



Catálogo de Servicios Interactivos sobre **tDt** para Entidades Locales

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO Y PÚBLICO DESTINATARIO	4	7. CATÁLOGO DE SERVICIOS TDT	36
2. LA TDT Y LOS SERVICIOS INTERACTIVOS	8	8. CONCLUSIONES	48
2.1 La TDT: Elementos Habilitadores y Etapas	9	COLABORADORES	50
2.2 Ventajas de la TDT	10	ANEXO I: SERVICIOS DE TDT	52
2.2 MHP y los Servicios Interactivos	11	General	53
3. MARCO LEGAL DE LA TDT	14	Trámites Administrativos del Ciudadano	61
4. SERVICIOS INTERACTIVOS SOBRE OTRO TIPO DE CANALES	20	Deportes y Ocio	66
5. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS INTERACTIVOS TDT	24	Vivienda	72
5.1 Criterios de Clasificación	25	Educación	74
5.2 Consideraciones por Grado de Interactividad	27	Cultura y Turismo	78
5.2.1 Consideraciones sobre el Nivel de Interacción	27	Empleo	85
5.2.2 Consideraciones sobre el Nivel de Seguridad	28	Industria y Comercio	88
5.3 Tabla-Resumen de Características de los Servicios TDT	29	Transporte	91
6. IMPLICACIONES PARA LAS ADMINISTRACIONES LOCALES	32	Salud y Tercera Edad	95
		Servicios Sociales	100

En estos últimos años estamos siendo testigos de la transición que se está produciendo de la televisión analógica a la **Televisión Digital Terrestre**, conocida comúnmente como TDT. Ésta amplía el concepto de televisión que tenemos hasta el momento, pasando de ser un mero instrumento de difusión audiovisual, a un entorno que permite acercar al usuario multitud de **servicios** de diferente índole, añadiendo un valor añadido, la interactividad, y facilitando la plena incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la Información.

Las Administraciones Públicas deben ser conscientes de la herramienta que constituye la Televisión Digital Terrestre, como medio para ofrecer servicios públicos a sus ciudadanos a través de los servicios interactivos. Además hay que tener presente que la **Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos**, obliga a las administraciones a ofrecer sus servicios electrónicos a través de diferentes canales, y en este marco la TDT se presenta como un canal más a considerar dentro del entorno multicanal de acceso que se debe conseguir. En este sentido, la Junta de Castilla y León, en la Línea 8 definida en la **Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimientos de Castilla y León 2007 - 2013 (iniciativa 3)**, refleja su deseo de potenciar el desarrollo de aplicaciones de servicios interactivos sobre TDT, más especialmente las relacionadas con la comunicación entre ciudadanos y administración. Por lo tanto, se quiere hacer llegar a las distintas Administraciones Locales de Castilla y León una visión global de las aplicaciones y soluciones que se pueden encontrar en el mercado y que pueden ser de ayuda a la hora de emprender las iniciativas de cada entidad local, incentivando así el uso de esta tecnología a la hora de ofrecer servicios al ciudadano, y explicando las implicaciones más importantes a tener en cuenta a la hora de poner en marcha este tipo de servicios.

En este sentido, este documento recoge un **catálogo no exhaustivo de servicios interactivos que las Entidades Locales de Castilla y León (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) pueden poner en marcha para acercar la Sociedad Digital del Conocimiento a sus ciudadanos a través del canal de la Televisión Digital Terrestre**, siendo perfectamente extensible al resto de Entidades Locales nacionales y demás Administraciones Públicas.



El **público destinatario** final es toda aquella persona de las Administraciones Locales de Castilla y León, responsable o encargada de poner en marcha servicios públicos digitales y, en concreto, servicios interactivos a través del canal de la TDT.

Por tanto, teniendo presente esta visión, este documento parte de una introducción sobre la TDT, complementada con el marco legal que la regula, para posteriormente tratar el verdadero objetivo que se persigue: los servicios interactivos TDT y las implicaciones que tienen para la Entidad Local desplegar este tipo de servicios.

Para ello nos hemos apoyado en las diferentes experiencias sobre el tema desarrolladas en Entidades Locales de la **Red de Municipios Digitales (RMD)**, como son el Ayuntamiento de Segovia y la Diputación de Burgos, así como en experiencias recogidas de todo el panorama nacional. Su elaboración se ha llevado a cabo bajo el marco de la **RMD**, que está constituida como una iniciativa de la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León, enmarcada en la Línea Estratégica “Municipios Digitales de Castilla y León” de la Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimiento (ERSDI) 2007-2013, que pretende impulsar los servicios públicos en línea de calidad en el entorno local a sus ciudadanos, empresas y organizaciones utilizando las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Red de Municipios Digitales de Castilla y León, en la que están integrados los principales Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales de la región, coordina y apoya proyectos de Administración Electrónica y Servicios Públicos Digitales en el entorno local.



2.1 LA TDT: ELEMENTOS HABILITADORES Y ETAPAS

La **Televisión Digital Terrestre** es el resultado de la aplicación de técnicas digitales a la transmisión de la señal de televisión, la cual se realiza a través de una antena convencional. La tecnología utilizada en Europa es DVB-T, que forma parte de una familia de estándares para la normalización de la transmisión digital de emisiones. Otros estándares de transmisión de señal de vídeo digital son: DVB-C, por cable; DVB-S, por satélite, etc.

La señal TDT está formada por la digitalización del sonido y la imagen, que posteriormente es transmitida a través del aire desde los centros emisores. Esta señal es recibida por las antenas convencionales de las viviendas, y es dentro de estas viviendas, donde finalmente es convertida de nuevo en sonido e imágenes por los sintonizadores TDT. Estos últimos los podemos encontrar como elementos aislados (descodificadores) o integrados dentro de otros dispositivos (como por ejemplo televisiones o reproductores de DVD).

Además de la imagen y del sonido, la señal TDT puede transportar también datos, que se traducen en pequeños programas o aplicaciones que el usuario puede utilizar a través de su televisión. Estas aplicaciones constituyen los **servicios interactivos TDT** y están programadas siguiendo el **estándar MHP** (Multimedia Home Platform).

En la figura que aparece a continuación se muestra un esquema de los principales procesos que se siguen para transmitir la señal TDT hasta la vivienda de los usuarios.

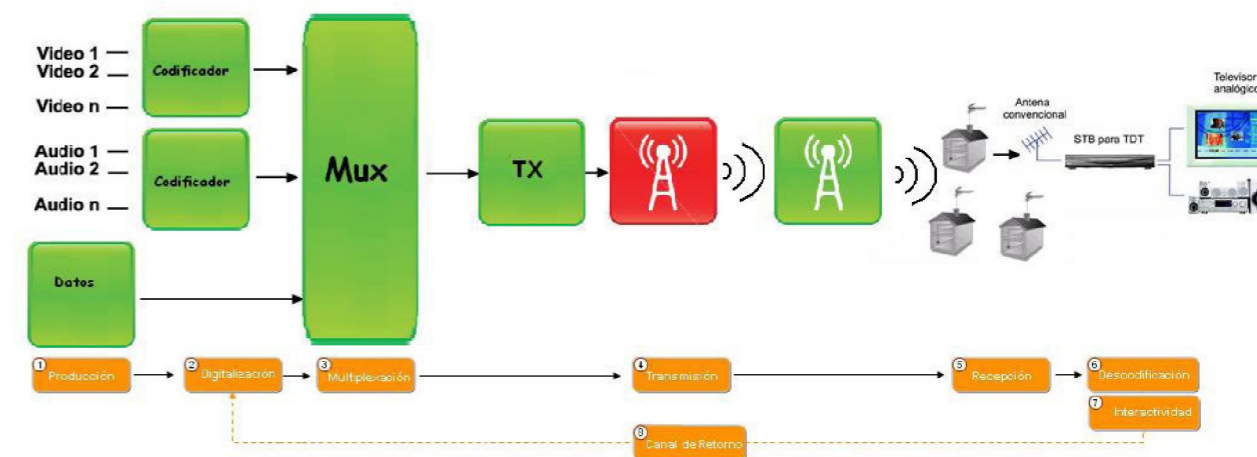


Figura 1. Esquema del Proceso de Transmisión

Para una mejor comprensión del mismo a continuación se explican cada uno de los elementos que aparecen señalados:

- 1. Producción:** En esta primera fase se generan los contenidos audiovisuales que se van a ofrecer y las aplicaciones interactivas que van a ser distribuidas a los usuarios. Debido a ello se generan una serie de señales de video, audio y datos que posteriormente serán transmitidas.
- 2. Digitalización:** Las señales atraviesan un tratamiento de digitalización, permitiendo así su empaquetado y posterior emisión.
- 3. Multiplexación:** Las señales digitalizadas procedentes de diversas fuentes se combinan en el canal múltiple.
- 4. Transmisión:** Distribución y difusión de la señal de TDT por el operador de red.
- 5. Recepción:** La señal es recogida a través de las antenas individuales o colectivas de viviendas.
- 6. Descodificación:** Se procede al tratamiento de la señal que ha sido recogida por la antena mediante la transformación de la misma.

Con el fin de conseguir la descodificación de la señal y presentación de los contenidos en la televisión se debe someter a la señal a los procesos inversos a los realizados en las primeras fases.
- 7. Interactividad:** Representa la capacidad de interacción del usuario con el servicio interactivo del que está haciendo uso.
- 8. Canal de Retorno:** Este es opcional y se presenta como la posibilidad de hacer uso de una conexión a Internet

(preferiblemente de banda ancha), que haga las funciones de canal, permitiendo el diálogo plenamente interactivo de los usuarios con el proveedor del servicio.

Como se puede ver en el diagrama, para poder ofrecer servicios interactivos a través de la TDT, es necesario generar dichos servicios o **aplicaciones** (datos) y también es necesario que el usuario de estos servicios disponga de un **receptor** adecuado (descodificador TDT).

Igualmente, para poder difundir servicios interactivos de datos es necesario disponer de un **canal TDT**. Si una Administración no dispone de dicho canal TDT, siempre podrá negociar con algún proveedor de servicios (otra Administración o una empresa privada) para que le preste parte de su canal donde colgar los servicios interactivos.

2.2 VENTAJAS DE LA TDT

Las ventajas que presenta la TDT frente a la televisión analógica convencional son las siguientes:

- **Permite mayor número de canales.** La digitalización que se aplica en la señal permite poder realizar un mejor aprovechamiento del espectro radioeléctrico, lo que supone poder ofertar mayor cantidad de canales con el mismo ancho de banda. A modo de ejemplo cabe indicar que, por donde hasta ahora en analógico se emitía un canal, en digital se pueden emitir hasta cinco canales.
- **Más calidad de video y sonido.** El proceso de digitalización al que es sometida la señal elimina ruidos, interferencias y doble imagen lo que permite emitir señales de mayor calidad.
- **Posibilidad de transmitir en diferentes formatos de sonido y video.** Debido a que se aplica un tratamiento

digital sobre la señal transmitida, este puede enfocarse en cuestiones concretas, como por ejemplo, emitir por ejemplo en formato panorámico o, si se trata del sonido este puede emitirse en formato Dolby Digital, ya aceptados en muchos de los televisores existentes en el mercado. Otro servicio de gran interés sería el emitir en múltiples subtítulos o de forma multilingüe.

- **Acceso a aplicaciones interactivas** gracias a la tecnología **MHP (Multimedia Home Platform)**, de manera que el usuario deja de ser un mero espectador y pasa a tomar decisiones. Para poner un ejemplo cercano, podría intervenir en concursos y encuestas durante el transcurso de un programa de televisión.

La gran importancia de esta última ventaja es la que va a guiar este documento. La capacidad de interacción de este nuevo canal de comunicación va a permitir a las Administraciones Públicas ofrecer servicios gracias a la implementación de aplicaciones que son accesibles desde el televisor de cualquier hogar.

2.3 MHP Y LOS SERVICIOS INTERACTIVOS

Como ya se ha comentado, dentro de las ventajas que aporta la TDT, se encuentra la posibilidad de disponer de servicios interactivos. Este valor añadido, va a permitir a los ciudadanos acceder a una modalidad de servicios más flexibles y versátiles de los que había hasta el momento, lo que implica la apertura de un nuevo mercado para los proveedores de aplicaciones interactivas.

En este sentido, y remitiendo a los orígenes de este tipo de servicios, los desarrollos iniciales de aplicaciones interactivas estaban directamente relacionados con un equipo receptor en concreto, con las limitaciones que esto implicaba. De ahí que posteriormente, se propusiera una solución a

este problema de compatibilidad, como fue la definición de MHP (Multimedia Home Platform). MHP se presentó como una plataforma abierta y supuso una estandarización del diseño de aplicaciones para la implementación de servicios interactivos dirigidas a la televisión digital. Además, supuso la adopción de Java como lenguaje de programación para la implementación de estos servicios. De esta manera se consiguió independizar la aplicación del receptor utilizado, favoreciendo así la creación de un mercado horizontal de receptores y de aplicaciones interactivas.

Desarrollos progresivos del estándar han ido produciendo versiones sucesivas de MHP, que incluye diferentes funcionalidades.

Las especificaciones actuales de MHP definen tres tipos de perfiles, los cuales serán determinantes para establecer las capacidades necesarias del receptor para poder ejecutar las aplicaciones de manera adecuada. Los tres perfiles son:

- **Enhanced Broadcasting Profile:** Este perfil está pensado para la descarga, a través del canal de broadcast (multidifusión), de aplicaciones con interactividad local, pero no incluye el poder hacer uso de un canal de retorno.
- **Interactive Profile:** Este perfil engloba al perfil anterior, y además permite la utilización del canal de retorno por parte de los servicios implementados, permitiendo una comunicación bidireccional con el proveedor de servicios interactivos.
- **Internet Access Profile:** Este perfil, además de incluir las capacidades de los dos perfiles anteriores, permite el acceso a los contenidos de Internet desde la aplicación MHP.

Las versiones de MHP han incluido progresivamente estos perfiles e incorporado nuevas funcionalidades:

- **MHP 1.0:** Incluye los perfiles Enhanced Broadcasting e Interactive.
- **MHP 1.1:** Incluye los dos perfiles anteriores y el perfil Internet Access. Además, cabe destacar, que añade el soporte de Smart Cards.
- **MHP 1.2:** Incluye los tres perfiles anteriores y permite la prestación de servicios a través de la red IP (IPTV).

En la figura siguiente aparecen representadas las versiones que actualmente están publicadas, y los elementos que aportan cada una de ellas:

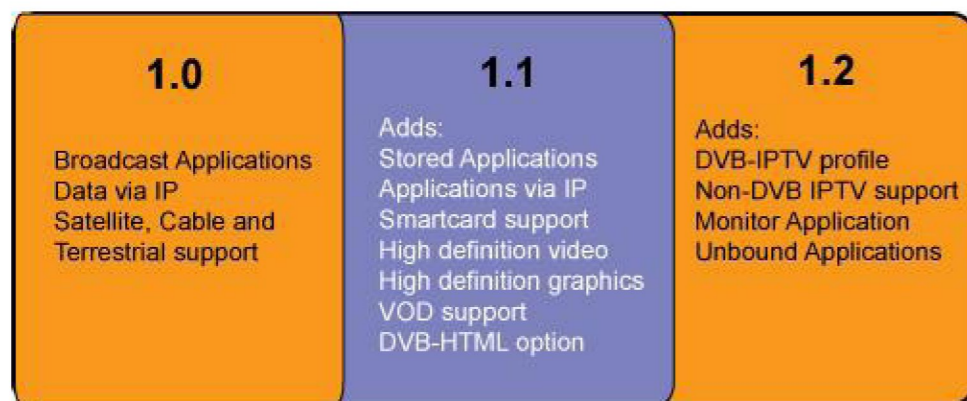


Figura 2. Esquema de las versiones MHP

A modo de resumen, en la imagen que se adjunta a continuación, aparecen de forma pormenorizada las aportaciones de cada una de las versiones de MHP publicadas respecto a cada uno de los perfiles de los que se dispone. En el dibujo cada uno de los globos representa un perfil, y las características de cada perfil comprende las propias y las de los perfiles que contenga el globo que lo representa. Por otra parte, las referencias que aparecen sobre las distintas versiones de MHP, quieren identificar las aportaciones que sobre cada perfil han hecho cada una de ellas.

Actualmente la mayor parte de los receptores que se encuentran en el mercado no son compatibles con MHP, son los denominados **zappers**. Estos equipos carecen de todo tipo de interactividad, y únicamente sirven para tratar la señal TDT recibida, limitándose a descodificar la señal digital en analógica para que pueda ser vista en el televisor convencional.

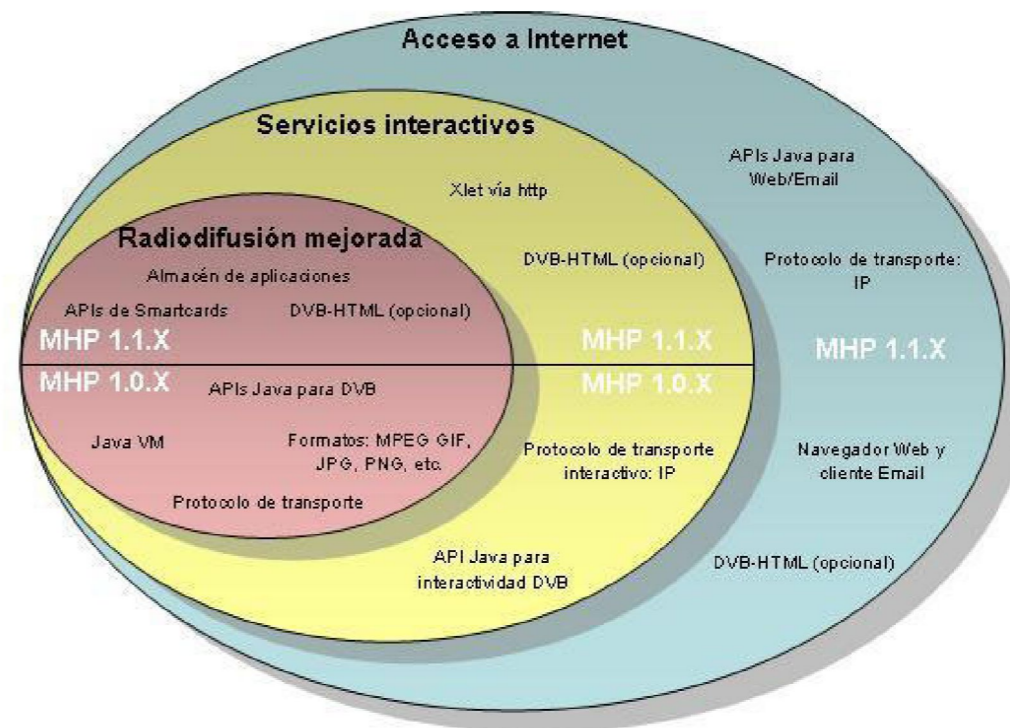


Figura 3. Esquema de Perfiles MHP

Estos equipos son de bajo coste, pero no permiten el uso de servicios interactivos MHP, de manera que no permiten al usuario disfrutar plenamente de los servicios que puede ofrecerle la TDT. Por el contrario, la adquisición de un receptor compatible con MHP permitirá hacer uso de los servicios antes citados, pero le supondrá un mayor coste.

Para que un usuario esté seguro de que el descodificador que compra es compatible con MHP basta con buscar en él el logotipo que se adjunta a continuación. Este es la prueba de que el equipo ha pasado una serie de pruebas que aseguran esa compatibilidad.



Figura 4. Logotipo de MHP (marca registrada por DVB)



La historia de la implantación de la TDT en nuestro país comienza en el año 1998 cuando se aprueba el Plan Técnico Nacional de la TDT, en el que se establecen las condiciones de uso de las frecuencias de la TDT, se define un Plan de Cobertura y se determina el año 2012 como año de cese de emisiones analógicas.

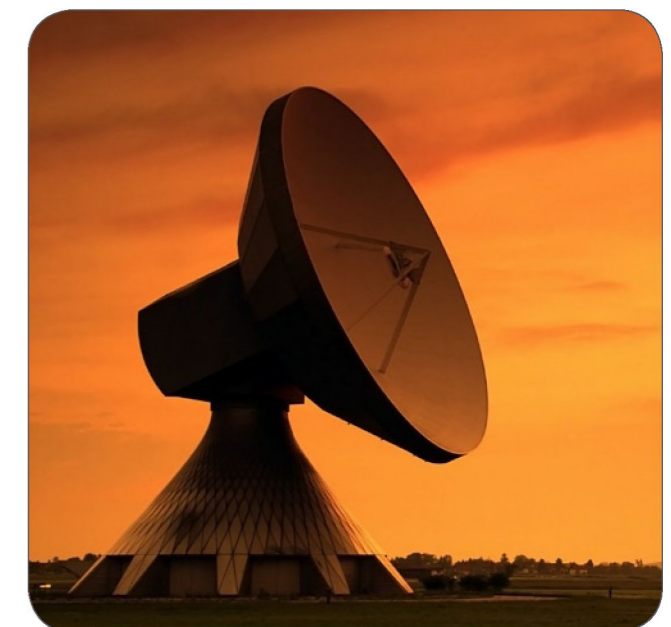
A finales de 2004, el Gobierno aprobó un **Plan de Impulso de la Televisión Digital Terrestre**, que permitió superar la situación de estancamiento en la que se encontraba el sector. Entre las medidas que se adoptaron destaca la promulgación del **Real Decreto 944/2005**, de 29 de julio de 2005, por la que se aprobó el nuevo **Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre**.

De este Plan cabe destacar ciertos puntos de interés:

- ✓ Se adelanta el **cese de las emisiones** de televisión terrestre con tecnología analógica, previsto inicialmente para el 1 de enero de 2012, fijándolo en el día **3 de abril de 2010**.
- ✓ Se establece que las entidades que prestan el servicio de televisión terrestre con tecnología analógica de cobertura estatal o autonómica deben realizar de manera progresiva el cese de emisiones en analógico, de acuerdo con el plan que a tal efecto fuese acordado por la Administración General del Estado. Este plan se materializó con la aprobación el 7 de septiembre del 2007 del **Plan Nacional de Transición a la Televisión Digital Terrestre**.
- ✓ Se reservan canales TDT con diferente alcance o cobertura:
 - Canales nacionales: con cobertura en todo el país. Están reservados a Ente Público RTVE y a operadores nacionales de TDT.

- Canales regionales: con cobertura de una Comunidad Autónoma. Disponibles para las Comunidades Autónomas y empresas privadas.
- Canales locales: con cobertura por demarcaciones. Donde la demarcación está compuesta por una agrupación de varios municipios en muchos de los casos.

Este **Plan Nacional de Transición a la Televisión Digital Terrestre** toma como referencia básica el Real Decreto 944/2005, y establece un marco básico de actuación para un cese ordenado y coordinado de las emisiones de televisión con tecnología analógica que garantice el tránsito pleno a la TDT, a través de diferentes fases de apagado analógico. En la siguiente tabla se incluye el desglose de estas fases sobre las demarcaciones definidas para Castilla y León.



PROYECTO DE TRANSICIÓN EN CASTILLA Y LEÓN

0. Proyecto Piloto Soria TDT	
1. Villamuriel de Cerrato	1. Aranda
2. Navacerrada (Madrid)	2. Ávila
3. Orense Este / Zamora Norte	3. Burgos
4. Soria Este	4. Logroño (La Rioja)
5. Zamora	5. Matadeón
1. Melda (Galicia)	6. Pancorbo
2. Oiz (País Vasco)	7. Peña de Francia
3. Redondal	8. Santander (Cantabria)
4. Soria	9. Torrespaña (Madrid)
5. Valladolid y Ávila Norte	
6. Valle del Tiétar	

Fase 0: 23 de Julio de 2008

Fase 1: Antes del 30 de Junio de 2009

Fase 2: Antes del 31 de Diciembre de 2009

Fase 3: Antes del 3 de Abril de 2010

A continuación se identifican de forma resumida las normativas de ámbito estatal más relevantes y que pueden ser de ayuda a la hora de conocer cuestiones sobre temas más específicos de la TDT dentro de su marco legal:

- **Plan Nacional de Transición a la Televisión Digital Terrestre**, aprobado por el Consejo de Ministros el 7 de septiembre de 2007.
- **Real Decreto 944/2005**, de 29 de julio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de Televisión Digital Terrestre.
- **Orden ITC/2212/2007**, de 12 de julio. Obligaciones y requisitos para los gestores de múltiples digitales de la TDT.
- **Real Decreto 920/2006**, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de prestación del Servicio de Difusión de Radio y Televisión por cable.
- **Real Decreto 945/2005**, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Prestación del Servicio de Televisión Digital Terrestre.
- **Orden ITC/2476/2005**, de 29 de julio, por la que se aprueba el Reglamento técnico y de prestación del Servicio de Televisión Digital Terrestre.
- **Ley 10/2005**, de 14 de junio, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Televisión Digital Terrestre, de Liberalización de la Televisión por Cable y de Fomento del Pluralismo.
- **Real Decreto 2268/2004**, de 3 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 439/2004, de 12 de marzo, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Local.

- **Real Decreto 439/2004**, de 12 de marzo, por el que se aprueba el Plan técnico nacional de televisión digital local (derogado).

- **Real Decreto 2169/1998**, de 9 de octubre por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrenal (derogado).



Para ilustrar este resumen, se adjunta la figura que aparece a continuación, en la que se encuentran tanto las normativas más significativas como las fechas claves del proyecto de transición que afectan a la comunidad autónoma de Castilla y León.

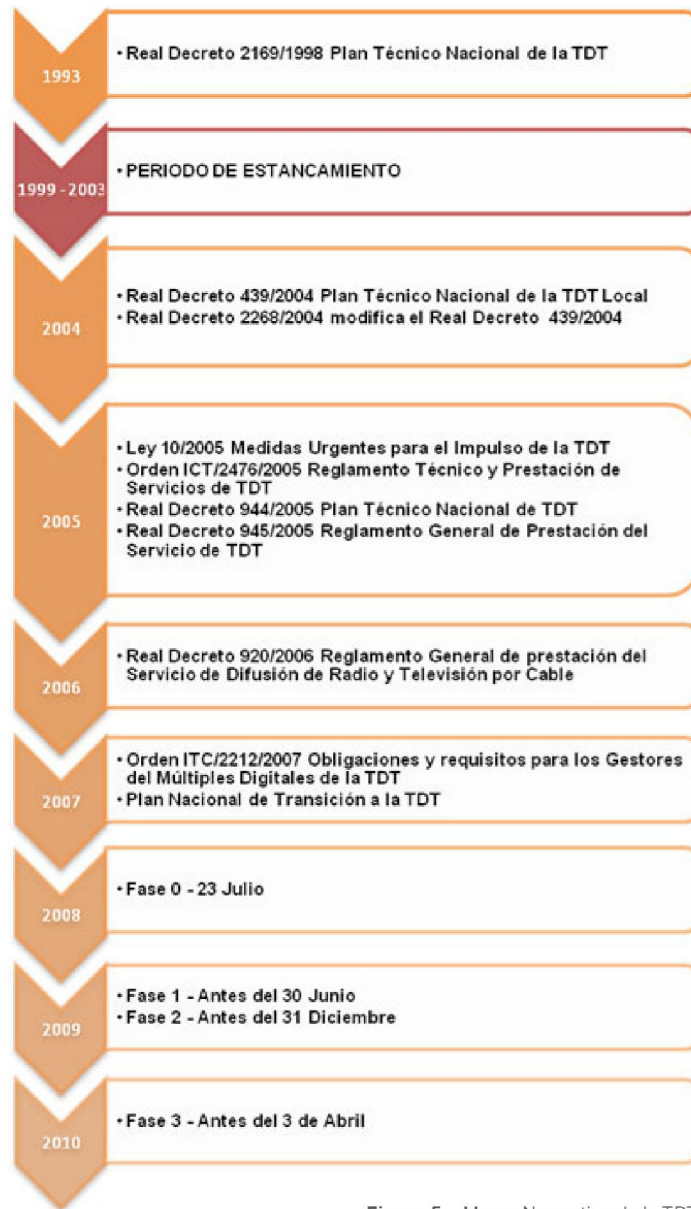


Figura 5. Marco Normativo de la TDT

La Televisión Digital Terrestre (TDT) es una de las formas en que se pueden hacer llegar señales de Televisión Digital a los usuarios, pero no la única. Entre las principales opciones disponibles en la actualidad están la televisión digital por satélite, la televisión digital por cable (CATV) y la IPTV (**Internet Protocol TV**), cuya diferencia más evidente es el medio físico utilizado en cada caso. La incorporación de estas soluciones tecnológicas, como herramienta de las Administraciones Locales para facilitar servicios interactivos, será aconsejable en el caso de que los ciudadanos a los que se dirijan se correspondan a alguno de los siguientes casos:

- **Usuarios que no disponen de cobertura de TDT:** Se pueden ofrecer servicios interactivos a los usuarios que no dispongan de cobertura TDT. Cuando un ciudadano se encuentre en esta situación tendrá que evaluar de que otro medio dispone o puede disponer y en función de ello determinar la solución que más se adecue a sus condiciones. Por ejemplo, en el caso de la IPTV, ésta permite tener acceso a la señal a todo usuario que cuente con una conexión a Internet de banda ancha, por lo que los servicios interactivos que se desarrollen pueden llegar a través de este medio. Para ello, hay que **negociar con el proveedor de servicios de IPTV** para que permita la emisión de los servicios interactivos desarrollados por la Administración Local, lo que se podría extrapolar a otra de las tecnologías antes mencionadas.
- **Usuario Básico:** en este grupo se pueden incluir aquellos ciudadanos que disponen ya de conexión a Internet (normalmente de banda ancha) pero que no están familiarizados con la interface que les ofrece un ordenador. De manera que se podría hacer uso de la IPTV, para dar un mayor uso a su conexión accediendo a los servicios a través de un medio más amigable, como es el televisor y el mando a distancia convencional.



No se puede limitar el planteamiento a una solución salomónica que dictamine si TDT es mejor que las otras opciones para la emisión de servicios interactivos o al revés. Lo más indicado es analizar a qué tipo de usuarios se quiere dirigir el servicio interactivo y actuar en consecuencia.

La IPTV es una tecnología menos conocida en general que las otras ya nombradas, por lo que es interesante conocer algo más sobre ella. La IPTV hace uso de **Internet de banda ancha** como canal para la transmisión integrada de video, audio y datos. De esta manera, se recibe la señal digital directamente desde Internet, en lugar de recibir la señal de televisión sobre el canal TDT.

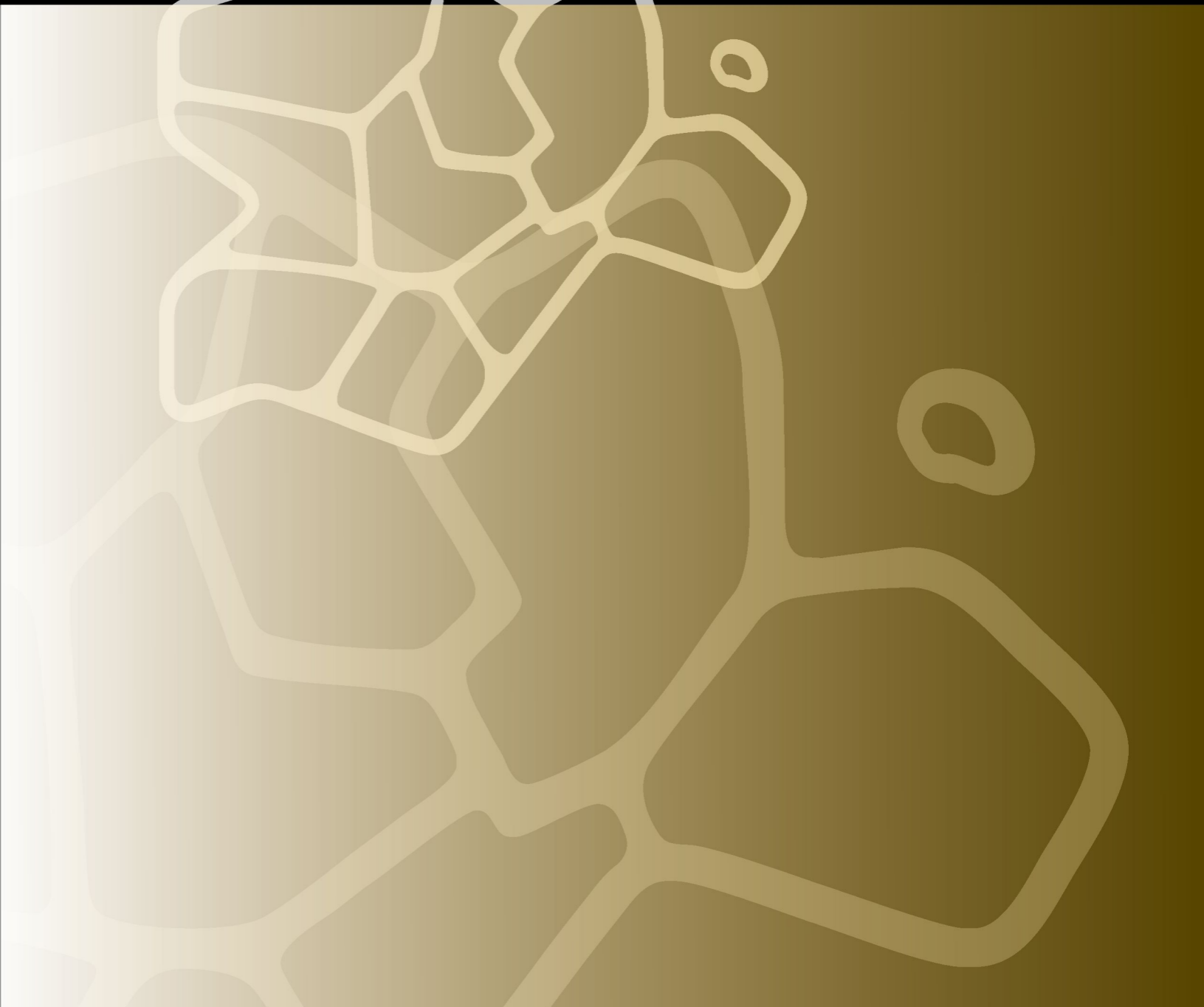
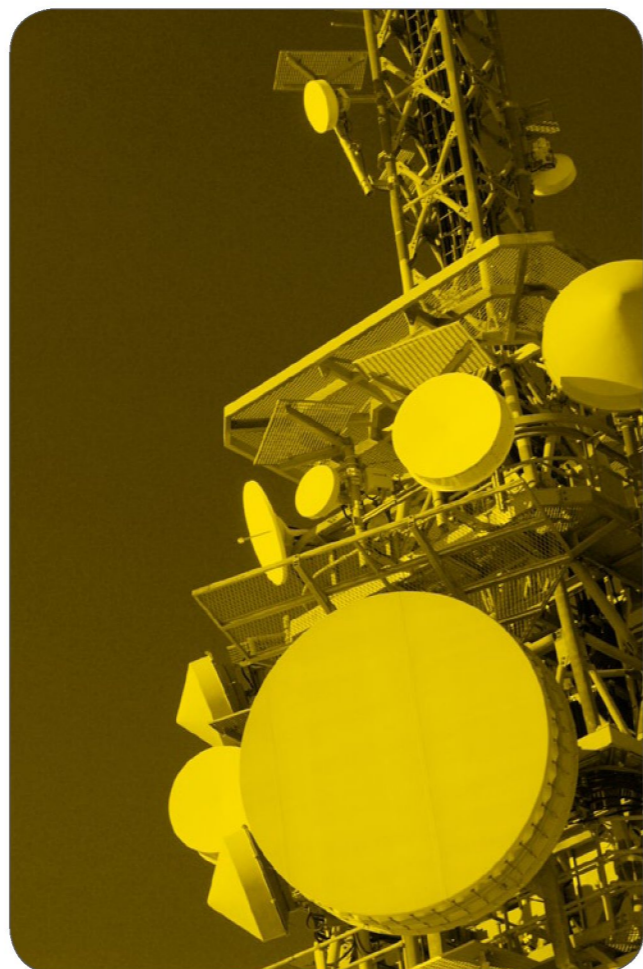
Una de las ventajas que introduce la IPTV es la introducción del **Vídeo bajo demanda** (VoD), que permite que el usuario reciba programación a la carta, lo que supone un cambio significativo del concepto de televisión que se tenía hasta el momento.

Por otro lado, y dentro de las ventajas, hay que tener en cuenta que se posibilita un nuevo escenario en el hogar, ya que el televisor deja de ser un dispositivo aislado, y pasa a estar conectado a Internet. Es decir, que en el caso de que se disponga de más ordenadores en la casa, se podrá formar con ellos una red interna que posibilitará el acceso a todos los recursos de los que se disponga desde cualquiera de sus terminales.

En España, son varios los **proveedores de servicios de IPTV**, entre ellos el servicio Imagenio de Telefónica, Jazztelia TV de Jazztel, etc. Cuando se contratan dichos servicios, el propio proveedor proporciona al usuario el equipo receptor, que conecta a Internet y a la televisión de su hogar. De la misma forma que en la TDT, el usuario utilizará el mando a distancia para acceder a la programación y a los servicios interactivos que ofrezca el proveedor de servicios de IPTV.

El hecho de transmitir las señales usando como medio Internet, posibilita el poder **proporcionar servicios interactivos** de forma nativa al usuario final a través de la IPTV, al estilo de los servicios web que conocemos en Internet.

La implementación de las aplicaciones que dan soporte a estos servicios interactivos para el caso de TDT no es compatible para la IPTV. De hecho, actualmente cada proveedor de servicios de IPTV utiliza un entorno de desarrollo diferente para la generación de aplicaciones interactivas, aunque se está realizando un fuerte esfuerzo para tender a la estandarización. Este esfuerzo estandarizador intentará ir en la línea de MHP, para que en el futuro, aplicaciones creadas para la TDT puedan ser utilizadas en los equipos de IPTV. En la actualidad, ciertas técnicas de programación de aplicaciones interactivas (por ejemplo, el uso de XML) permiten salvar temporalmente este problema de incompatibilidad, pudiendo utilizar las mismas aplicaciones interactivas para la TDT y la IPTV.



5.1 CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN

En el Capítulo 7 se va a detallar un catálogo de servicios o aplicaciones interactivas sobre TDT que pueden desplegar las Administraciones Locales. Por ello vamos a analizar los diferentes criterios que comúnmente se utilizan para llevar a cabo la clasificación de este tipo de aplicaciones.

En primer lugar, se podría determinar una clasificación de aplicaciones interactivas en función de la **cobertura del servicio**. Por lo tanto se puede clasificar los servicios como:

- **Nacional**, en todo el país.
- **Regional**, a nivel de **Comunidad Autónoma**.
- **Local**, a nivel de **demarcaciones**. Donde la demarcación en muchos casos abarca a un conjunto de municipios. Estas demarcaciones están definidas exhaustivamente en el **Real Decreto 439/2004**, de 12 de marzo, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Local. En la comunidad autónoma de Castilla León se definen 21 demarcaciones, y como ejemplo adjuntamos la información que se aporta sobre una de ellas:

Referencia: TL03BU
Denominación: BURGOS
Canal múltiple: 61
Potencia radiada aparente máxima: 2 kW
Ámbito: Burgos, Melgar de Fernamental, Villadiego, Sasamón, e Ibeas de Juarros.
Superficie total: 788,94 km²
Densidad de población: 223 habitantes/km²

Va a ser común que Ayuntamientos y Diputaciones estén interesados en ofrecer ciertos servicios fuera de su ámbito, debido a la temática y el público final al que esté dirigido el servicio. El ejemplo más claro es el de los servicios de información turística, que como es lógico se pretenderán emitir en entornos como el regional, nacional o en diversas demarcaciones distintas a la suya. Esto implica, en la mayor parte de los casos, el tener que negociar con proveedores de servicios privados el modo de emisión de los mismos.

Otra posible clasificación va en función de la **relación entre el servicio y la programación televisiva que se esté emitiendo en ese momento**. A este respecto, los servicios podrían ser:

- **Servicios Síncronos o Ligados a la Programación:** Son aquellos que complementan la programación audiovisual que se emite en ese momento y se va actualizando en función de ella. Como ejemplo de este tipo de servicios estarían las encuestas sobre el tema del que esté tratando el programa, concursos paralelos al programa, información adicional sobre lo que se está emitiendo,...
- **Servicios Asíncronos o no Ligados a la Programación:** Son aquellos servicios independientes de la programación. Por lo tanto su modificación y actualización no tienen relación con la programación que en ese momento se emita. Dentro de este tipo de servicios nos encontraríamos a los servicios de información meteorológica, servicios de noticias, información del tráfico, ...

Por último, se pueden clasificar los servicios en función del **grado de interactividad** entre usuario y el proveedor de servicios interactivos. En este caso encontramos los siguientes tipos de servicios:

- **Servicios Informativos:**

Son los servicios básicos de la TDT, que permiten aprovechar información consistente en texto, fotos y video a la que el televidente accederá con facilidad.

La aplicación se descarga a través del canal TDT en el aparato receptor y el usuario accede a la información descargada a través de menús y submenús utilizando el mando de su televisión.

Este tipo de servicios no requieren tener en cuenta ningún tipo de medida para preservar la seguridad y sólo conllevan interactividad local con el aparato receptor, lo que implica que los receptores que el usuario necesita son los más sencillos que existen en el mercado con compatibilidad con MHP, ya que no necesitan de canal de retorno.

- **Servicios Interactivos:**

Permiten al ciudadano, elegir la información a la que desea acceder, pero agregan la capacidad de realizar consultas personales. Utilizando el mando del televisor podrá seleccionar la opción que desee y en algunos casos, hasta escribirá números o palabras con él. Su petición será registrada, procesada y en caso de ser necesario, también contestada a través del canal de retorno.

Los servicios englobados aquí, pueden necesitar de dos posibles niveles de interactividad, local y externa. De manera que los receptores deben incorporar tecnología MHP y disponer de canal de retorno para poder acceder plenamente a este tipo de servicios. La ausencia del canal de retorno reduciría su uso a aquellos servicios que necesitan únicamente interactividad local. En este caso la interactividad vendría facilitada por la información obtenida de la señal recibida y almacenada en el propio

receptor TDT.

En cuanto a la seguridad, estos servicios no tratan con información que la requiera, con lo que no implican el tener ninguna consideración extra en este sentido.

- **Servicios Transaccionales Básicos:**

Estos servicios permiten al usuario el realizar operaciones que requieren de su identificación a través de mecanismos de seguridad básicos, basados en claves confidenciales que únicamente el usuario puede conocer, como por ejemplo la necesidad de meter un número secreto o un PIN y un password. Los servicios que se podrían implementar podrían permitir realizar consultas y confirmar datos, que no requieran una seguridad crítica.

Para el acceso a este tipo de servicios, se necesita de interactividad externa, de ahí que los receptores deben cumplir con el estándar MHP, y disponer de canal de retorno.

- **Servicios Transaccionales Avanzados:**

Estos servicios van a permitir al ciudadano realizar operaciones que necesiten de su identificación y autenticación a través de mecanismos de seguridad más avanzados para, por ejemplo, poder realizar pagos o trámites personales. Para la implementación de estos servicios se utilizan mecanismos que conllevan firma electrónica y el despliegue asociado de una infraestructura de seguridad.

Para el acceso a este tipo de servicios, es necesaria la interactividad externa, de ahí que los receptores deben cumplir con el estándar de MHP y disponer de canal de retorno, como en el caso de los servicios transaccionales básicos. Pero en este caso se necesita además el uso de

receptores más complejos, ya que deben incluir un lector de tarjetas inteligentes (SmartCard). Estas tarjetas inteligentes disponen de un chip que almacenan las claves privadas necesarias para poder realizar el proceso de firmado de las transacciones. Gracias a ella, los ciudadanos van a poder identificarse al utilizar los diferentes servicios disponibles con estos requisitos de seguridad más estrictos. Entre las tarjetas que se pueden encontrar a disposición de los ciudadanos se encuentra como referente el DNI electrónico, ya que utiliza los sistemas de firma electrónica reconocidos por las Administraciones Públicas.

Como se ha ido indicado en los tipos de servicios nombrados, a la hora de definir el grado de interactividad aparecen dos factores que la determinan, el nivel de interacción y el nivel de seguridad, por lo tanto hay que considerar las implicaciones de ambos a la hora de clasificar un servicio.

5.2 CONSIDERACIONES POR GRADO DE INTERACTIVIDAD

La clasificación **por grado de interactividad** que se va a utilizar sobre los servicios, se va a llevar a cabo teniendo en cuenta dos parámetros:

- **El nivel de interacción** entre usuario y proveedor de servicios interactivos (Local-si no es necesaria interacción o Externa- si es necesaria la interacción).
- **El nivel de seguridad** requerido según el tipo del servicio.

En función de los valores que estos parámetros vayan teniendo, el servicio que se implementa requerirá de una serie de consideraciones u otras. Por ello, se va a proceder a comentar las singularidades a tener en cuenta en cada posible caso.

5.2.1 CONSIDERACIONES SOBRE EL NIVEL DE INTERACCIÓN

El nivel de interacción va a indicar la capacidad de selección que se puede alcanzar durante el uso de un servicio. Para poder modular dicho grado de interacción se va a poder jugar con dos herramientas, la versión MHP soportada por el receptor y la necesidad o no de un canal de retorno. El uso o no de dichas herramientas va a suponer implicaciones tanto para el proveedor de servicios interactivos como para el usuario final.

Desde el **punto de vista del proveedor de servicios interactivos**, ya sea la propia Entidad Local o ya sea un proveedor privado, lo que le determinará más a la hora de implementar el servicio que se desee, será el pretender disponer o no del canal de retorno. Este hecho esencialmente limitará el dimensionamiento del servicio que se pretenda desarrollar.

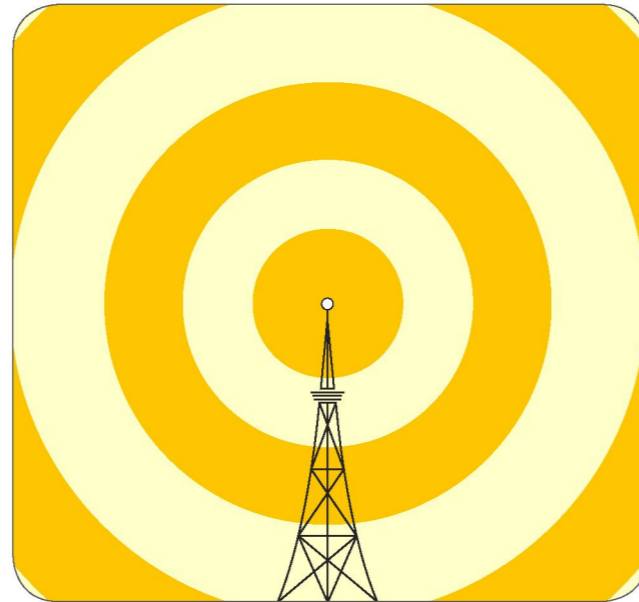
- **Si no se dispone de canal de retorno:** Las aplicaciones que implementan este tipo de servicios tienen que ser transmitidas completamente por el canal broadcast y descargadas en el descodificador, por lo que éstas deberán de ser ligeras, debido a las limitaciones de capacidad del receptor y a la velocidad de descarga de la aplicación. Hay que recordar que se va a disponer de un ancho de banda limitado, de manera que un servicio muy pesado va a suponer un aumento de lentitud a la hora de utilizar el servicio. Normalmente los servicios que no utilizan canal de retorno son servicios muy sencillos que incluyen texto y alguna imagen como podría ser el caso de un servicio interactivo con interactividad local o un servicio informativo como podría ser el que mostrara programa de fiestas. Si se pretendiera ofrecer un servicio muy complejo o pesado, se encontraría con las limitacio-

nes antes mencionadas, lo que reduciría drásticamente su utilidad.

- **Si se dispone de canal de retorno:** En este caso el usuario cargaría parte del servicio desde el canal de broadcast, y el resto (la parte más pesada, imágenes, etc) sería accesible gracias a la comunicación que se establecería con el proveedor del servicio a través del canal de retorno. Gracias a ello se podría poner a disposición del ciudadano unos servicios más complejos y personalizados, y que necesitarían por tanto de más recursos. Dentro de estos servicios se encuentran gran parte de los interactivos (interactividad externa), y los transaccionales.

Si se estudian las implicaciones del nivel de interacción en el usuario final, estas se van a reflejar en dos aspectos:

- **El uso de un receptor más completo:** Cuanto mayor interacción se necesite más sofisticado será el receptor que se precise, debido a que tendrá que soportar versiones de MHP superiores. Esto permitirá al usuario disfrutar de servicios más personalizados y complejos. Además, y de forma inherente, se requerirá el uso de un canal de retorno, de manera que necesitará disponer de un conector que posibilite la conexión a la red que se contrate para actuar como dicho canal de retorno. A fin de cuentas eso se traduce un aumento del coste del receptor.
- **La necesidad de una conexión a Internet:** como ya se ha comentado antes, si se necesita un canal de retorno, se necesita tener contratada una conexión a Internet, normalmente de banda ancha. De manera que a mayor ancho de banda disponible, mayor rapidez en la descarga de servicios y en el uso de los mismo. El usuario tendrá el coste adicional de la conexión a Internet.



5.2.2 CONSIDERACIONES SOBRE EL NIVEL DE SEGURIDAD

A la hora de poner en marcha un servicio interactivo, dependiendo del nivel de seguridad que se quiera ofrecer para el acceso al mismo, habrá que tener en cuenta algunas consideraciones que afectan al usuario final del servicio:

✓ El **usuario** debe disponer de sistemas de identificación y autenticación adecuados a cada nivel de seguridad: En función del grado de seguridad se puede considerar las siguientes situaciones:

- **Servicio sin seguridad:** El usuario no necesita identificación alguna. Dentro de estos servicios se encuentran los servicios informativos y los interactivos.

- **Servicios con seguridad básica:** El usuario necesita identificarse a través de servicios de seguridad básicos como son el uso de códigos (usuario/password, por ejemplo) que le serán facilitados con antelación y de los que deberá disponer para hacer uso del servicio. En este caso se enmarcan los servicios transaccionales básicos.

- **Servicios con seguridad avanzada:** Dentro de estos, estarían los que necesitan que el usuario pueda ser identificado y autenticado con mayores requisitos de seguridad, como ocurre en los servicios transaccionales avanzados.

Para poder hacer uso de este tipo de servicios el usuario deberá disponer de una identificación, facilitada a través de una tarjeta inteligente (o SmartCard) y que por ejemplo se puede presentar en una de las siguientes formas:

- DNI electrónico.
- Tarjeta sanitaria.
- Tarjetas de servicios de la administración.
- Tarjetas financieras con chip incorporado.

De los recogidos anteriormente, el DNI electrónico es el de mayor relevancia. Esto es debido a que el DNI electrónico lleva incorporado los sistemas de firma electrónica que los ciudadanos podrán utilizar, en todo caso y con carácter universal, en su relación por medios electrónicos con la administración pública, como se establece en la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Además de haber sido instituido como el Documento Nacional de Identidad Electrónico a través del Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.

En algunos casos los receptores compatibles con el DNI electrónico presentan en el exterior el logotipo que se adjunta a continuación.



Figura 6. Logotipo del DNI electrónico

- **Disponer de un Receptor más completo:** En el caso del receptor, cuanto mayor seguridad se requiera, además de tener que soportar determinadas versiones de MHP en función de dicha seguridad, también se hará necesario el disponer de un lector de tarjetas Smart Card. Esto se traduce en receptores de mayor coste para el usuario final.

5.3 TABLA-RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS TDT

Para tener una visión clara de los tipos de servicios y sus implicaciones, en este apartado se va a facilitar una tabla que resume todos los requerimientos de cada uno de los servicios que se han definido en los puntos anteriores.

El orden que se ha utilizado para la presentación de cada uno de los tipos de servicios no es aleatorio, sino que aparece en función de la complejidad de los receptores que se necesitan utilizar para la correcta recepción de los mismos, de menor a mayor nivel de complejidad.

TIPO DE SERVICIO	NIVEL DE INTERACCIÓN	CANAL DE RETORNO	NIVEL DE SEGURIDAD		
			SIN SEGURIDAD	SEGURIDAD BASICA*	SEGURIDAD AVANZADA**
Servicio Informativo	NO	Opcional ***	X		
Servicio Interactivo	Local o Externa	Opcional ****	X		
Servicio Transaccional Básico	Externa	Requerido		X	
Servicio Transaccional Avanzado	Externa	Requerido			X

* SEGURIDAD BASICA: Supone el uso de códigos facilitados por el proveedor del servicio con anterioridad

** SEGURIDAD AVANZADA: Supone el uso de métodos de identificación y autenticación mediante tarjeta inteligente, como el DNI electrónico, tarjeta sanitaria o similar. Implica disponer de un lector de tarjetas inteligentes en el aparato receptor.

*** En el caso de que el servicio informativo que se haya implementado tenga grandes dimensiones, y no sea posible descargarlo a través el canal broadcast (Ej.: las imágenes que utiliza son muy pesadas) o porque el acceso al servicio se ralentice en exceso es necesario utilizar el canal de retorno para su correcto funcionamiento.

**** Si el servicio tiene interactividad local, el canal de retorno también puede ser necesario para descargar información al receptor (por ejemplo, descarga por el canal TDT de la base de datos con el listado completo de la convocatoria de empleo público puede ralentizar el servicio, se pueden descargar por el canal de retorno de banda ancha). Si el servicio tiene interactividad externa, siempre será necesario el canal de retorno.

La Administración Local (Ayuntamientos y Diputaciones), la más cercana al ciudadano, va a poder utilizar una nueva herramienta como es la TDT, la cual le brinda la nueva oportunidad de convertirse en proveedor de servicios para los ciudadanos gracias a poner a su disposición el nuevo canal interactivo.

Antes de que cualquier Administración se disponga a implementar servicios interactivos, tiene que realizarse un estudio sobre una serie de puntos que marcarán el tipo y características de los servicios que finalmente se lleven a cabo. Los criterios que se deben considerar son los siguientes:

✓ **Situación actual de la Entidad Local en referencia a la TDT:** Este aspecto va a marcar el tipo de modelo de emisión que se va a hacer de los servicios interactivos que se desarrollen. En este caso nos vamos a encontrar con dos situaciones posibles, la emisión sobre un canal TDT propio o la emisión a través de un radiodifusor privado. En el ámbito en el que nos encontramos no es común el disponer de un canal propio para emitir nuestros servicios, de manera que la solución más habitual será la de **negociar con los radiodifusores nacionales y regionales** las condiciones de uso de su canal interactivo para “colgar” las aplicaciones y servicios que nosotros, como Ayuntamiento o Diputación, queramos ofrecer a nuestros ciudadanos.

Otra opción, fuera de lo que es la TDT, sería el uso de otras tecnologías como **la IPTV, la televisión por cable o la televisión por satélite**, en el caso de que estas opciones se ajusten más a sus características, en función de lo ya comentado anteriormente.

✓ **Condiciones Técnicas del Área:** Dentro de estas condiciones abarcamos temas como la calidad de la cober-

tura de TDT disponible en la zona, la disponibilidad o no de servicios de banda ancha accesibles a los usuarios,... Este punto determinará el comportamiento de los ciudadanos frente al uso de este tipo de servicios.

Un ejemplo de ello lo podemos ver plasmado en el hecho de que los servicios transaccionales básicos y avanzados y ciertos servicios informativos e interactivos, precisan de canal de retorno. Para ello es necesario en muchos casos que el **canal de retorno sea de banda ancha** (ADSL, cable, WiMax, etc) ya que no es suficiente con una conexión de banda estrecha (módem, por ejemplo). Por lo tanto, este hecho restringirá el uso de estos servicios, por no decir anulará, en zonas donde la banda ancha no esté disponible o su grado de penetración en los hogares objetivos no sea muy grande.



✓ **Integración con la plataforma de Administración Electrónica de la Entidad Local:**

La Entidad Local que establezca la TDT como nuevo canal tendrá que integrarlo en la arquitectura existente, haciendo uso de una fuente única de información para los distintos medios de acceso de los que disponga, garantizando su interoperabilidad.

La Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, determina que las administraciones públicas deben habilitar diferentes canales para llevar a cabo la prestación de servicios electrónicos. En este marco la TDT se presenta como un posible canal más que permitirá implementar el entorno multicanal que se busca junto con otros más básicos como las oficinas de atención presencial y atención telefónica.

✓ **Características del servicio concreto que se pretenden implementar:** cuando se plantea la implementación de un servicio en concreto hay que determinar varios aspectos como son:

- **La utilidad del servicio:** es un punto de vital importancia para el éxito de los servicios interactivos. Por lo que hay que enfocar adecuadamente este aspecto antes de decidirse a desarrollar un servicio interactivo. El coste de poner en marcha un servicio interactivo es muy alto.
- **Alcance geográfico:** Hay que pensar en el alcance geográfico que se quiere dar al servicio: ¿será un alcance local? ¿provincial? ¿a nivel de comunidad autónoma? ¿nacional?.

La configuración actual de emisiones TDT permiten un alcance local, a nivel de demarcaciones (canales locales, que abarcan una demarcación o conjunto de municipios); regional, a nivel de comunidad autónoma (canales auto-

nómicos); y nacional (canales nacionales). Para ofrecer un servicio a nivel local, un Ayuntamiento debe tener un canal TDT propio o negociar con una entidad o empresa que disponga de uno para colgar los servicios interactivos. Si se desea que el servicio sea a nivel regional, se dispondrán de varios canales autonómicos, y si el alcance es nacional, se debe negociar con las cadenas de televisión un espacio en sus canales interactivos para las aplicaciones de la Entidad Local. Pero hay que tener muy presente, que la selección de una u otra cobertura determinarán el precio que supondrá la prestación de este servicio.

- **El tipo de población al que se difunde dicho servicio y el tipo de población al que va dirigido.** En este caso, a la hora de elegir el tema sobre el que trata un servicio interactivo es deseable que sea de utilidad para la mayoría. Esto requiere conocer el tipo de población que será posible receptora del servicio y el sector de población al que va dirigido dicho servicio.
- **Número y Tipo de Descodificadores en uso por los futuros usuarios:** También hemos visto que hay que ser realista a la hora de ofrecer un servicio TDT. Por ejemplo, servicios muy avanzados que requieran autenticación del usuario mediante DNI electrónico o tarjeta inteligente suponen que el usuario disponga de receptores TDT con lector de tarjeta criptográfica. Este tipo de receptores actualmente son muy caros y pocos usuarios disponen de ellos. Por tanto, habrá que tener en cuenta el nivel de penetración de este tipo de receptores a la hora de lanzar un servicio de este calibre, para que tenga éxito y sea utilizado por el mayor número posible de personas.

Para solucionar esto, una Entidad Local que quiera lanzar servicios interactivos avanzados tendría que plantearse un programa que incentivara su adquisición, tomando por

ejemplo medidas como:

- Campañas publicitarias que dieran a conocer los receptores y los servicios de los que permiten disfrutar.
- Edición de folletos con información básica sobre el tema.
- Jornadas de formación sobre conceptos básicos de la TDT, ventajas y servicios
- Subvencionar la adquisición de estos receptores
- Realización proyectos "llave en mano" que entreguen al usuario el servicio y el equipamiento necesario directamente (incluyendo receptores TDT, conexión de banda ancha para el canal de retorno, tarjetas inteligentes, etc).
- **El tamaño de las aplicaciones:** Hay que tener en cuenta que los servicios interactivos se traducen en pequeñas aplicaciones o programas que hay que distribuir a través de la señal TDT. Por lo tanto, a la hora de diseñar aplicaciones TDT se debe tener presente que **el tamaño de estas aplicaciones debe ser lo más pequeño posible** (alrededor de unos cientos de KB). Esto permitirá que el usuario se descargue de forma rápida la aplicación a su receptor. Además, el coste del ancho de banda es alto, por lo que cuanto más "pesada" sea la aplicación, más va a tener que pagar la Entidad Local por colgar el servicio en el canal interactivo de un tercero.
- **Restricciones por el formato de presentación de los servicios:** Hay que darse cuenta que los servicios interactivos se van a manejar a través del mando a distancia y que el televisor no permite la misma flexibilidad que un ordenador, por lo que a la hora de diseñar el servicio interactivo, hay que pensar en la **usabilidad** del mismo: es difícil escribir un texto largo con el mando a distancia, por lo que se intentará evitar este tipo de entradas; se favo-

recerá el uso de menús sencillos y de poca profundidad; los textos de información deben ser concisos y concretos, etc. Además otro factor a tener en cuenta, es el hecho de que ni la capacidad de procesamiento del descodificador, ni la distancia de visionado al televisor son los mismos que para el caso del ordenador. Un descodificador tiene menor capacidad y se utiliza a mayor distancia, por lo que los servicios se deben realizar acordes a ello.

Tener claro todos estos aspectos, antes del inicio de un proyecto para la creación de un servicio interactivo concreto, permitirá definir a priori muchos aspectos del mismo, y en algunos casos poder conocer con anterioridad el posible éxito o fracaso del mismo.



En este apartado se va a exponer un inventario de posibles servicios interactivos que las Entidades Locales podrían facilitar a los ciudadanos a través de la TDT. Para ello se va a dividir estos servicios en áreas de aplicación y dentro de cada área se va a desplegar una tabla en la que se recoja el nombre del servicio, el tipo de servicio que necesita ser implementado para poder ponerlo en funcionamiento y una referencia a un ejemplo real.

Hay que tener en cuenta que en los comentarios que se vierten en cada ficha se consideran las características que generalmente tiene el servicio del que se esté hablando, pero que estas pueden variar en función de la forma de implementar y planear el servicio que posteriormente se ponga en práctica. Ya que por ejemplo en los servicios informativos e interactivos con interactividad local se indicará que no es necesario el uso del canal de retorno, pero como ya se ha indicado en apartados anteriores, su uso también dependerá de lo pesado que este servicio sea. Por lo tanto este tipo de comentario no se indicará en las fichas, ya que no aportaría información relevante.

En el Anexo I se explica cada servicio de forma más detallada.

ÁREA SERVICIO	INFORMACIÓN GENERAL	
	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Lanzadera	INTERACTIVO	Ref. 5
Información sobre Órganos, Oficinas y Servicios de la Administración Local	INFORMATIVO	Ref. 5
Noticias y Eventos	INFORMATIVO	Ref. 1/Ref. 5
Agenda Ciudadana	INFORMATIVO	Ref. 5/Ref. 7
Tablón de Anuncios	INFORMATIVO	Ref. 5
Acceso a boletines oficiales (BOE, BOCYL,...)	INFORMATIVO	Ref. 3
Normativas de Interés	INFORMATIVO	Ref. 3
Atención al Ciudadano	INFORMATIVO	Ref. 2/Ref. 5/Ref. 7
Consulta Ciudadana	INTERACTIVO	Ref. 14
Quejas y Sugerencias	INTERACTIVO	Ref. 15

ÁREA	INFORMACIÓN GENERAL	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Información sobre Convocatorias de Ayudas, Becas y Subvenciones.	INFORMATIVO	Ref. 2
Consulta de oposiciones (Bases, Notas y Exámenes)	TRANS. BÁSICO	
Servicio Meteorológico	INFORMATIVO	Ref. 1/Ref. 8
Resultados Electorales	INFORMATIVO	Ref. 1
Clasificados	INTERACTIVO	Ref. 7

ÁREA	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DEL CIUDADANO	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Carpeta Ciudadana	TRANS. AVANZADO	Ref. 7
Información sobre la Realización de Trámites	INFORMATIVO	
Petición de Envío de Formularios	TRANS. BÁSICO	Ref. 3
Solicitud de Certificados (Nacimiento, Empadronamiento ...)	TRANS. BÁSICO	
Realización de Trámites	TRANS. AVANZADO	
Consulta de Datos y Trámites Administrativos Personales	TRANS. BÁSICO	Ref. 1/Ref. 3
Pago de Tributos, Tramitación de Licencias y Pago de Tasas	TRANS. AVANZADO	Ref. 3
Tele Lectura de Contadores (Agua, Luz)	TRANS. BÁSICO	Ref. 3
Denuncias a Asociaciones en Defensa del Consumidor	INTERACTIVO	

ÁREA	DEPORTES Y OCIO	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Información sobre las Instalaciones	INFORMATIVO	Ref. 3
Noticias y Eventos Deportivos	INFORMATIVO	Ref. 1/Ref. 2/Ref. 3
Información sobre Reservas de Instalaciones	INFORMATIVO	Ref. 3
Búsqueda de Instalaciones Libres (por Fecha y Hora)	INTERACTIVO	
Reserva de Instalaciones	TRANS. BÁSICO	
Catálogo de Cursos y Actividades	INFORMATIVO	Ref. 1/Ref. 3
Reserva de Plaza en los Cursos y Actividades	TRANS. BÁSICO	Ref. 1
Pago de Cursos, Bonos para uso de Instalaciones, ...	TRANS. AVANZADO	Ref. 3
Juegos	INTERACTIVO	Ref. 7

ÁREA	VIVIENDA	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Información General del Área de Vivienda	INFORMATIVO	Ref. 17
Información de Disponibilidad de Viviendas Protegidas	INFORMATIVO	
Envío de Formularios	TRANS. BÁSICO	
Solicitud de Información Planes Concretos	TRANS. BÁSICO	
Solicitud de Vivienda Protegida	TRANS. BÁSICO	

ÁREA	EDUCACIÓN	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Información sobre Universidades, Institutos, Escuelas y Guarderías	INFORMATIVO	
Búsqueda de Centros y Oferta de plazas, carreras...	INTERACTIVO	
Solicitud de Información sobre Planes Educativo por Centro y Curso	TRANS. BÁSICO	
Solicitud de Expediente Académico	TRANS. AVANZADO	
Oferta de Cursos Extraescolares	INFORMATIVO	Ref. 1
Inscripción en Cursos	TRANS. BÁSICO	Ref. 1
Pago de Cursos	TRANS. AVANZADO	
Juegos Educativos para Niños	INTERACTIVO	Ref. 7

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Índice e Información sobre las Oficinas de Turismo	INFORMATIVO	Ref. 5
Información Turística sobre el Municipio o Provincia	INFORMATIVO	Ref. 3
Programa de Fiestas	INFORMATIVO	Ref. 5
Información sobre Instalaciones (museos, bibliotecas, teatros, ...)	INFORMATIVO	Ref. 3 Ref. 1
Programación de Espectáculos	INTERACTIVO	Ref. 16
Noticias y Eventos Culturales y de Interés Turístico	INFORMATIVO	Ref. 1/Ref. 2/Ref. 5

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Consulta de Catálogos de Bibliotecas	INTERACTIVO	Ref. 11
Información sobre Hoteles, Restaurantes	INFORMATIVO	Ref. 1
Localización de Hoteles, Restaurantes	INTERACTIVO	Ref. 13
Reserva de Hoteles y Restaurantes	TRANS. BÁSICO	Ref. 13
Pago de Hoteles y Restaurantes	TRANS. AVANZADO	Ref. 13
Estado de las Infraestructuras, como Estaciones de Esquí o Playas	INFORMATIVO	
Información sobre Espectáculos (teatro, cartelera de cine, circo...)	INFORMATIVO	Ref. 1/Ref. 2
Compra de Entradas a Espectáculos	TRANS. AVANZADO	

ÁREA	EMPLEO	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Información sobre las Oficinas de Empleo	INFORMATIVO	
Oferta de Empleo	INTERACTIVO	Ref. 3/Ref. 4/Ref. 5
Información sobre Convocatorias de Empleo Público	INFORMATIVO	
Oferta de Formación para Desempleados o Trabajadores	INFORMATIVO	Ref. 1/Ref. 3/Ref. 4
Inscripción en Cursos para Desempleados o Trabajadores	TRANS. BÁSICO	Ref. 1
Pago de Cursos	TRANS. AVANZADO	

ÁREA	INDUSTRIA Y COMERCIO	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Buscador de Empresas	INTERACTIVO	Ref. 7
Información sobre Planes de Promoción	INFORMATIVO	
Información sobre Vencimiento de Pagos, Impuestos y Rentas	INFORMATIVO	
Publicidad Local	INTERACTIVO	Ref. 3
Reservas de Espacios y Alquileres de Servicios Públicos	TRANS. BÁSICO	
Pago de Impuestos, Multas y Servicios	TRANS. AVANZADO	

ÁREA	TRANSPORTE	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Consultas sobre el Estado del Tráfico	INTERACTIVO	Ref. 6/ Ref. 1
Información sobre el Transporte Aéreo, Autobuses y Trenes	INFORMATIVO	Ref. 1
Información sobre Permisos, Multas, etc...	INFORMATIVO	
Consulta de la Situación Personal (Puntos del Permiso de Conducir, Multas actuales a su Nombre,...)	TRANS. BÁSICO	
Pago de Multas	TRANS. AVANZADO	
Buscador de Estado de Vuelos, Trenes o Autobuses	INTERACTIVO	
Reservas de Billetes (tren/autobús/avión)	TRANS. BÁSICO	
Pago de Bonos (Ej. Bonobús) y Billetes	TRANS. AVANZADO	

ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Información Sanitaria y Consejos de Salud	INFORMATIVO	Ref. 2
Buscador de Centros Médicos y Facultativos	INTERACTIVO	Ref. 2/Ref. 9
Foro Asistido por Personal Sanitario	INTERACTIVO	Ref. 2
Solicitud de Cita Previa	TRANS. AVANZADO	Ref. 2/Ref. 10
Consulta de Citas	TRANS. AVANZADO	Ref. 10
Solicitud de Recetas para Enfermos Crónicos	TRANS. AVANZADO	
Solicitud de Cambio de Médico	TRANS. AVANZADO	
Directorio de Farmacias	INTERACTIVO	Ref. 1
Pastillero Interactivo	TRANS. AVANZADO	Ref. 12
Servicios de Tele Asistencia	TRANS. AVANZADO	Ref. 12

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	EJEMPLO REAL
Servicio Multi-lengua a Inmigrantes	INFORMATIVO	Ref. 3
Información sobre las Oficinas de Servicios Sociales	INFORMATIVO	Ref. 3
Información sobre Servicios	INFORMATIVO	Ref. 3
Concertar Cita con los Asistentes Sociales	TRANS. BÁSICO	
Información sobre Cursos de Idioma a Inmigrantes	INFORMATIVO	Ref. 1

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	
	SERVICIO	TIPO DE SERVICIO
Inscripción a Cursos	TRANS. BÁSICO	Ref. 1
Pago de Cursos	TRANS. AVANZADO	
Solicitud de Información sobre Trámites	TRANS. BÁSICO	
Realización de Trámites	TRANS. AVANZADO	

REFERENCIAS:

Ref. 1:	Diputación de Sevilla Implementado por: TMIRA SOLUTIONS Más información en: http://www.eprinsa.es/Servicios/e-administracion/tdt-interactiva/
Ref. 2:	Generalitat de Catalunya Implementado por: ACTIVA MULTIMEDIA Información Adicional: http://www.activamultimedia.com/am/datos/informaciones/t_govern___memoria_tecnica181153416.pdf http://www.activamultimedia.com/am/datos/informaciones/t_govern___anexo_muestra_aplicaciones654622479.pdf
Ref. 3:	Alcazar Digital Información Adicional: http://www.alcazardigitaltdt.com/
Ref. 4:	SEPECAM (Servicio Público de Empleo de Castilla La Mancha) Implementado por: TMIRA SOLUTIONS Información Adicional: http://www.sepecam.jccm.es/index.php

Ref. 5:	Ayuntamiento de Zaragoza Implementado por: SI!TVi Información Adicional: http://www.zaragoza.es/ciudad/servicios/tdt/tdt.htm
Ref. 6:	Comunidad Foral de Navarra Implementado por: SI!TVi Información Adicional: http://www.cfnavarra.es/ObservatorioSi/Acciones_II_plan_SI/TV_digital/inicio.htm
Ref. 7:	Ayuntamiento de Segovia Implementado por: TMIRA SOLUTIONS Información Adicional: http://www.segovia.es
Ref. 8:	Junta de Castilla La Mancha Implementado por: TMIRA SOLUTIONS Información Adicional: http://www.jccm.es
Ref. 9:	Gobierno de Aragón Implementado por: SI!TVi Información Adicional: http://www.aragon.es
Ref. 10:	Gobierno Vasco Implementado por: SI!TVi Información Adicional: http://www.euskadi.net

Ref. 11:	<p>XTVL Catalunya</p> <p>Implementado por: TMIRA SOLUTIONS</p> <p>Información Adicional: http://gw24-vtls.diba.es/vtls/catalan/</p>
Ref. 12:	<p>Universidad Pública de Navarra</p> <p>Implementado por: Alejandro Fanjul Fernández</p> <p>Información Adicional: http://www.unavarra.es</p>
Ref. 13:	<p>Instituto Tecnológico de Aragón (ITA)</p> <p>Implementado por: Neodoo Microsystems</p> <p>Información Adicional: http://www.neodoo.es/</p>
Ref. 14:	<p>Ayuntamiento de Mataró</p> <p>Implementado por: Activa Multimedia</p> <p>Información Adicional: http://www.activamultimedia.com/am/datos/informaciones/t_govern___memoria_tecnica181153416.pdf http://www.activamultimedia.com/am/datos/informaciones/t_govern___anexo_muestra_aplicaciones654622479.pdf</p>
Ref. 15:	<p>Ayuntamiento de Granollers</p> <p>Implementado por: Activa Multimedia</p> <p>Información Adicional: http://www.activamultimedia.com/am/datos/informaciones/t_govern___memoria_tecnica181153416.pdf http://www.activamultimedia.com/am/datos/informaciones/t_govern___anexo_muestra_aplicaciones654622479.pdf</p>

Ref. 16:	<p>Radio Televisión Española (RTVE)</p> <p>Implementado por: TMIRA SOLUTIONS</p> <p>Información Adicional: http://www.rtve.es/tve/tematicos_tdt/portada_tdt.htm</p>
Ref. 17:	<p>Comunidad de Madrid</p> <p>Implementado por: TMIRA SOLUTIONS</p> <p>Información Adicional: http://www.madrid.org</p>



Como hemos visto a lo largo de este documento, la **TDT supone un nuevo canal de comunicación** con los ciudadanos, sobre el que no sólo se emitirá la programación televisiva, sino que también va a permitir ofrecer **servicios interactivos** de manera sencilla (utilizando el televisor y un mando a distancia) y universal (la TDT llegará a todos los hogares).

Las Administraciones Públicas pueden utilizar este nuevo canal para acercar al ciudadano los servicios de la Sociedad de la Información, tanto desde la perspectiva de administrado (permitiéndole el acceso a información sobre trámites, pago de impuestos, bolsas de trabajo, etc), como proveyéndole de otros servicios de utilidad mediante la TDT (información meteorológica, de tráfico, etc.). Además y como hemos puesto de manifiesto, la cantidad de posibles servicios que se pueden ofrecer es infinita, pero la puesta en marcha de uno en concreto tiene que venir precedida de un **estudio exhaustivo** de las condiciones sobre las que se va a llevar a cabo el desarrollo y la explotación del mismo, que ya éste determinará en gran medida el éxito del servicio.

En dicho estudio se tienen que determinar, entre otros, aspectos como la disposición o no de un canal propio, el contexto tanto técnico, geográfico y humano al que va ir dirigido el servicio o las características del servicio en sí (utilidad, usabilidad, requerimientos de seguridad, alcance geográfico, necesidad de canal de retorno y por tanto de conexión de banda ancha...). Este estudio previo permitirá al Municipio o Diputación que pretenda poner en marcha el servicio interactivo valorar debidamente todas las implicaciones que va a suponer, y en función de ello decidir finalmente seguir o no con el proyecto, ya que tenemos que tener presente que estos servicios interactivos implicarán un esfuerzo y un desembolso importante a las Entidades Locales.





 <p>AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA</p>	<p>Ayuntamiento de Segovia</p>
	<p>Diputación de Burgos</p>
	<p>ATOS ORIGIN</p>
	<p>CEDETEL</p>
	<p>IECISA</p>
	<p>TMIRA SOLUTIONS</p>




Para poder disponer de una información más precisa, en este apartado se van a detallar cada uno de los servicios descritos en la sección correspondiente al catálogo de servicios TDT, adjuntándose ejemplos prácticos en muchos de ellos, para así facilitar la comprensión de los mismos.

Aparecerán en el mismo orden en el que se encuentran en el Catálogo de Servicios, en función de las áreas que se tratan en la temática del servicio en sí.


ÁREA: GENERAL

ÁREA	GENERAL	SERVICIO	LANZADERA
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Zaragoza
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	SIITvi
<p>Este servicio consiste en un menú inicial cuyo principal objetivo es servir de puerta de acceso al resto de los servicios implementados.</p> <p>La lanzadera debe ser de fácil manejo, sencilla e intuitiva.</p>			

ÁREA	GENERAL	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE ÓRGANOS, OFICINAS Y SERVICIOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Zaragoza
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	SI!Tvi
<p>Este servicio pone a disposición del ciudadano información relativa a la Entidad Local, sus órganos, oficinas y demás servicios.</p> <p>Se necesita desarrollar una aplicación que permita una navegación sencilla e intuitiva. Se podría incluir un buscador que permitiera incluir ciertos criterios de búsqueda.</p>			


ÁREA	GENERAL	SERVICIO	NOTICIAS Y EVENTOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación de Sevilla
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio permite el acceso a las noticias y eventos destacados del área de la Administración a la que pertenezca el servicio. Puede incluir algún criterio de búsqueda a la hora de mostrar las noticias, como por ejemplo por ciudad, barrio, ...</p> <p>Requerirá de una actualización diaria, siendo conveniente usar como fuente el portal web del que se disponga con un servicio similar.</p>			

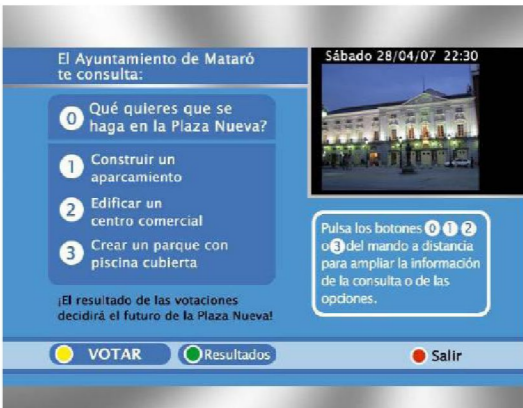
ÁREA	GENERAL	SERVICIO	AGENDA CIUDADANA
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Segovia
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio consiste en la implementación de la agenda con los eventos de la ciudad para que el telespectador esté informado puntualmente de todos los actos que se realicen.</p> <p>Requerirá de una actualización diaria, siendo conveniente usar como fuente el portal web en el que se disponga con un servicio similar.</p>			

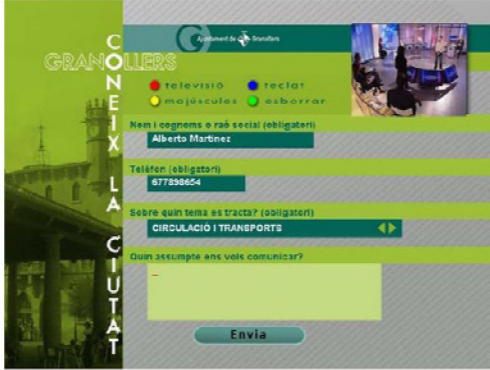
ÁREA	GENERAL	SERVICIO	TABLÓN DE ANUNCIOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Zaragoza
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	SI!Tvi
<p>Este servicio pondrá a disposición de los ciudadanos un listado con toda la información que la Entidad Local considere de interés y que por tanto colgaría en su tablón de anuncios tradicional.</p> <p>Es imprescindible que esté actualizado, y se le podría añadir un sistema de búsqueda o un acceso clasificado por temáticas (Ej.: por concejalías).</p>			


ÁREA	GENERAL	SERVICIO	ACCESO A BOLETINES OFICIALES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite el acceso a los boletines oficiales publicados por Administraciones como la Diputación Provincial.</p> <p>Debido a que estos abarcan una gran cantidad de información tiene que facilitarse un buscador con ciertos criterios como puede ser la fecha de publicación, el área o la temática. Ya que, de no disponer de él, la búsqueda de información resultaría complicada.</p> <p>Este servicio puede requerir de canal de retorno debido al volumen de datos del que se necesita descargar al aparato receptor.</p>			

ÁREA	GENERAL	SERVICIO	NORMATIVA DE INTERÉS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio lista toda la información, en cuanto a normativa se refiere, que la Entidad Local considere oportuna.</p> <p>Debido al volumen de información será necesario poder acceder a un buscador que incluya ciertos criterios de clasificación.</p> <p>La necesidad o no de canal de retorno dependerá de la cantidad de información que se pretenda manejar.</p>			

ÁREA	GENERAL	SERVICIO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Segovia
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio pretende servir como medio de comunicación directo con el ciudadano. Se puede permitir al ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar encuestas online • Ver el resultado de encuestas realizadas • Envío de quejas y sugerencias. 			

ÁREA	GENERAL	SERVICIO	CONSULTA CIUDADANA
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Mataró
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	ACTIVA MULTIMEDIA
<p>Es un servicio que puede usar la Entidad Local para someter a consulta pública ciertos temas de interés para la ciudadanía. Gracias a él, la entidad puede conocer de primera mano la opinión de los ciudadanos que forman parte de su jurisdicción. Debido a la naturaleza del mismo, este se puede enmarcar dentro del servicio de ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p> <p>No es necesaria la identificación de los usuarios, ya que en muchos casos serán encuestas anónimas.</p> <p>Debido a que requiere una interacción entre entidad y ciudadano, se requerirá el uso del canal de retorno.</p>			

ÁREA	GENERAL	SERVICIO	QUEJAS Y SUJERENCIAS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Ganollers
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	ACTIVA MULTIMEDIA
<p>Es un servicio que permite al ciudadano ponerse en contacto con la Entidad y comunicarle los problemas o ideas entorno a la misma. Debido a la naturaleza de esta aplicación, esta se puede enmarcar dentro del servicio de ATENCION AL CIUDADANO</p> <p>Debido a que requiere una interacción entre entidad y ciudadano, se requerirá el uso del canal de retorno.</p>			


ÁREA	GENERAL	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE CONVOCATORIAS DE AYUDAS, BECAS Y SUBVENCIONES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Generalitat de Catalunya
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	ACTIVA MULTIMEDIA
<p>Este servicio presenta un listado con toda la información, en cuanto a oferta pública de esta naturaleza se refiere. Debido a la heterogeneidad de la información sería recomendable que el servicio incluyera un buscador con ciertos criterios de clasificación.</p> <p>La necesidad o no de canal de retorno dependerá de la cantidad de información que se pretenda manejar, y posiblemente, debido a la naturaleza de la misma, requerirá de él.</p>			

ÁREA	GENERAL	SERVICIO	CONSULTA DE OPOSICIONES (BASES, EXÁMENES Y NOTAS)
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	NO		
<p>Este servicio facilitará el acceso a datos sobre las oposiciones en vigor. Esta información puede incluir el acceso a las bases de la convocatoria, los exámenes, notas y el histórico de las oposiciones convocadas por la Entidad Local, permitiendo además conocer el estado en el que se encuentra el proceso.</p> <p>Debido a la naturaleza de los datos con los que se trabaja, se requiere de un acceso controlado a cierto tipo de información como puede ser el acceso a las notas de los exámenes. Para ello bastaría con disponer de algún código de identificación facilitado por la Entidad Local o mediante el número del DNI.</p>			

ÁREA	GENERAL	SERVICIO	SERVICIO METEOROLÓGICO
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Junta de Castilla La Mancha
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio permite consultar la información meteorológica relativa al ámbito de actuación de la administración a la que pertenece. Pudiendo ser extensible a áreas mayores, ya que puede utilizar como fuente paginas como la Web de la Agencia Estatal de Metereología o similares.</p> <p>Va a necesitar su actualización continua y la incorporación de criterios de selección para limitar el área de donde se solicita la información. No sería necesario el uso de canal de retorno, pero en todo caso eso estaría determinado por la fuente y el volumen de información con la que se pretenda trabajar.</p>			

ÁREA	GENERAL	SERVICIO	RESULTADOS ELECTORALES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación de Sevilla
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio permite al ciudadano tener acceso a la información actualizada de los referéndums electorales que se celebren en la Entidad Local o que sean de interés para sus ciudadanos.</p> <p>Requerirá de una actualización frecuente de los datos en el caso que se muestre la evolución en el momento de los resultados.</p>			

ÁREA	GENERAL	SERVICIO	CLASIFICADOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Segovia
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Ese servicio funciona de forma similar a los servicios de anuncios clasificados para la Web. Por lo tanto requerirá de un sistema de búsquedas y consultas por categorías (empleo, vivienda, trabajo,...)</p> <p>Hay que tener en cuenta, que es necesaria una actualización diaria, pudiendo usar como fuente la web que se disponga con un servicio similar. Además si se dispone de canal de retorno se podría posibilitar la inclusión de anuncios desde el propio domicilio. En caso contrario sólo se permitiría la visualización de los mismos desde el televisor.</p>			


ÁREA: TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DEL CIUDADANO			
ÁREA	TRÁMITES DEL CIUDADANO	SERVICIO	CARPETA CIUDADANA
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Segovia
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio englobaría a una serie de aplicaciones que dieran soporte para la realización de trámites, consultas del estado de los mismos, consultas de información municipal, ... La clasificación como servicio transaccional básico o avanzado dependerá del servicio concreto al que se pretenda acceder. Hay que ver por tanto a la carpeta ciudadana como una "lanzadera" de servicios privados de los ciudadanos. La Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos indica que para el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios de Administración Electrónica, el medio de autenticación preferido y obligatorio debe ser el DNIe, por lo que será necesario implementarlo también para el acceso a los datos personales de los ciudadanos.</p> <p>Será necesaria la integración de este servicio con los sistemas de backoffice de la Entidad Local (padrón, gestión tributaria, etc). Es necesario que previamente esté disponible este servicio vía web, para facilitar su integración con el servicio TDT.</p>			

ÁREA	TRÁMITES DEL CIUDADANO	SERVICIO	INFORMACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO		
CANAL RETORNO	NO		
<p>Con este servicio se pone a disposición de los ciudadanos la información relativa a la documentación necesaria para la realización de los distintos trámites realizables con el ayuntamiento.</p> <p>Podría incluirse un sistema de búsqueda en función de diferentes criterios, como por ejemplo el área a la que pertenecen.</p>			

ÁREA	TRÁMITES DEL CIUDADANO	SERVICIO	PETICIÓN DE ENVÍO DE FORMULARIOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite al ciudadano recibir en su domicilio la documentación y los formularios necesarios para la realización de un determinado trámite previa solicitud a través de este servicio TDT, lo que implica la necesidad de identificación del usuario. Esto último se traduce en la necesidad de canal de retorno y el uso de algún sistema de seguridad básico (Ej.: introducción de algún código identificativo).</p>			

ÁREA	TRÁMITES DEL CIUDADANO	SERVICIO	SOLICITUD DE CERTIFICADOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite al ciudadano recibir en su domicilio los certificados que pueden ser emitidos por la Entidad Local (Certificado de Nacimiento, Empadronamiento, Defunción,...), previa solicitud a través de este servicio TDT. Para ello se necesitará la identificación del usuario, y bastará para ello la utilización de un código o similar facilitado por la Entidad.</p>			

ÁREA	TRÁMITES DEL CIUDADANO	SERVICIO	REALIZACIÓN DE TRÁMITES
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite al ciudadano el llevar a cabo desde su televisor los trámites, que a través de este medio, facilite la Entidad Local.</p> <p>Se podrá incluir un buscador de los trámites realizables a través de este servicio, en el caso de que se disponga de un volumen considerable de los mismos.</p> <p>Para ello será necesario la identificación e autenticación del usuario haciendo uso de alguno de los métodos de identificación existente, lo que implica el uso de un canal de retorno.</p>			


ÁREA	TRÁMITES DEL CIUDADANO	SERVICIO	CONSULTA DE DATOS Y TRÁMITES PERSONALES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Alcázar de S. Juan
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	SIITVI
<p>Mediante este servicio se realizarían consultas personales de datos en disposición de la Entidad Local, como el Padrón, el estado de Pagos, ...</p> <p>Para ello se necesitará de la identificación de la persona que pretende usar el servicio, y ésta se puede realizar a través de un número secreto o similar que haya sido facilitado por la entidad o de forma avanzada.</p>			


ÁREA	TRÁMITES DEL CIUDADANO	SERVICIO	PAGO DE TRIBUTOS, LICENCIAS, TASAS ...
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	Atos Origin
<p>Este servicio permite al ciudadano efectuar los pagos que tenga pendientes con la Entidad Local o a través de la Diputación Provincial, si tiene encomendadas las tareas de recaudación municipal.</p> <p>Debido al tipo de datos con los que se operará, como son los números de cuenta bancaria, o de tarjeta de crédito, se necesitará tomar las medidas de seguridad que se requieran.</p>			

ÁREA	TRÁMITES DEL CIUDADANO	SERVICIO	DENUNCIAS A ASOCIACIONES EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite al ciudadano poner en conocimiento de las Asociaciones en Defensa del Consumidor las quejas que considere oportunas. Para ello necesita poder subir al servicio su queja, lo que implica el necesitar canal de retorno, aunque sería incomodo la edición de texto por medio del mando a distancia.</p> <p>Otra opción posible es plantearlo como un tablón con las quejas de los consumidores, que se actualizaría de forma frecuente con las que se reciban en la oficina del consumidor.</p>			

ÁREA	TRÁMITES DEL CIUDADANO	SERVICIO	TELELECTURA DE CONTADORES (AGUA Y LUZ)
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite al ciudadano informar a la Entidad sobre el valor reflejado en el contador (agua, luz,...) de su domicilio.</p> <p>Para ello el usuario necesitará identificarse a través de un código o similar, haciendo uso del canal de retorno.</p>			

ÁREA: DEPORTES Y OCIO

ÁREA	DEPORTES Y OCIO	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE INSTALACIONES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	SI!TV
<p>Este servicio pone a disposición de los ciudadanos un catálogo que recoge información acerca de todas las instalaciones deportivas y de ocio de las que dispone la Entidad Local. En esta información además de incluir las características de la instalación que se seleccione, se incluye los horarios en los que permanece abierta así como el teléfono y dirección de la misma.</p> <p>Para facilitar la búsqueda se puede añadir un buscador en los que se puedan añadir criterios como pueden ser, el barrio o calle donde se encuentra la instalación, o el tipo de instalación que se busca. En principio no sería necesario el uso del canal de retorno, ya que en principio la cantidad de información que se necesita es reducida.</p>			

ÁREA	DEPORTES Y OCIO	SERVICIO	NOTICIAS Y EVENTOS DEPORTIVOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Generalitat de Catalunya
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	ACTIVA MULTIMEDIA
<p>Este servicio precisa únicamente de implementar un listado que reúna las noticias y eventos deportivos que afecten directamente a la Entidad Local y sus alrededores.</p> <p>Se necesitará una actualización frecuente de la información.</p>			

ÁREA	DEPORTES Y OCIO	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE RESERVAS DE INSTALACIONES
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO		
CANAL RETORNO	NO		
<p>Este servicio incluye la descripción del proceso de reserva de instalaciones o pistas deportivas, así como los requerimientos del usuario que pretenda tener acceso a las mismas, como puede ser el estar empadronado en el municipio, el pertenecer a una determinada provincia, el pago de la reserva, ... y demás información al respecto.</p>			

ÁREA	DEPORTES Y OCIO	SERVICIO	BÚSQUEDA DE INSTALACIONES LIBRES (por Fecha y Hora)
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO		
CANAL RETORNO	NO		
<p>Este servicio permite conocer el estado de ocupación de las instalaciones o pistas deportivas de las que dispone la Entidad Local. En él se puede incluir gráficos con los días y horas en las que una instalación está abierta, y el estado pormenorizado de cada hora (reservada/libre).</p> <p>Para mejorar el sistema de consulta, sería conveniente incluir un buscador para determinar la instalación y la fecha y/u hora en la que se quiere acceder a la misma.</p> <p>Este servicio requerirá de una actualización continua.</p>			

ÁREA	DEPORTES Y OCIO	SERVICIO	RESERVA DE INSTALACIONES
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite al ciudadano reservar una instalación o pista deportiva del conjunto de las que dispone la entidad local. Para ello necesitará de su identificación, bastando el uso de un sistema de seguridad básico como puede ser la petición de algún código o similar facilitado por la Entidad Local con anterioridad. Debido a esto, se necesitará del canal de retorno para la realización de la operación de reserva.</p> <p>El uso de un buscador, acelerará el proceso de selección de instalación.</p> <p>Además, este servicio se puede mejorar con la implementación de un servicio informativo sobre ocupación de instalaciones.</p>			

ÁREA	DEPORTES Y OCIO	SERVICIO	CATÁLOGO DE CURSOS Y ACTIVIDADES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación De Sevilla
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio permite el acceso a los ciudadanos a la información acerca de las actividades de deporte y ocio que organiza la entidad local.</p> <p>Entre la información que se facilita se encuentra: el tipo de actividad, el horario de desarrollo de la misma, el periodo de inscripción, precio, dirección para la reserva y pago de la misma,...</p> <p>Para mejorar el proceso de selección, se añadiría un buscador que incluyera criterios como la fecha o el tipo de actividad.</p>			

ÁREA	DEPORTES Y OCIO	SERVICIO	CATÁLOGO DE CURSOS Y ACTIVIDADES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	Atos Origin
<p>Este servicio permite el acceso a los ciudadanos a la información acerca de las actividades de deporte y ocio que organiza la entidad local.</p> <p>Entre la información que se facilita se encuentra: el tipo de actividad, el horario de desarrollo de la misma, el periodo de inscripción, precio, dirección para la reserva y pago de la misma,...</p> <p>Para mejorar el proceso de selección, se añadiría un buscador que incluyera criterios como la fecha o el tipo de actividad.</p>		 	

ÁREA	DEPORTES Y OCIO	SERVICIO	RESERVA DE PLAZA EN CURSOS Y ACTIVIDADES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación De Sevilla
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS

Este servicio facilita la reserva de plaza en las actividades o cursos organizados por la Entidad Local. Para ello el usuario se identificará con un código o método similar facilitado y determinado previamente por la Entidad Local. Debido a ello se necesitará disponer de un canal de retorno.

Para agilizar la selección de la actividad/curso, se dispondrá de un buscador con determinados criterios de selección.

ÁREA	DEPORTES Y OCIO	SERVICIO	PAGO DE CURSOS, ACTIVIDADES, USO DE INSTALACIONES, BONOS, ...
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	Atos Origin

Este servicio permite al ciudadano el pago de cursos, actividades, instalaciones... organizados por la Entidad Local. Para ello el ciudadano deberá identificarse y autenticarse con métodos como el DNI electrónico, una tarjeta ciudadana o similar. Esto requiere disponer de un receptor con entrada de tarjetas Smart-card y de canal de retorno.

Además la Entidad requerirá que, con anterioridad a la puesta en marcha del servicio, establezca los convenios con las entidades bancarias que determine para llevar a cabo la implementación del pago.



ÁREA	DEPORTES Y OCIO	SERVICIO	JUEGOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Segovia
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS

Este servicio permite disponer de multitud de juegos accesibles desde el televisor.

La implementación dependerá del tipo de juegos, y la variedad de los mismos que se pongan a disposición del usuario.

El canal de retorno puede ser necesario si hay que comunicar.



ÁREA: VIVIENDA

ÁREA	VIVIENDA	SERVICIO	INFORMACIÓN GENERAL DEL ÁREA DE VIVIENDA
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Comunidad de Madrid
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
Este servicio servirá a los ciudadanos como medio para obtener información sobre el área de vivienda. En él se podrá encontrar entre otros, la información relativa a la dirección y teléfono de las oficinas del área de vivienda, su organización, su parcela de actuación, sus noticias, etc.			

ÁREA	VIVIENDA	SERVICIO	INFORMACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE VIVIENDA PROTEGIDA
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO		
CANAL RETORNO	NO		
Este servicio informará sobre cómo poder solicitar viviendas de protección oficial, las condiciones que deben cumplir los solicitantes, las viviendas o planes que se encuentran en plazo de solicitud, etc.			

ÁREA	VIVIENDA	SERVICIO	ENVÍO DE FORMULARIOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
Este servicio permitirá al usuario recibir en su casa un formulario concreto del catálogo del que se disponga en el área. Para ello se requerirá una identificación como puede ser el uso de un código facilitado por la Entidad Local, para poder enviar el formulario a la dirección adecuada. Para ello se necesitará de canal de retorno.			

ÁREA	VIVIENDA	SERVICIO	SOLICITUD DE VIVIENDA PROTEGIDA
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
Este servicio permitirá al usuario inscribirse como solicitante de vivienda protegida, identificándose a través de algún código o similar. Para ello necesitará de canal de retorno. Según como se diseñe el servicio, el usuario puede inscribirse a un plan en concreto o de forma general a todo el plan de viviendas protegidas que impulse la entidad local. En el primer caso se tendrá que poner a disposición del ciudadano los planes activos en cada momento, pudiendo incluir un buscador en función del barrio o zona donde se encuentre la vivienda a la que se aspire.			

ÁREA	VIVIENDA	SERVICIO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PLANES CONCRETOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
Este servicio facilitará al usuario la información concreta sobre un determinado plan de vivienda protegida. Para ello se enviará a casa del interesado la información relativa a dicho plan, entre la que se puede encontrar, el tipo de viviendas, el plano de la zona, el precio final, las condiciones de protección de la vivienda, etc. Se precisará la identificación del ciudadano a través de un código o similar, para que la información llegue al interesado. De ahí que se precise de un canal de retorno.			

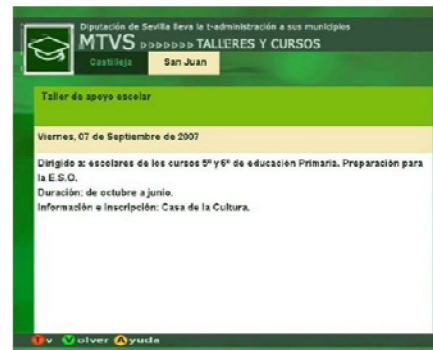
ÁREA: EDUCACIÓN


ÁREA	EDUCACIÓN	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE UNIVERSIDADES, INSTITUTOS, ESCUELAS Y GUARDERÍAS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO		
CANAL RETORNO	NO		
Este servicio pone a disposición del usuario todo el catálogo de centros educativos relacionados con la Entidad Local. Entre la información facilitada se encuentra la dirección, teléfono o punto de contacto del que se disponga respecto de un centro concreto, así como las características del mismo (cursos que se imparten, criterios de entrada, periodo de inscripción, ...). Para facilitar la búsqueda se puede disponer de un buscador que delimite la selección en función de la zona, el tipo de centro, etc.			

ÁREA	EDUCACIÓN	SERVICIO	BÚSQUEDA DE CENTROS Y OFERTA DE PLAZAS, CARRERAS...
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO		
CANAL RETORNO	NO		
Este servicio listará todos los centros que se encuentren bajo la jurisdicción de la Entidad Local, y facilitará la información relativa a las plazas disponibles y libres que oferta cada centro educativo según el curso. Para ello se precisará de una actualización continuada de los datos, así como de un buscador que permite acceder de forma más inmediata a los mismos.			


ÁREA	EDUCACIÓN	SERVICIO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PLANES EDUCATIVOS POR CENTRO Y CURSO
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
Este servicio permitirá al usuario recibir información precisa sobre el plan de estudios de un determinado centro sobre un curso en concreto. Hay que tener en cuenta que el diseño de los planes escolares parte de una base definida por el Estado, otra parte la impone la dirección autonómica correspondiente y otra la determina el propio centro, de ahí el interés de conocer las pautas del centro en concreto. Para ello se necesitará la identificación del solicitante a través de un código facilitado por la Entidad Local, de ahí que se necesite además del canal de retorno.			

ÁREA	EDUCACIÓN	SERVICIO	SOLICITUD DEL EXPEDIENTE ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
Este servicio facilitará el envío del expediente académico del interesado a su domicilio. En este caso se necesitará la identificación y autenticación del interesado o tutor a través de un sistema seguro como es el DNI-electrónico. Esto implica la necesidad de disponer de canal de retorno.			

ÁREA	EDUCACIÓN	SERVICIO	OFERTA DE CURSOS
DESCRIPCIÓN			EJEMPLO REAL
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación de Sevilla
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
El servicio dará acceso al listado de cursos ofertados por los centros educativos dependientes de la Entidad Local.		Se puede facilitar el acceso introduciendo un buscado por, por ejemplo áreas temáticas o por centros que lo imparten.	
			

ÁREA	EDUCACIÓN	SERVICIO	INSCRIPCIÓN DE CURSOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación de Sevilla
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio permitirá la implementación y el envío del formulario de inscripción a un curso ofrecido por la Entidad Local.</p> <p>Para facilitar la cumplimentación se podría mostrar en la pantalla un teclado virtual. Debido a que se va a proceder a enviar el formulario, necesita el canal de retorno. Como mejora del servicio se incluiría un buscador de actividades en función del centro y el horario de realización de la actividad.</p>			

ÁREA	EDUCACIÓN	SERVICIO	PAGO DE CURSOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite al ciudadano el pago de cursos y actividades extraescolares organizados por alguno de los centros educativos bajo la jurisdicción de la Entidad Local. Para ello el ciudadano deberá facilitar datos bancarios, que por su origen necesitan ser tratados con los medios de seguridad que requieren.</p> <p>Además la Entidad requerirá que, con anterioridad a la puesta en marcha del servicio, establezca los convenios con las entidades bancarias que determine para llevar a cabo la implementación del pago.</p> <p>Como mejora del servicio se incluiría un buscador de actividades en función del centro y el horario de realización de la actividad, de forma que se agilizará el trámite.</p>			

ÁREA	EDUCACIÓN	SERVICIO	JUEGOS EDUCATIVOS PARA NIÑOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Segovia
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio permite disponer de multitud de juegos accesibles desde el televisor.</p> <p>La implementación dependerá del tipo de juegos, y la variedad de los mismos que se pongan a disposición del usuario.</p> <p>Para acceder a los juegos se puede facilitar un buscador con criterios como el nivel de edad al que van dirigidos.</p>			

ÁREA: CULTURA Y TURISMO

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	ÍNDICE E INFORMACIÓN SOBRE LAS OFICINAS DE TURISMO
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Zaragoza
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	SI!TV


Este servicio facilita un listado de las oficinas de turismo dependientes de la Entidad Local, junto con información relativa a su dirección, teléfono, horario, etc.

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	INFORMACIÓN TURÍSTICA SOBRE EL MUNICIPIO O PROVINCIA
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Segovia
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS

Este servicio muestra la información de los puntos más importantes de interés turístico del ámbito de la Entidad Local. Puede ser complementado este servicio por un buscador, para hacer más ágil y concreto el resultado que se obtenga.

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	PROGRAMA DE FIESTAS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Zaragoza
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	SI!TV

Este servicio informará a los ciudadanos de los eventos que están programados durante el periodo de fiestas que organiza la Entidad Local. En él se va a recoger entre otros, el día, la hora y la descripción de la actividad programada. En el caso de fiestas de larga duración se puede incluir un calendario virtual que permita una búsqueda más intuitiva que mero texto. Donde se podrá seleccionar el día y se obtendrá la programación correspondiente. Además se puede incluir un buscador que agilice aún más la búsqueda.



ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE INSTALACIONES (MUSEOS, BIBLIOTECAS, TEATROS, ...)
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Alcázar de San Juan
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	SI!TV

Este servicio facilita el catálogo de instalaciones destinadas a actividades culturales o turísticas que se encuentran en la jurisdicción de la Entidad Local. Como resultado de la consulta de una instalación se obtendrían entre otros, la dirección, el teléfono, el horario, las actividades que actualmente se llevan a cabo, ...

La implementación de un buscador con ciertos criterios de selección facilitaría la búsqueda.

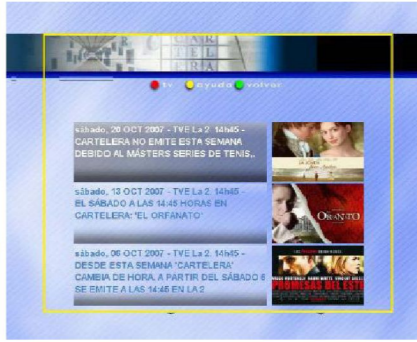


ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	PROGRAMACIÓN DE ESPECTÁCULOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	RTVE
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS

Este servicio recoge la información al respecto de los distintos espectáculos que se celebran en las instalaciones de su jurisdicción, como pueden ser teatros, cines, salas, etc.

El resultado que se obtendrá facilitará el lugar, el día y la hora a la que se producirá el evento, así como una descripción del mismo.

La información aquí recogida requerirá de una actualización frecuente.




ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	NOTICIAS Y EVENTOS CULTURALES Y DE INTERÉS TURÍSTICO
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Generalitat de Catalunya
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	ACTIVA MULTIMEDIA
<p>Este servicio pondría a disposición de los ciudadanos la oferta cultural dentro del entorno de la Entidad Local.</p> <p>Podría incluir un buscador en función de la fecha o del carácter del evento.</p> <p>Este servicio precisa de una actualización frecuente de la información.</p>			


ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	LOCALIZACIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Instituto Tecnológico de Aragón (ITA)
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	Neodoo Microsystems
<p>Este servicio va a informar al ciudadano sobre la situación geográfica en la que se encuentra un determinado establecimiento turístico. Para ello va a hacer uso de un buscador que facilite la elección. Como resultado de la selección de un establecimiento se obtendrá una captura del mapa de la zona donde éste está situado.</p> <p>Debido a la cantidad de información con la que se trabaja, será necesario disponer del canal de retorno.</p>			

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	CONSULTA DEL CATÁLOGO DE BIBLIOTECAS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	XTVL Catalunya
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Se pondría a disposición del ciudadano la información relativa al catalogo disponible en las bibliotecas dependientes de la Entidad Local.</p> <p>Se requiere de la implementación de un buscador en función de criterios del tipo: Autor, Título,...</p> <p>Va a requerir de canal de retorno.</p>			

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE HOTELES Y RESTAURANTES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación de Sevilla
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	T-MIRA SOLUTION
<p>Este servicio va a facilitar un catálogo con todos los hoteles y restaurantes adscritos al servicio. De esta manera se ofrecerá información relativa a los establecimientos, como la dirección y el teléfono de contacto.</p> <p>Para agilizar las búsquedas se puede disponer de un buscador que incluya diversos criterios.</p> <p>Debido a la cantidad de información con la que se trabaja, será necesario disponer del canal de retorno.</p>			

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	RESERVA DE HOTELES Y RESTAURANTES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO	ENTIDAD PROMOTORA	Instituto Tecnológico de Aragón (ITA)
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	Neodoo Microsystems
<p>Este servicio permite al ciudadano la realización de reservas de hoteles y restaurantes. Para ello a través de un código o similar se identifica al usuario, y este accede al listado de hoteles y restaurantes adscritos al servicio. Se requiere de la implementación de un buscador en función de criterios como la dirección, el tipo de establecimiento, ...</p> <p>Va a requerir de canal de retorno.</p>			

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	PAGO DE HOTELES Y RESTAURANTES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO	ENTIDAD PROMOTORA	Instituto Tecnológico de Aragón (ITA)
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	Neodoo Microsystems
<p>Este servicio permite al ciudadano el pago de hoteles y restaurantes adscritos en este servicio. Para ello el ciudadano deberá identificarse y autenticarse con métodos como el DNI electrónico, una tarjeta ciudadana o similar. Esto requiere disponer de un receptor con entrada de tarjetas Smart-card y del canal de retorno. Además la Entidad requerirá que, con anterioridad a la puesta en marcha del servicio, establezca los convenios con las entidades bancarias que determine para llevar a cabo la implementación del pago. Como mejora del servicio se incluiría un buscador de que recogiera los hoteles y restaurantes disponibles.</p>			

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE ESPECTÁCULOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Generalitat de Catalunya
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	ACTIVA MULTIMEDIA
<p>Mediante este servicio se tendría acceso a los espectáculos que transcurrirán en el entorno de la entidad local.</p> <p>Para ayudar en el proceso de búsqueda se podría incluir un buscador que permita introducir criterios de búsqueda como la fecha o la instalación donde se producirá..</p>			

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	ESTADO DE INFRAESTRUCTURAS COMO PLAYAS, ESTACIONES DE ESQUÍ, ...
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO		
CANAL RETORNO	NO		
<p>Este servicio muestra información relativa a las infraestructuras como playas, estaciones de esquí, parques naturales, etc. Indicando entre otros los índices de limpieza, la posibilidad de utilización, la situación meteorológica, ... Estos datos requieren que serán actualizados frecuentemente.</p> <p>Para agilizar el uso del servicio se debe proveer de un buscador para delimitar los resultados.</p>			

ÁREA	CULTURA Y TURISMO	SERVICIO	COMPRA DE ENTRADAS PARA ESPECTÁCULOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite comprar desde casa las entradas a los espectáculos a los que se quiera asistir. Para ello se requiere facilitar datos sensibles (Ej. Datos de la tarjeta de crédito), con que el servicio tendrá que disponer de los sistemas de seguridad pertinentes.</p> <p>Previamente la Entidad Local tendrá que establecer los convenios con las entidades locales que determine, para así poder facilitar este servicio.</p>			

ÁREA: EMPLEO			
ÁREA	EMPLEO	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE LAS OFICINAS DE EMPLEO
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO		
CANAL RETORNO	NO		
<p>Este servicio permite el acceso a los ciudadanos a la información acerca de las Oficinas de Empleo de la Entidad Local. Dentro de la información que se facilita encontraremos datos como la dirección, el teléfono de contacto, el horario ...</p> <p>Para mejorar el proceso de selección, se añadiría un buscador que incluyera criterios como el barrio donde queremos buscar la oficina, o la dirección.</p>			

ÁREA	EMPLEO	SERVICIO	OFERTA DE EMPLEO
DESCRIPCIÓN			EJEMPLO REAL
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	SEPECAM (Servicio Público de Empleo de Castilla La Mancha)
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio da acceso a las ofertas de empleo del ámbito la Entidad Local y sus alrededores.</p> <p>Puede incluir criterios de selección como: Tipo de Actividad, Localidad/Zona/Barrio,...</p>			

ÁREA	EMPLEO	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE CONVOCATORIAS DE EMPLEO PÚBLICO
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO		
CANAL RETORNO	NO		
<p>Este servicio permite el acceso a los ciudadanos a la información acerca de las ofertas de empleo público que la Entidad Local o las Entidades Supramunicipales de las que depende organizan. Entre la información que se facilita se encuentra: el puesto, su categoría, los requisitos del convocante, el horario de las pruebas de acceso, desarrollo de la misma, el periodo de inscripción, el precio,...</p> <p>Para mejorar el proceso de selección, se añadiría un buscador que incluyera criterios como la fecha, el área o entidad convocante, el tipo de convocatoria...</p>			

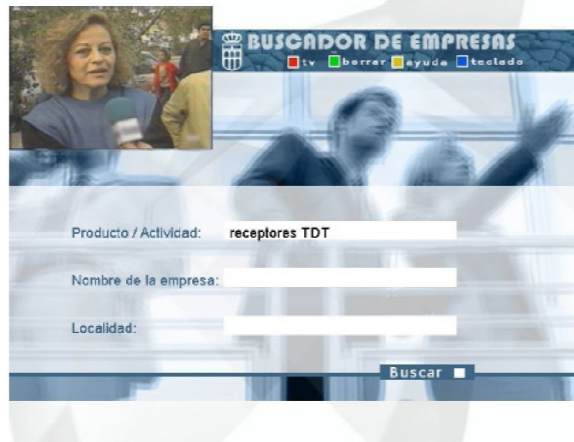
ÁREA	EMPLEO	SERVICIO	OFERTA DE FORMACIÓN PARA DESEMPLEADOS Y TRABAJADORES
DESCRIPCIÓN			EJEMPLO REAL
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	
			SEPECAM (Servicio Público de Empleo de Castilla La Mancha)
			TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio permite acceder a la oferta formativa destinada tanto a colectivos de empleados como desempleados.</p> <p>Podría contemplar la posibilidad de introducir algún criterio de clasificación, como por ejemplo en función de la localidad donde se imparta, o la temática del mismo.</p>			



ÁREA	EMPLEO	SERVICIO	INSCRIPCIÓN EN CURSOS PARA DESEMPLEADOS Y TRABAJADORES
DESCRIPCIÓN			EJEMPLO REAL
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO	ENTIDAD PROMOTORA	
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	
			Diputación de Sevilla
			TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio facilita la reserva de plaza en las actividades o cursos organizados por el área de empleo de la Entidad Local o las Entidades Supramunicipales de las que dependa. Para ello el usuario se identificará con un código o método similar facilitado y determinado previamente por la Entidad Local. Debido a ello se necesitará disponer de un canal de retorno.</p> <p>Para agilizar la selección de la actividad/curso, se dispondrá de un buscador con determinados criterios de selección.</p>			

ÁREA	EMPLEO	SERVICIO	PAGO DE CURSOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite al ciudadano el pago de cursos y actividades organizados por el área de empleo de la Entidad Local. Para ello el ciudadano deberá identificarse y autenticarse con métodos como el DNI electrónico, una tarjeta ciudadana o similar. Esto requiere disponer de un receptor con entrada de tarjetas Smart-card y del canal de retorno.</p> <p>Además la Entidad requerirá que, con anterioridad a la puesta en marcha del servicio, establezca los convenios con las entidades bancarias que determine para llevar a cabo la implementación del pago.</p>			

ÁREA: INDUSTRIA Y COMERCIO

ÁREA	INDUSTRIA Y COMERCIO	SERVICIO	BUSCADOR DE EMPRESAS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Segovia
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>El servicio constaría de un formulario inicial donde podremos especificar campos como por ejemplo: Actividad/Producto/ Marca, Nombre de la empresa, Localidad.</p> <p>Puede usar como fuente una web propia con esta información o la web creada por Páginas Amarillas.</p>			

ÁREA	INDUSTRIA Y COMERCIO	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE PLANES DE PROMOCIÓN
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO		
CANAL RETORNO	NO		
<p>Este servicio sirve como tablón de anuncios, para que las empresas estén informadas sobre los planes de promoción que se encuentren actualmente en vigor. Se dispondrá, por tanto de un listado de todos los planes, y cuando se acceda a uno en concreto se accederá a la información pormenorizada del mismo.</p>			

ÁREA	INDUSTRIA Y COMERCIO	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE VENCIMIENTO DE PAGOS, IMPUESTOS Y RENTAS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO		
CANAL RETORNO	NO		
<p>Este servicio reúne información relativa a los plazos estipulados para pagos, ingreso de impuestos y rentas. Para acceder de forma más precisa a la información que se requiera se facilita un buscador.</p>			

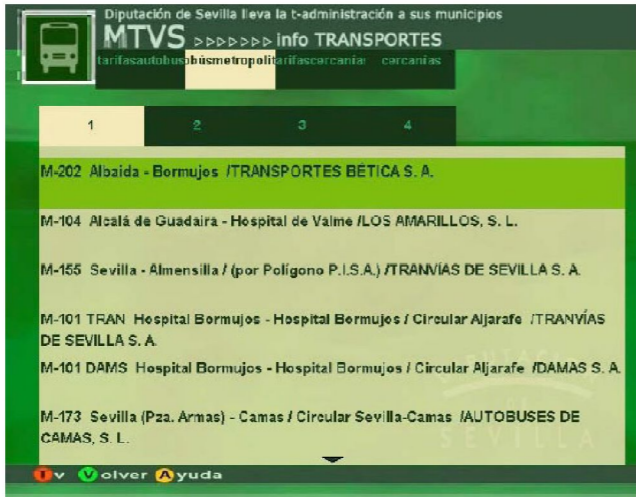
ÁREA	INDUSTRIA Y COMERCIO	SERVICIO	PUBLICIDAD LOCAL
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Ayuntamiento de Alcázar de San Juan
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	SIITVi
<p>Este servicio permitiría a los comerciantes locales informar a los posibles consumidores de las ofertas y precios especiales de forma gratuita.</p>			

ÁREA	INDUSTRIA Y COMERCIO	SERVICIO	RESERVA DE ESPACIOS Y ALQUILERES DE SERVICIOS PÚBLICOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio muestra todos los espacios y servicios públicos que ofrece la Entidad Local, y que pueden ser utilizados por las empresas. Para ello, una vez identificada la empresa a través de un código o similar facilitado previamente por la Entidad Local, se muestran en forma de lista los espacios y servicios. Tras la selección de uno de ellos, se puede proceder a la realización de la reserva por un determinado periodo.</p> <p>Para facilitar la reserva se facilitará un buscador.</p>			

ÁREA	INDUSTRIA Y COMERCIO	SERVICIO	PAGO DE IMPUESTOS, MULTAS Y SERVICIOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permitirá el pago de impuestos, multas y demás que estén pendientes. Para ello el interesado tendrá que identificarse y autenticarse, para posteriormente proceder al pago, facilitando los datos bancarios que se precisen. Por su parte, la Entidad Local, antes de la puesta en marcha del servicio deberá de establecer los convenios que considere con las Entidades Bancarias.</p>			

ÁREA: TRANSPORTE

ÁREA	TRANSPORTE	SERVICIO	CONSULTA SOBRE EL ESTADO DEL TRÁFICO
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación de Sevilla
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio ofrece el acceso a la información sobre el estado del tráfico en la jurisdicción de la Entidad Local. Para ello inicialmente se tiene que seleccionar la zona o acceso del que se está interesado gracias a un listado, y como resultado se accede a una imagen estática de la cámara de tráfico que controla dicho punto y un comentario en forma de texto.</p> <p>Para acceder de forma más ágil al punto deseado se puede facilitar un buscador.</p>			

ÁREA	TRANSPORTE	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE TRANSPORTE AÉREO, AUTOBUSES Y TRENES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación de Sevilla
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>El servicio permitirá el acceso lo relativo a los sistemas de transporte que del área de actuación de la Administración a la que pertenezca el servicio. Puede incluir algún criterio de selección a la hora de mostrar el mismo, como puede ser el medio de transporte que se pretende utilizar.</p> <p>Requerirá de una actualización diaria, pudiendo usar como fuente la web que se disponga con un servicio similar.</p> <p>El necesitar o no de canal de retorno dependerá del volumen de noticias que se pretenda manejar.</p>			

ÁREA	TRANSPORTE	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE PERMISOS, MULTAS, ETC...
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO		
CANAL RETORNO	NO		
<p>Este servicio da a conocer información relativa a conceptos relacionados sobre tráfico, como puede ser la política de permisos, la reglamentación para la expedición de multas, los plazos de renovación de permisos, ...</p> <p>Para el acceso a esta información se facilita un buscador que permita agilizarla.</p>			

ÁREA	TRANSPORTE	SERVICIO	CONSULTA DE LA SITUACIÓN PERSONAL (PUNTOS DEL PERMISO DE CONDUCIR, MULTAS ...)
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite realizar consultas sobre la situación personal de cada usuario frente al área de Transportes de la Entidad Local o entidades relacionadas. Para acceder a esa información se precisaría del uso de un sistema de identificación básico como podría ser un código o similar facilitado previamente, ya que son datos personales de cada ciudadano. Por ello se necesitará el uso del canal de retorno. Entre la información se puede encontrar datos como los referentes a los puntos de los que se dispone actualmente en el permiso de conducir, si tiene alguna multa pendiente de pago, el número y tipo de vehículos a su nombre, ...</p>			


ÁREA	TRANSPORTE	SERVICIO	PAGO DE MULTAS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio facilita el acceso a las multas asociadas a un ciudadano gracias a la identificación y autenticación, a través de un sistema fiable como el uso del DNI-electrónico o la Tarjeta Ciudadana, del mismo, para posteriormente proceder al pago de las mismas. Para ello necesita introducir los datos necesarios para la realización del depósito. Previamente, la Entidad Local deberá haber establecido los convenios con las Entidades Bancarias que determine para la puesta en marcha del servicio.</p>			

ÁREA	TRANSPORTE	SERVICIO	BUSCADOR DEL ESTADO DE VUELOS, TRENES O AUTOBUSES
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio saber en qué estado se encuentra un servicio de transporte en concreto. Es decir, que si por ejemplo un vuelo ha llegado, se ha retrasado, o se a cancelado. Esto se hace extensible para el resto de transportes. Esta información se tiene que actualizar con mucha frecuencia para que sea veraz. Para poder localizar un servicio en concreto se precisa de un buscador en el que se permita seleccionar por medio de transporte, horario, ... Debido a la cantidad de información con la que se puede llegar a trabajar y el grado de actualización que conlleva, es necesario el uso del canal de retorno para disfrutar del servicio.</p>			

ÁREA	TRANSPORTE	SERVICIO	RESERVA DE ABONOS O PLAZAS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio informa de todas las plazas disponibles en los distintos medios de transportes adheridos a este servicio, para posteriormente, tras la identificación del usuario, permitir la reserva de la plaza deseada. Para ello además de necesitar de un código o similar para la identificación del usuario, se precisa el uso del canal de retorno.</p> <p>Para seleccionar el servicio y la plaza más rápidamente se adjunta un buscador que permite seleccionar el tipo de transporte, el horario y la colección de criterios que resulten de interés.</p>			

ÁREA	TRANSPORTE	SERVICIO	PAGO DE BONOS Y BILLETES
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio facilita el pago de un servicio de transporte, ya sea un bono o un billete. Para ello el usuario se identifica y facilita los datos bancarios que se le solicite. Por lo tanto hay que tener muy en cuenta las medidas de seguridad que deben ser aplicadas.</p> <p>Previamente, la Entidad Local deberá haber establecido los convenios con las Entidades Bancarias que determine para la puesta en marcha del servicio.</p>			

ÁREA: SALUD Y TERCERA EDAD

ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	SERVICIO	INFORMACIÓN SANITARIA Y CONSEJOS DE SALUD
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Generalitat de Catalunya
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	ACTIVA MULTIMEDIA
<p>Gracias a este servicio estarían disponibles en forma de listado un conjunto de consejos e información sanitaria de interés.</p> <p>Si se quiere hacer más complejo el sistema, se puede implementar un buscador por temáticas. En el caso de que el volumen de información fuese significativo, se necesitaría el canal de retorno.</p>			

ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	SERVICIO	BUSCADOR DE CENTROS MÉDICOS, Y FACULTATIVOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Gobierno de Aragón
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	SIITVi
<p>Este servicio consistiría en la implementación de un buscador para el acceso a información referente a los centros de salud y a los facultativos que ejercen en ellos en función de determinados criterios de búsqueda. De manera que se podría, por ejemplo, clasificar por los centros por zonas y los médicos por zonas, centros y especialidades. El necesitar o no de canal de retorno dependerá del volumen de datos que se pretenda manejar.</p>			

ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	SERVICIO	FORO DE SALUD ASISTIDO POR PERSONAL SANITARIO
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INTERACTIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Generalitat de Catalunya
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	ACTIVA MULTIMEDIA
<p>Con este servicio se posibilitaría el solucionar las cuestiones sobre salud desde el televisor.</p> <p>Consistiría en la implementación de un foro en el que el usuario introduciría su pregunta y posteriormente el facultativo respondería.</p> <p>Se requeriría de una actualización frecuente de los datos y el uso del canal de retorno para el envío de las preguntas.</p>			

ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	SERVICIO	CONSULTA DE CITAS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO	ENTIDAD PROMOTORA	Gobierno Vasco
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	SIITVi
<p>Este servicio permite a los usuarios consultar citas previas que han solicitado, permitiendo hacer anulaciones de las mismas. Para ello necesitarían estar en disposición de la tarjeta sanitaria (Smart-Card) que les sirviera de identificador o que se pudiera introducir los datos de forma manual.</p> <p>Para llevar a cabo el servicio se tendría que implementar el proceso de acceso con autenticación con cualquiera de los dos medios antes mencionados, y una aplicación que permitiera visualizar el calendario de citas y la anulación de las que se consideren.</p>			


ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	SERVICIO	SOLICITUD CITA PREVIA
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO	ENTIDAD PROMOTORA	Gobierno Vasco
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	SIITVi
<p>Gracias a este servicio los usuarios podrían solicitar una cita médica desde su televisor. Para ello necesitarían estar en disposición de la tarjeta sanitaria (Smart-Card) que les sirviera de identificador o que se pudiera introducir los datos de forma manual.</p> <p>Para llevar a cabo el servicio se tendría que implementar el proceso de acceso con autenticación con cualquiera de los dos medios antes mencionados, y una aplicación que permitiera definir la fecha de la cita.</p>			

ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	SERVICIO	DIRECTORIO DE FARMACIAS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación de Sevilla
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>El servicio reunirá la información relativa a las farmacias que se encuentran en el ámbito de la Administración Local a la que pertenezca el servicio.</p> <p>Puede incluir algún criterio de selección a la hora de mostrar las mismas, como puede ser: ciudad/barrio, fecha de guardia,...</p>			

ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	SERVICIO	SOLICITUD DE RECETAS PARA ENFERMOS CRÓNICOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio va a permitir al enfermo el solicitar y recibir en su casa las recetas, que debido a la enfermedad, necesita de manera habitual. Previamente el médico deberá dar de alta al paciente en el servicio, especificando los productos de los que puede solicitar receta. Posteriormente, y debido a la sensibilidad de los datos con los que se trabaja, se necesitará el uso de un método seguro de identificación y autenticación del paciente, como puede ser el DNI-electrónico o la Tarjeta Sanitaria, de ahí la necesidad de canal de retorno. Por último, el médico tendrá que confirmar la expedición de la receta, hecho del que el paciente será informado a través de SMS, e-mail, o similar.</p>			

ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	SERVICIO	SOLICITUD DE CAMBIO DE MÉDICO
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio le permitirá al usuario proceder a un cambio de médico dentro de del centro al que está adscrito. Para ello accederá a la aplicación y esta le mostrará los médicos de los que dispone, indicándole el médico que tiene asignado en ese momento. En este momento podrá seleccionar el médico del que desea depender y recibirá un SMS, e-mail o similar como confirmación del cambio.</p> <p>Para acceder a este servicio necesitará identificarse y autenticarse mediante DNI- electrónico o Tarjeta Sanitaria.</p>			

ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	SERVICIO	PASTILLERO INTERACTIVO
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO	ENTIDAD PROMOTORA	Universidad Pública de Navarra
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	Universidad Pública de Navarra
<p>El servicio ofrece un recordatorio personalizado de la toma de medicamentos. De este modo, cuando el paciente debe tomar un medicamento, el sistema efectúa un aviso sonoro y en la pantalla de televisión aparece la imagen de una enfermera o similar que le recuerde cuál debe tomar y le ofrece una completa descripción o recomendación escrita por el doctor acerca de cómo tomarlo.</p> <p>Para acceder a este servicio, y debido a la sensibilidad de los datos con los que se trabaja, se necesitará el uso de un método seguro de identificación y autenticación del paciente, como puede ser el DNI-electrónico o la Tarjeta Sanitaria, de ahí la necesidad de canal de retorno.</p>			

ÁREA	SALUD Y TERCERA EDAD	SERVICIO	TELEASISTENCIA
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO	ENTIDAD PROMOTORA	Universidad Pública de Navarra
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	Universidad Pública de Navarra
<p>El servicio reunirá la información al paciente, y permitirá el llevar un seguimiento pormenorizado del mismo, ya que incluye un chequeo rutinario a través de la cumplimentación de un formulario. Para acceder a este servicio, y debido a la sensibilidad de los datos con los que se trabaja, se necesitará el uso de un método seguro de identificación y autenticación del paciente, como puede ser el DNI-electrónico o la Tarjeta Sanitaria, de ahí la necesidad de canal de retorno.</p>			

ÁREA: SERVICIOS SOCIALES

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	SERVICIO	SERVICIO MULTI-LENGUA A INMIGRANTES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	NO		
Este servicio facilita información en varios idiomas sobre el área de servicios sociales, lo suficientemente completa como guiar en los primeros pasos de los recién llegados al país.			

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE LAS OFICINAS DE SERVICIOS SOCIALES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	SI!TV
Este servicio presenta un listado con las oficinas pertenecientes al área de servicios sociales de la Entidad Local. La información que se facilita es relativa a la dirección, el teléfono, el horario, ...			

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Alcázar Digital
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	SI!TV
Este servicio facilita la lista de servicios ofrecidos desde las distintas Oficinas de Servicios Sociales. Esta puede aparecer clasificada por áreas más concretas para simplificar la búsqueda.			

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	SERVICIO	CONCERTAR CITA CON LOS ASISTENTES SOCIALES
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
Este servicio permite concertar una cita con una asistente social, para ello hay que identificarse con un código o similar facilitado por la Entidad Local. Para la selección de la cita, se visualiza el calendario y los horarios disponibles, para posteriormente poder elegir una.			

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	SERVICIO	INFORMACIÓN SOBRE CURSOS DE IDIOMAS A INMIGRANTES
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	INFORMATIVO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación de Sevilla
CANAL RETORNO	NO	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio muestra una lista con la información de todos los cursos de idiomas para inmigrantes disponibles en la jurisdicción de la Entidad Local.</p> <p>Entre la información facilitada se indica el horario, la dirección en la que se desarrollará el curso, los criterios a cumplir por los aspirantes, el precio, ...</p>			

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	SERVICIO	INSCRIPCIÓN A CURSOS
DESCRIPCIÓN		EJEMPLO REAL	
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO	ENTIDAD PROMOTORA	Diputación de Sevilla
CANAL RETORNO	SI	DESARROLLADOR	TMIRA SOLUTIONS
<p>Este servicio se encarga de facilitar la reserva de cursos tras la identificación del interesado a través de un código o similar facilitado previamente por la Entidad Local. Debido a ello se necesitará disponer de canal de retorno para poder beneficiarse de este servicio.</p>			

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	SERVICIO	PAGO DE CURSOS
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permitirá realizar el pago de los cursos o demás actividades del área que se pretendan realizar. Para ello se precisará el uso de datos sensibles como los datos bancarios del interesado, de ahí que se requiera el uso de los sistemas de seguridad que se consideren.</p> <p>Antes de la puesta en marcha del servicio, la Entidad Local deberá establecer los convenios que considere con las Entidad Bancarias que se precisen.</p>			

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	SERVICIO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITES
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. BÁSICO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite al ciudadano recibir en su casa la información relativa a un determinado trámite. Para ello hay que identificarse a través de un código o similar, facilitado previamente por la Entidad Local. En el caso, en el que la cantidad de trámites sea considerable se puede valorar el uso de un buscador que agilice el proceso de selección.</p>			

ÁREA	SERVICIOS SOCIALES	SERVICIO	REALIZACIÓN DE TRÁMITES
DESCRIPCIÓN			
TIPO SERVICIO	TRANS. AVANZADO		
CANAL RETORNO	SI		
<p>Este servicio permite al ciudadano realizar trámites desde su casa. Para ello se procederá a la identificación y autenticación del interesado a través del DNI-electrónico, Tarjeta Ciudadana o similar. En el caso, en el que la cantidad de trámites sea considerable se puede valorar el uso de un buscador que agilice el proceso de selección.</p>			

Este documento ha sido elaborado por la Oficina de Seguimiento de la Red de Municipios Digitales de Castilla y León.

La Oficina de Seguimiento de la Red de Municipios Digitales es el instrumento puesto en marcha por la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León para el asesoramiento estratégico y tecnológico en temas de Servicios Públicos Digitales y Administración Electrónica a los Ayuntamientos y Diputaciones integrados en la Red de Municipios Digitales de Castilla y León. La Oficina puede prestar asesoramiento en la definición de Planes Estratégicos de Servicios Públicos Digitales a aquellas Entidades Locales de Castilla y León que lo necesiten a través de diagnósticos, estudios previos, recomendaciones, etc.

Los Ayuntamientos y Diputaciones de la Comunidad Autónoma de Castilla y León pueden obtener más información sobre este documento y sobre el asesoramiento que realiza la Oficina, en la siguiente dirección de contacto:

Oficina de Seguimiento de la Red de Municipios Digitales

**Consejería de Fomento
Junta de Castilla y León
C/ Rigoberto Cortejoso, 14.**

Tfno: 902 109 181

Email: rmd@jcyL.es

www.jcyL.es > Red de Municipios Digitales

