (highlighted services) including 'Volante empadronamiento', 'Pago de multas', and 'Validar documentos'; 'Certificados Electrónicos disponibles' with logos for 'Gamefirma', 'dni', and 'Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica'; and 'Carpeta del Ciudadano' and 'Carpeta de la empresa'. A 'Videos tutoriales' section is also visible. The footer contains a navigation bar with 'Faq's', 'Ayuda Online', 'Contacto', and 'Mapa Web', along with a copyright notice for 2013.

- Pagos telemáticos de multas de tráfico y autoliquidaciones.



PREMIOS
"CONTRATOS Y PROYECTOS
SMART CITY"

SEDE ELECTRÓNICA
Ayuntamiento de Cartagena



AYUNTAMIENTO
de CARTAGENA



Trámites On line
A todas horas
Desde Casa
Pagos Telemáticos
Sin colas ni esperas

Sede Electrónica > Pagos telemáticos

Pagos telemáticos

El Ayuntamiento de Cartagena permite pagar a través de internet las multas municipales de Tráfico y autoliquidaciones.
Seleccione el tipo de pago a realizar:

Boletín de denuncia

Carta de Pago

Autoliquidación

! Al pagar con tarjeta de crédito, la entidad bancaria cargará una comisión de gestión de 0,70 € al importe a pagar.

- Tablón de edictos electrónico: para cuyo acceso no se requiere ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad. Está disponible las 24 horas del día todos los días del año. Se encarga de la publicación o notificación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria o por resolución judicial, se deba realizar mediante edictos, sustituye al tablón físico, de manera que aquellas que no puedan acceder a Internet, pueden consultar los edictos en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

- Obtención certificado digital para la tramitación con la Administración.

- Admisión de los certificados de firma electrónica:



- o Camerfirma
- o Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica
- o Fábrica de Moneda y Timbre.

- Carpeta del Ciudadano:



- o Solicitud de Volante de Empadronamiento
- o Descarga del Volante de Empadronamiento (requiere firma electrónica)
- o Consulta y pago de multas de Tráfico de la Policía Local, con fotografías.
- o Consulta del Padrón de Habitantes.
- o Consulta de Vehículos.
- o Consulta de Inmuebles.
- o Consulta de Vados (Pasaderas).
- o Consulta de recibos.
- o Consulta de trámites realizados.
- o Consulta de Mesa Electoral (en época de elecciones).
- o Consulta de Calendario del Contribuyente.

- Carpeta de la Empresa:
 - o Consulta y pago de multas de Tráfico de la Policía Local.
 - o Consulta de Facturas Pendientes.
 - o Consulta de Vehículos.
 - o Consulta de Inmuebles.
 - o Consulta de Vados (Pasaderas).
 - o Consulta de recibos.
 - o Consulta de trámites realizados.
 - o Calendario del contribuyente.



- Ayuda Online: servicio de ayuda en la navegación sobre los contenidos y servicios que ofrece la Web Municipal, por chat, teléfono y correo electrónico.

PARA CONTACTAR CON LA AYUDA ONLINE, SE PUEDE REALIZAR POR: Imprimir

CHAT:


- ▀ Si tiene problemas en la navegación sobre los contenidos o servicios que ofrece la Web Municipal, nuestro equipo de operadores puede guiarle en todos los pasos que debe realizar.
- ▀ El horario de atención al usuario es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y los martes y jueves de 16:00 a 18:30 horas.

TELÉFONO:

- ▀ Llamando al teléfono 968 12 88 72 Extensión 5678 o 7020, en el anterior horario.
- ▀ También se puede llamar en el siguiente número móvil, 659 318 898, en el horario arriba indicado.

CORREO ELECTRÓNICO:

- ▀ En el caso de que no esté disponible ningún operador, vía online, o esté ocupado el teléfono puede dejarse mensaje, explicando su consulta o su problema, en la siguiente dirección, soporteweb@ayto-cartagena.es y le contestaremos a la mayor brevedad posible


Pulsa aquí para hablar

No obstante, el Ayuntamiento de Cartagena se reserva la capacidad de variar el horario, y los días de prestación del mismo, atendiendo a las circunstancias del servicio que se preste.

- Vídeos tutoriales: ante la dificultad de estos nuevos canales de comunicación y tramitación, complicados a veces para los ciudadanos, se ofrecen vídeos tutoriales sobre:
 - o ¿Qué es la Sede Electrónica?
 - o ¿Cómo utilizar la Carpeta del Ciudadano?
 - o ¿Cómo utilizar la Carpeta de la Empresa?
 - o ¿Cómo realizar un pago telemático?
 - o ¿Cómo realizar un trámite online?

Seminarios web/Webinars localizados [aquí](#) sobre los temas anteriores.



- Cita previa online en los servicios con mayor demanda:
 - o Oficina del consumidor.
 - o Estadística.
 - o Servicios Sociales.

AYUNTAMIENTO Toda la Información sobre el Ayuntamiento de Cartagena

Cartagena.es TU CIUDAD TURISMO SEDE ELECTRÓNICA EMPLEO PARTICIPA

Ayuntamiento > Cita previa con >

CITA PREVIA CON...

SERVICIOS MUNICIPALES

► Por teléfono

ADLE	► AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL Y EMPLEO AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA > 968 52 34 51 > 968 50 00 29	CONCEJALÍA DE LA MUJER AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA > 968 12 88 21
ESPACIO JOVEN	► ESPACIO JOVEN AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA > 968 12 88 62	

► On line

ESTADÍSTICA	► ESTADÍSTICA AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA > ALTA EN EL PADRÓN MUNICIPAL > CAMBIO DE DOMICILIO > VOLANTE DE EMPADRONAMIENTO	CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA > FORMULARIO DE CITA PREVIA ONLINE PARA UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL
OMIC	► OMIC (OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR) > CITA PREVIA OMIC	

OTRAS ADMINISTRACIONES

SEFCARM	► OFICINAS DE EMPLEO. SEFCARM > CITA PREVIA EN OFICINAS DE EMPLEO. SEFCARM	SERVICIO MURCIANO DE SALUD > CITA PREVIA SERVICIO MURCIANO DE SALUD: CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA
ITV	► INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS > CITA PREVIA ITV	MINISTERIO DEL INTERIOR > CITA PREVIA PARA D.N.I Y PASAPORTE
MINISTERIO DE JUSTICIA	► MINISTERIO DE JUSTICIA > CITA PREVIA REGISTRO CIVIL	DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO (DGT) > CITA PREVIA DGT

En breve está prevista la incorporación al sistema de las notificaciones telemáticas, así como la implementación de nuevos trámites que agilicen la tramitación municipal.

Redes Sociales

Otra apuesta del Ayuntamiento son las Redes Sociales. Nuestra presencia en Facebook, Twitter, Youtube, Flickr y Panoramio arranca en enero de 2010, siendo una de las primeras administraciones que se incorporaron a estos nuevos canales de comunicación con un crecimiento exponencial. Estamos entre los Ayuntamientos con mayor número de seguidores en Facebook (18.316) y en Twitter (8.733).

A través de ellos es posible fomentar la participación ciudadana y tomar el pulso de la opinión pública que tienen la posibilidad de publicar comentarios, sugerencias o incidencias.



Portal de Transparencia

De acuerdo con la Ley de Transparencia de reciente publicación (BOE 10/12/2013) estamos trabajando en un nuevo portal que recoja toda la información de carácter institucional, económico, presupuestario y jurídico necesarias para garantizar la transparencia de la actividad pública en el ámbito municipal.



OPENDATA

Desarrollo de un proyecto de Análisis de Datos para presentar una nueva web interactiva especializada en la gestión de datos estadísticos actualizados y accesibles, que permita la consulta de estos datos a través de tablas y gráficos y que pueda ofrecer a los ciudadanos boletines e informes elaborados de forma personalizada.



2. Repercusión

Los datos estadísticos* avalan el éxito de la implantación de la Sede Electrónica con **1.150.836 páginas visitadas** desde su presentación el 7 de Febrero de 2012 y **97.724 trámites realizados** de los 283 que están disponibles para el ciudadano. De ellos los más solicitados han sido:

Servicio	Trámite	Estadística
ESTADÍSTICA	SOLICITAR VOLANTE DE EMPADRONAMIENTO	41.113
INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS DE ALUMBRADO	21.978
ESCUELAS INFANTILES	SOLICITUD DE ALTA/RENOVACIÓN DE PLAZA EN LAS ESCUELAS INFANTILES	6.991

De los trámites que necesitan identificación se han realizado **60.384 accesos** que quedan repartidos de la siguiente manera:

ESTADÍSTICA PARCIAL (DESDE 01/01/2008 HASTA 14/03/2014)	
ACCESOS OK CON PIN	31.905
ACCESOS OK CON CERTIFICADO	28.479
ACCESOS OK TOTALES	60.384

De los pagos telemáticos realizados y autoliquidaciones los datos son los siguientes:

AUTOLIQUIDACIONES Y PAGOS TELEMÁTICOS	
AUTOLIQUIDACIONES	140.213
PAGOS TELEMÁTICOS	8.404
TOTAL	148.617

Respecto a la repercusión en Redes Sociales y en las plataformas de colaboración ciudadana estos serían los datos más significativos:

ESTADÍSTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
TOTAL BLOGS REGISTRADOS	165
TOTAL ARTÍCULOS CTPEA	1.911
TOTAL SEGUIDORES FACEBOOK	18.316
TOTAL SEGUIDORES TWITTER	8.733

* 14 marzo 2014

3. Equipo de desarrollo y proveedores

El proyecto siendo desarrollado por un equipo de ocho personas en los Servicios de Informática y Documentación de la Concejalía de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Cartagena.

4. Valoración económica

Recursos propios del Ayuntamiento.

5. Plazos de cumplimiento

Los proyectos que están en marcha no tienen una fecha de finalización y para las novedades previstas tenemos el siguiente calendario:

- **Notificaciones telemática y nuevos trámites:** Abril 2014.
- **Portal transparencia:** Junio 2014.
- **OpenData:** Octubre 2014.