

Seixal Digital One Stop Shop. Servicios on-line para los ciudadanos

Introducción

Proyecto **Seixal Digital** (Seixal, área Metropolitana de Lisboa). Iniciado en 2007 y en constante renovación. La evolución ha ido desde la interacción más sencilla a las más complejas.

2007:

- Consulta de licencias individuales
- Búsqueda simple en el sitio web
- Descarga de formularios
- Enlaces útiles

Evolución:

- Formularios electrónicos con o sin autenticación.
- Pagos on-line
- Internet como apoyo a trámites presenciales

One Stop Shop, situación actual:

- Reingeniería de procesos
- Desarrollo multicanal (servicios on-line y chat, teléfono y presencial)
- Plataforma tecnológica de oficina, sustentada por aplicaciones CRM (*Client Relationship Manager*).
- Participación ciudadana a través de Web 2.0 (*fomenta la colaboración e intercambio de información entre usuarios de una comunidad o red social*)

Descripción del caso

Usuarios:

Población **municipal** (aprox. 160.000) y empresas locales.

Contribuciones del proyecto:

Cambio de mentalidad en la **prestación de servicios** municipales, se centra en las necesidades de ciudadanos y empresas.

Contribución **tecnológica**.

En 2007 estudiaron la satisfacción de los ciudadanos en trámites presenciales, y comprobaron que:

- El 48% visitó más de una vez las oficinas municipales para resolver un mismo tema.
- El 77% esperó cola de más de 5 minutos.
- El 45% tuvo un tiempo de espera de 15 minutos para asistencia no especializada.

Tras la implantación se ha constatado:

- En 2008 el total de visitas mensuales a servicios on-line fue siempre inferior al mismo período de 2007. Entre enero y mayo de 2009 sigue una línea decreciente.

Los usuarios pueden hacer un seguimiento de sus trámites municipales. Existe una base de datos histórica que contiene toda la información de cada usuario (servicio requerido, fecha, canal, tiempo dedicado al usuario,...), en un área privada, puede acceder a su información. El acceso a la información es mediante *Tarjeta de Ciudadano* o con *nº de contribuyente y contraseña*.

Enfoque

La **estrategia de aplicación** se basa en 4 ejes.

- *Relación con Ciudadanos y Empresas.*
- *Organización y Gestión.*
- *Excelencia y Calidad.*
- *Reorganización Funcional, Formación y Motivación.*



Fortalezas

Tecnología **Up to Date** y **Consilient**.

Calidad técnica de **RRHH**.

Riqueza de **contenidos**.

Capacidad de **innovación**.

Compromiso de la Administración para One Stop Shop.

Apoyo **financiero**.

Integración con servicios comunes a otros **municipios**.

Gestión de documentos y **flujo de trabajo**.

Interoperabilidad.

Adhesión de **nuevos usuarios**.

Accesibilidad WAI AA mínimo (<http://www.w3.org/WAI/>).

El proyecto abarca más de **50 servicios on-line** y está previsto que llegue a 200. Basado en **Arquitectura Orientada a Servicios (SOA)**, uniformidad de **Portales** y Sistemas de Información mediante **autenticación**, acceso a RJUE (*portal de Urbanización y Edificaciones*) y REAI (*portal para Empresas*).

La arquitectura de la plataforma permite incluir nuevas funcionalidades o módulos.

Orientaciones:

- Plan Tecnológico y orientación de la Estrategia de Lisboa (*programa de la UE para alcanzar el*

equilibrio entre el crecimiento económico, la competitividad y el empleo, por un lado, y la sostenibilidad social y medioambiental, por otro)

- Información y movilización de la sociedad del conocimiento, según UMIC (organismo encargado de coordinar las políticas para la sociedad de la información <http://www.unic.pt>),
- Modernización y simplificación de la Administración electrónica (<http://www.ama.pt>)

Ejes principales

La ejecución del proyecto se basa en 4 ejes

- *Relación con el ciudadano y las empresas:* **calidad y servicio.**
- *Organización y gestión:* **visión y misión.**
- *Excelencia y calidad:* **eficacia y eficiencia.**
- *Reorganización funcional, formación y motivación:* **rapidez y modernización.**

calidad y servicio 	<ul style="list-style-type: none">✓ Procedimientos simplificados✓ Fácil acceso a la información✓ Eficiencia en las operaciones✓ Reducción tiempo de espera y respuesta✓ 24x365✓ Privacidad y confidencialidad de datos
visión y misión 	<ul style="list-style-type: none">✓ Integrar servicios✓ Multicanal✓ Liderazgo fuerte✓ Benchmarking✓ Intercambio de información✓ Cambio de mentalidad
eficacia y eficiencia 	<ul style="list-style-type: none">✓ Estrategia de ejecución✓ 1º premio Districts Quality Award 2007
rapidez y modernización 	<ul style="list-style-type: none">✓ Modernización y rapidez procedimientos✓ Reducción de burocracia✓ Motivar y formar RRHH✓ Estudio satisfacción de usuarios

Contexto tecnológico

Plataforma **multicanal**, el usuario elige el canal en el que iniciar un servicio. De lo que se deriva:

- Aumenta la eficiencia y eficacia administrativa
- Proporciona un servicio más rápido.
- Reduce el tiempo de respuesta de los empleados municipales (formularios electrónicos, evitan tener que escribir datos).

Se **integraron plataformas** como: Servidores de Aplicaciones, Servidores de Bases de Datos, Repositorios de Usuario, ERP (*Planificación de Recursos Empresariales*). Basada en una aplicación **WebServices** que recoge datos, realiza transacciones, valida usuarios. Seguro y confiable.

A los servicios on-line se accede mediante procesos con o sin autenticación. La **identidad digital**

nacional+ es el principal medio para **autenticar** y **validar** documentos. También se puede acceder mediante *usuario* y *contraseña*.

La plataforma se ejecuta en distintos **navegadores** y con distintos modos de **Accesibilidad**

Los **empleados** municipales acceden a la plataforma a través de una **intranet**. La seguridad es clave, cada funcionario tiene una **autenticación** ante el sistema que le permite iniciar procesos y determinadas operaciones, obtener información, etc.

La comunicación se hace en **mensajes SOAP** (*Simple Object Access Protocol, dos objetos en diferentes procesos pueden comunicarse por medio de intercambio de datos XML*) y **XML**(*Extensible Markup Language, <http://www.w3.org/>*).

La comunicación entre distintas capas (servidor aplicaciones, intranet, pago con tarjeta de crédito, web de usuarios,..) que configuran la arquitectura del sistema se realiza, básicamente en formato XML.

Esta arquitectura garantiza el funcionamiento de las aplicaciones siempre, aunque haya que realizar tareas de mantenimiento.

La **parametrización** de aplicaciones permite poder realizar cambios, añadir menús, formularios,...

Impacto y resultados

Servicio **24 x 365**, que permite una respuesta más rápida al ciudadano.

Ahorro de tiempo y dinero en desplazamiento y espera en colas al ciudadano.

Mejora de la **calidad** en el servicio, mayor **productividad** y **optimización** de recursos humanos y materiales.

La racionalización de recursos, **reduce costes**:

	2008	previsión
nº total empleados en instalaciones	57	25
Ingreso promedio (anual) por empleado	206.692 "	471.258 "
Ingreso promedio (anual) por servicio prestado	433,00 "	?
Promedio anual de servicios prestados con empleados	476 servicios prestados ciudadano/ empleado	1.086 servicios prestados ciudadano/ empleado (multicanal)
Costo promedio, al municipio, por servicio ofrecido	32,92 "	<15 " (14,37")

En un primer proyecto se instaló una red de banda ancha municipal, que posibilitó el acceso masivo y libre a Internet, simultaneando tareas de formación y apoyo a la población, de distintas capas sociales y rangos de edad, favoreciendo el uso de TIC

Los modelos de **procesos** se han convertido en más **simples**, y se ha mejorado la gestión municipal.

La **cooperación** con **otros municipios** tiene como finalidad ofrecer un mejor servicio al ciudadano. La AMA (*Agencia para la modernización Administrativa*) ha creado una **red de conocimiento**. Esta red permite compartir y comparar proyectos y experiencias, estableciendo puntos fuertes y débiles. Todos los resultados se comparten en la red.

Se **diferencia** de otros en:

- Implementar mecanismos de certificación digital.

- Estructura de contenidos clara y sencilla.
- Acceso a la información rápida y sencilla.
- Navegación accesible.
- Simplificar y disminuir tiempos de respuesta
- Transmitir seguridad al ciudadano, certificación electrónica.
- Renovación de los procesos administrativos, simplificando los pasos y la burocracia (más del 90% de procesos se han revisado).
- Aprender de errores estudiados y evitarlos.

Beneficios:

- Aumento de la eficacia y eficiencia.
- Reducción de gastos.
- Avances tecnológicos.
- Carácter innovador.
- Uso masivo de la Tarjeta de Ciudadano, para certificación digital.
- Servicios on-line dinámicos.
- Seguridad en los servicios a los ciudadanos y empresas.
- Inversión TIC, centrada en las necesidades de los usuarios

Fuentes: <http://www.epractice.eu/en/cases/seixaldigital>

<http://www.cm-seixal.pt/servicosonline/>

<http://www.ama.pt/>

<http://www.simplex.pt/simplex.htm#1>