



SISTEMA DE INFORMACIÓN MUNICIPAL

SIM
SISTEMA DE
INFORMACIÓN
MUNICIPAL

Qué es

SIM Sistema de Información Municipal es una herramienta informática de apoyo a las entidades Municipales para la prestación del servicio de Información al Ciudadano.

SIM es la herramienta informática que desarrolla la ordenanza para la administración electrónica incluyendo: soporte para la difusión de la información administrativa, el acceso a ella por parte de los ciudadanos, empresas e instituciones, y la actuación procedimental que desarrolla el derecho fundamental de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias.

SIM incluye la aplicación para el soporte de la información municipal presencial y a través del teléfono, pero también a través de la web y de otros medios telemáticos como el correo electrónico y el SMS.

Toda la información accesible

SIM dispone toda la información municipal al alcance del ciudadano. La información relevante para realizar sus tramitaciones con la administración, las disposiciones municipales, autonómicas o nacionales que le afectan, las tasas aplicables, los requisitos, toda la información ordenada y accesible para tramitar las gestiones municipales de los ciudadanos.

Modulo de asistencia telefónica

SIM incluye un módulo de asistencia telefónica. La informatización de la difusión de información al ciudadano a través de líneas 900, 902 es uno de los primeros elementos de la arquitectura que define SIM. El asistente que se ha

desarrollado simplifica y facilita la labor de los operadores gracias a ser un entorno web muy familiar. Sistematiza toda la información municipal y los formularios de tramitación. Por otra parte el sistema recoge información estadística sobre llamadas, duraciones y estados de resolución y apoya al usuario en la iniciación de expedientes.

Difusión de la Información Municipal

SIM incorpora herramientas para la difusión de la información municipal a través de correo electrónico y mensajes cortos al móvil o SMS. La difusión de información puede ser única dirigida con motivos de aviso o notificación, o general, desarrollando el concepto de bando electrónico.

Herramientas para una mejor atención

Un navegador de Procedimientos que permite al operador del SIM acceder en muy pocos clicks a la información relevante para cada solicitud. Los formularios de solicitud de cada trámite. El acceso a los textos de las normas aplicables, las instrucciones de tramitación, los plazos de cada gestión, o la

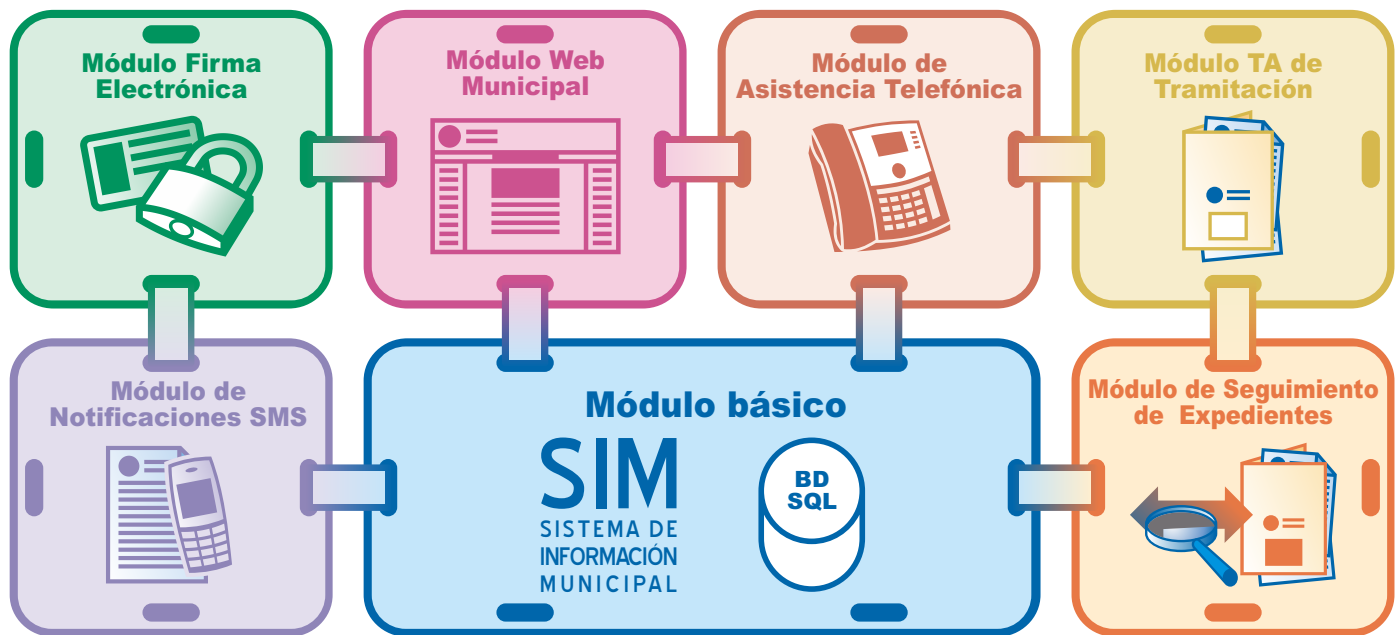
Elementos de Información

- Colegios y Educación
- Deportes, Juventud, Ocio
- Desarrollo Local, Comercio y Turismo
- Información, Reclamaciones y Denuncias
- Sanidad y Consumo
- Servicios Municipales
- Servicios Sociales
- Solicitudes
- Tasas, Impuestos, Sanciones
- Otros Trámites
- Policía Local
- Registro, Justificantes, Certificaciones
- Licencias, Permisos y Autorizaciones
- Padrón Municipal

**DIGITAL
VALUE**

Avda. Ausias March, 104 bajo E-46026 VALENCIA
☎ 96 3162089 📠 963738507 info@digitalvalue.es <http://www.digitalvalue.es>

ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN SIM



aplicación del silencio administrativo en cada caso. Todo está dispuesto y organizado sobre el escritorio del operador para la localización fácil de la información relevante.

Toda la información indexada para una búsqueda rápida. Si lo prefiere puede buscar por palabras en vez de navegar por los menús. La búsqueda se realiza sobre todos los documentos del SIM.

Agenda con todos los actos programados, vencimientos de pagos de impuestos, información cultural o deportiva, hitos del día o próximas fechas de plenos municipales o de comisiones. Información siempre disponible en pantalla para completar la atención al usuario del SIM.

Calculadora de impuestos con funciones fáciles para calcular tasas impositivas complejas, basadas en tarifas por metro cuadrado, por periodo o combinadas.

Fácil de Mantener y actualizar

Toda la información contenida en el SIM es fácilmente mantenible y

actualizable. Desde la misma pantalla en que se consulta la información, y una vez acreditado el usuario como administrador, puede editar, crear o eliminar cualquier documento, evento de la agenda, formulario o archivo adjunto, o relación de la base de conocimiento.

SIM incluye formularios predefinidos para la mayoría de trámites municipales, descripción de procedimientos, normas reguladoras autonómicas o nacionales aplicables, y el conocimiento de la actividad, necesario para que el coste de la puesta en marcha, y en última instancia el coste de la propiedad del sistema de información municipal, sea el menor posible. Se ofrece junto con el producto de software la consultoría y el outsourcing para la puesta en marcha del sistema.

Tecnología

SIM utiliza la tecnología de gestión del conocimiento más avanzada. Los documentos que se incorporan pasan a formar parte de la base de conocimiento, se indexan y se pueden localizar en cada contexto donde son relevantes.

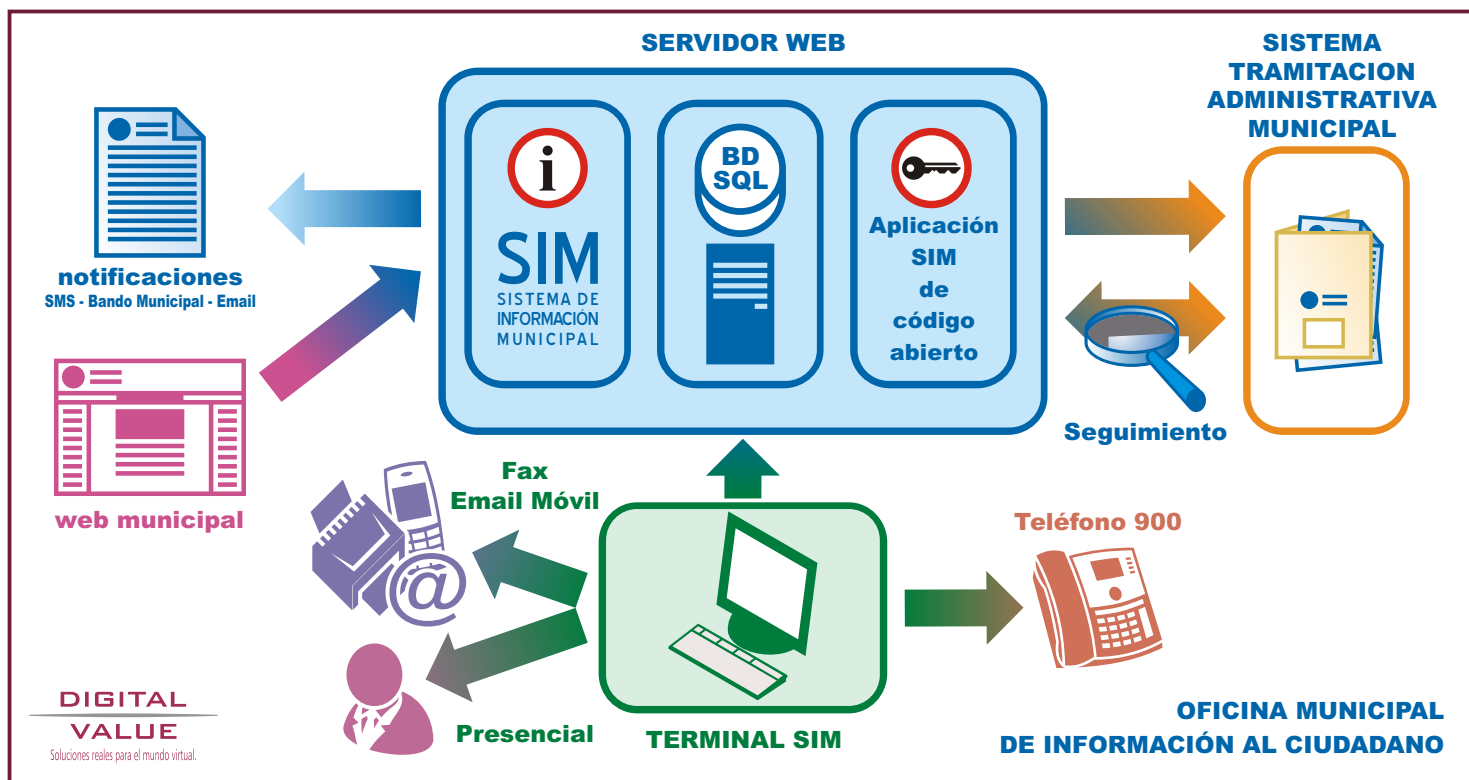
SIM está desarrollado completamente utilizando la tecnología Ajax. Con la que se consigue una interactividad comparable a la de las habituales aplicaciones gráficas de escritorio, pero con todas las ventajas de una aplicación web, con un servidor y base de datos centralizada y con clientes ligeros. SIM soporta la utilización concurrente de múltiples usuarios.

Como herramienta web que es, puede desplegarse en oficinas remotas o dispersas con sólo un ordenador con conexión a red e impresora. (también es necesario dispositivo de digitalización si se quiere introducir esta funcionalidad).

El servidor central de SIM se basa en tecnologías estándar y de dominio público incluidas: servidores Web Apache, bases de datos relaciones SQL, y programación en lenguajes abiertos.

Módulo de estadísticas integrado

SIM incorpora un potente módulo de estadísticas para que los



responsables municipales puedan conocer las inquietudes de los ciudadanos, los trámites que se inician, como se desarrollan o concluyen, y las incidencias que se pueden producir en cualquier departamento. (La consecución de alguna de estas informaciones requiere la utilización del módulo de tramitación que se presenta más adelante).

Workflow en la gestión municipal

SIM incorpora las reglas de la lógica de tramitación administrativa municipal. De esta manera el sistema puede utilizarse como sistema de seguimiento de expedientes para agilizar la atención a los ciudadanos también en la información puntual sobre el estado de sus gestiones.

Carpeta del ciudadano

SIM permite crear la carpeta online del ciudadano que contiene la información personal y todos los datos que resultan de la relación administrativa de cada ciudadano o ciudadana con el Ayuntamiento. En la carpeta podrá consultar la

información que sobre el ciudadano consta en los registros del a y u n t a m i e n t o d e empadronamiento o fiscal, el estado de pago de los impuestos, así como el estado de las gestiones que ha iniciado, tiene en curso o completadas.

La carpeta de las empresas e instituciones

De la misma manera que la carpeta del ciudadano, SIM instrumenta la carpeta de empresas e instituciones desde las cuales las personas autorizadas de estas organizaciones podrán consultar la información incluida en el registro del ayuntamiento relativa a sus bienes y sus actividades, el estado de pago de impuestos, tasas y licencias municipales, y el estado de las gestiones con el consistorio.

Simplificación documental

SIM conoce y utiliza los formularios actuales de solicitud de cualquier Trámite Municipal. SIM recoge todos los datos del solicitante y de las situaciones que intervienen y

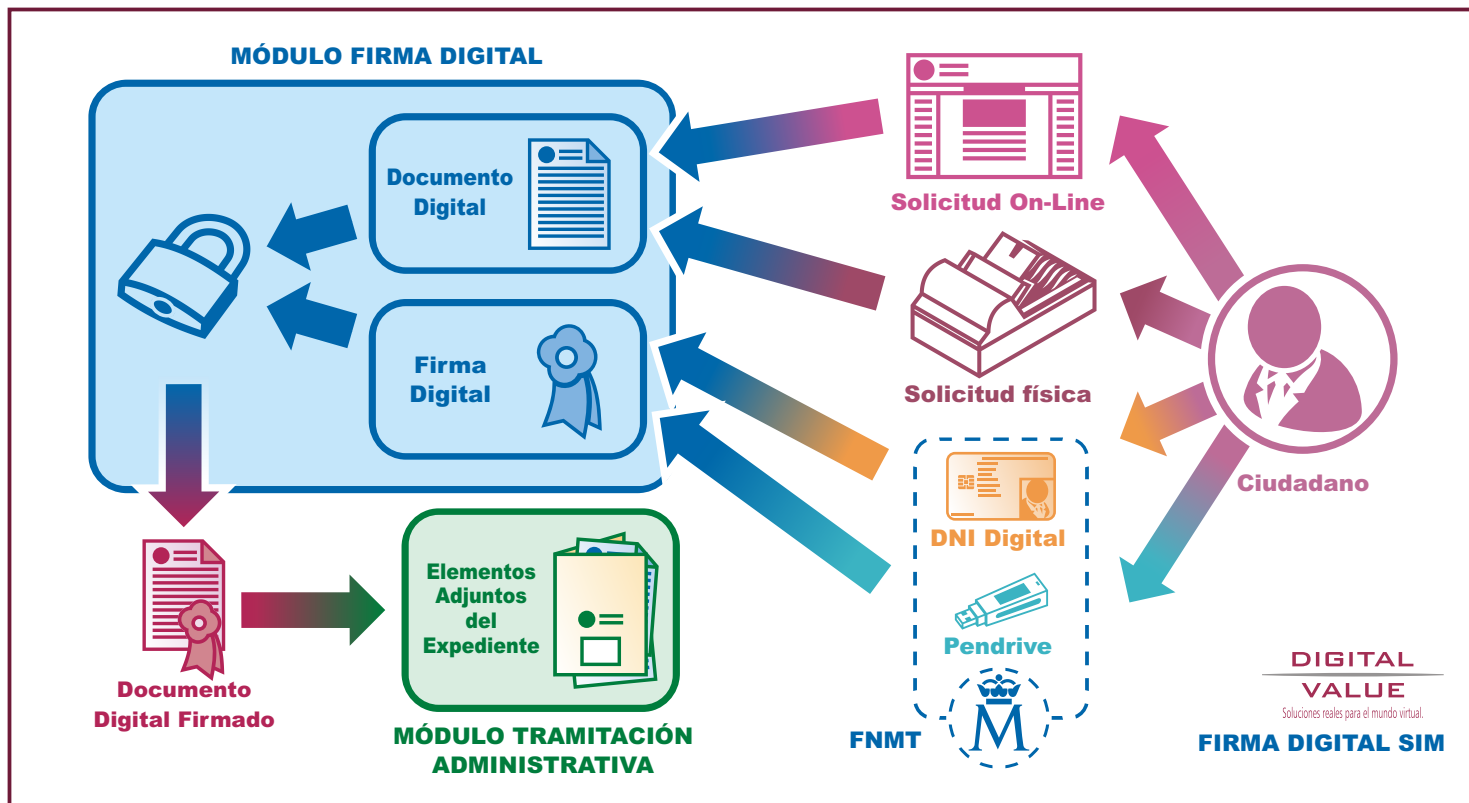
puede preparar automáticamente la instancia correspondiente para continuar con el sistema de tramitación actual. Pero a la vez estos datos se almacenan en buzones departamentales donde los funcionarios pueden acceder a ellos en cualquier momento.

De la misma manera SIM simplifica la gestión documental de los expedientes manteniendo un archivo digital de todos los documentos necesarios para la tramitación. Documentos que podrán ser consultados o impresos desde el buzón correspondiente a la tramitación con todos los requisitos de autenticidad, integridad y conservación siempre que hayan sido firmados electrónicamente.

SIM permite mantener la gestión documental actual en papel tanto como sistema principal como de archivo o prueba documental.

SIM y la firma digital

SIM incorpora la tecnología de firma digital para que el ciudadano pueda acreditar su solicitud y la documentación aportada en formato electrónico. SIM es compatible con las distintas



tecnologías de firma digital reconocidas en los procesos de administración electrónica en España.

El proceso de firma electrónico está disponible para la iniciación de procedimientos por el propio interesado, o para la certificación de la documentación aportada al trámite. La firma digital se incorpora tanto al web como al asistente al operador del servicio de información.

Preparado para e-administración

SIM está preparado para la administración electrónica o e-administración. SIM permite incorporar la gestión de expedientes con el módulo adicional TA (Módulo de Tramitación Administrativa). El SIMTA = SIM+TA incluye la interfaz del Sistema de Información Municipal con la gestión de expedientes. Los buzones de trabajo permiten a cada negociado atender las gestiones que presentan los ciudadanos tanto vía Internet: Web y correo, como a través del operador del SIM.

Múltiples opciones de ejecución

SIM admite el modo alojado del servidor central que puede ser huésped de un centro de datos, o puede ubicarse también en dependencias municipales. Digital Value ofrece el servicio de alojamiento de Servidor Central en su Data Center.



Pantalla de Tramitación



Pantalla Atención Telefónica



Pantalla Atención Telefónica



Pantalla de Envío SMS

SIM
SISTEMA DE
INFORMACIÓN
MUNICIPAL

Digital Value
Av. Ausias March 104 bajo 46026 Valencia 902 100 422
info@digitalvalue.es http://www.digitalvalue.es

**DIGITAL
VALUE**

Soluciones reales para el mundo virtual.