

Programa de Bienvenida a Barcelona. Ayuntamiento de Barcelona

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

En el 2008 se realizaron casi 200.000 movimientos en el padrón municipal de la ciudad de Barcelona relacionados con altas o cambios de domicilio.

En la mayoría de estos 200.000 movimientos son casos de nuevos ciudadanos de Barcelona o de ciudadanos que cambian de distrito municipal.

Dicho de otra forma, la mayoría de estas 200.000 personas son nuevos vecinos en sus barrios de destino, gente que requiere integrarse en sus nuevos vecindarios.

De esta necesidad surge la iniciativa del proyecto de "Bienvenida a Barcelona".

Objetivos específicos

1. Facilitar la integración de nuevos ciudadanos a la ciudad de Barcelona.
2. Facilitar la integración de ciudadanos de Barcelona a sus nuevos barrios de la ciudad.
3. Ser proactivos, ofrecer servicios/trámites a los ciudadanos aunque éstos - a-priori - sólo nos piden una alta de padrón (o un cambio de domicilio).
4. Mejorar la eficiencia de los procesos evitando la introducción reiterada de los datos de los nuevos vecinos.
5. Mejorar la eficiencia agrupando servicios de diferentes prestadores municipales, (el ciudadano no tiene que conocer - ni visitar - diferentes departamentos diseminados por la ciudad).
6. Promover la tramitación electrónica (mediante el Portal de Trámites del Ayuntamiento de Barcelona) y el uso de la Carpeta del Ciudadano.
7. Facilitar el trabajo de los funcionarios al simplificar la introducción de datos de los trámites y sus procesos de tramitación.

Recursos empleados

Para desarrollar este proyecto se ha implicado a diferentes departamentos municipales, empresas municipales y organizaciones no municipales.

En total se ha implicado a 7 departamentos municipales, 2 empresas municipales y 4 organizaciones no municipales.

Por otro lado, en el desarrollo del proyecto se ha implicado a un volumen constante de 6 personas, aunque durante el proyecto este volumen ha fluctuado.

El coste del desarrollo del aplicativo del proyecto es de 256.000 euros.

Implementación

Se adjudicó el contrato en abril del 2009 y se finalizó en febrero del 2010, alcanzando (casi) la previsión prevista que era acabar a finales de enero del 2010.

Resultados

Aún es pronto para poder sacar conclusiones de este servicio dado que entró en producción en el mes de marzo de 2010.

No obstante, los comentarios de los ciudadanos que ya lo han utilizado y de los propios funcionarios que prestan este servicio es claramente positivo, valoran que la administración sea proactiva y que, además, se puedan iniciar hasta 15 trámites/servicios de una sola tacada.

Lecciones aprendidas y conclusiones

Desde el punto de vista técnico, la complejidad de este proyecto radica en la integración de diferentes servicios de varias administraciones y, además, con una total transparencia de cara al ciudadano.

Desde el punto de vista de gestión, tampoco ha resultado fácil la interlocución con 13 departamentos, empresas y organizaciones no municipales.

Pero la principal conclusión es que es un servicio agradable de implementar dado que simplifica el "aterrizaje" de los nuevos vecinos a su barrio, a su ciudad. Dicho de otra forma, es un proyecto que directamente simplifica la vida de la ciudadanía.

Referencias y enlaces

El "Programa de Bienvenida a Barcelona" sólo se activa cuando hay una alta o un cambio de domicilio en el padrón municipal de habitantes.

Esto implica que dicho programa no se pueda ejecutar directamente, sólo se presenta al ciudadano después de realizar los movimientos de padrón indicados anteriormente.

Para saber más información de este proyecto recomendamos la presentación que realizó el propio Alcalde de Barcelona; Jordi Hereu:
http://w3.bcn.es/V01/Serveis/Noticies/V01NoticiesLlistatNoticiesCtl/0,2138,1013028362_1118157550_2_1074202244,00.html?accio=detall&home=

Documentación complementaria

<http://www.bcn.cat/egovernment>

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

- El servicio se sustenta sobre tecnologías maduras y robusta
- o Host con décadas de existencia y más que demostrada reputación en seguridad y robustez.
- o Tecnología J2EE: una de las tecnologías más maduras y robustas en el ámbito de Internet.
- Traspas

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

- Entrada al sistema BackOffice con usuario y contraseña.
- Existe una política de gestión de contraseñas para que estas sean mantenidas por cada usuario de forma segura y eficiente.
- Existe una extensa gestión de autorizaciones para que cada usuario s

Aspectos de accesibilidad del servicio

En cualquiera de sus 3 modalidades (presencial, telefónica o telemática) el servicio está enmarcado como un servicio más del Portal de Trámites del Ayuntamiento de Barcelona.

Dicho Portal tiene una accesibilidad de AA, con lo que el Programa de Bienvenida a Barcelona también tiene una accesibilidad de AA.

Aspectos de usabilidad del servicio

Tal como se ha comentado en el anterior punto, el Programa de Bienvenida a Barcelona está enmarcado como un servicio más del Portal de Trámites del Ayuntamiento de Barcelona.

En dicho Portal los aspectos de usabilidad están muy cuidados con el objetivo último de simplificar y hacer intuitivo la realización de trámites por parte de la ciudadanía.

El Programa de Bienvenida a Barcelona sigue los mismos niveles de usabilidad que los que hay en el Portal de Trámites.

Características de inclusión del servicio

El servicio está pensado para cualquier segmento de la ciudadanía, aunque hay que tener en cuenta que hay que ser mayor de edad para poder realizar una alta (o cambio de domicilio) en el padrón.

Además, el servicio cumple con la normativa internacional WAI, en un nivel AA, se garantiza la inclusión del servicio a personas con alguna discapacidad (temporal o crónica).

Características de participación ciudadana del servicio

Este servicio es fruto - en parte - de los comentarios de la ciudadanía recogidos en los foros de participación ciudadana del Ayuntamiento y, también, de los recibidos por los trabajadores de atención a la ciudadanía.

Datos de utilización del servicio

El servicio está en producción desde hace pocas semanas, aún es demasiado pronto para tener datos de utilización.

Los datos de 2008 indican unas cifras cercanas a 200.000 movimientos de alta o de cambio de domicilio en el padrón municipal de habitantes.

Ello implica que, potencialmente, esta es la cifra de uso de este servicio de Bienvenida a Barcelona, aunque hay que tener en cuenta que los movimientos en el padrón tienen una tendencia a reducirse por efecto de la crisis económica.

Datos del grado de satisfacción del servicio

Aún es pronto para tener datos de satisfacción del servicio ya que éste en producción desde hace pocas semanas.

No obstante sí que se han recibido comentarios de los ciudadanos valorando la proactividad (se ofrece trámites al ciudadano sin que él los haya pedido pero relacionados con lo que sí que ha pedido: alta o cambio de domicilio en el Padrón).

También valoran positivamente la eficiencia por el hecho de poder iniciar hasta 15 trámites de golpe sin tener que reintroducir datos más de una vez.

Otro aspecto que valoran positivamente es la "ventanilla única". Les resulta muy cómodo poder tramitar en un mismo sitio trámites de diferentes departamentos municipales o, incluso, de empresas privadas o de departamentos no municipales.

Por otro lado, también hay que tener en cuenta las valoraciones de los trabajadores públicos que prestan este servicio. Valoran positivamente ser proactivos, poder dar a la ciudadanía un valor añadido a lo que estrictamente nos pide (alta o cambio de domicilio).

Como es lógico, los trabajadores públicos también valoran positivamente no tener que introducir un dato más de una vez y, además, la integración del servicio en los 3 canales de atención a la ciudadanía: presencial, telefónico y telemático.

Características de multiplataforma del servicio

Este servicio está desarrollado en tecnología web, por ello puede trabajar con múltiples sistemas operativos y diferentes dispositivos de acceso.

Características de multicanalidad del servicio

Por definición del servicio, éste se presta en los 3 canales de tramitación de que dispone actualmente el Ayuntamiento de Barcelona: canal presencial, canal telefónico y canal

telemático.

Características de multilingüismo del servicio

Todos los servicios de tramitación del Ayuntamiento de Barcelona se prestan en las dos lenguas oficiales que rigen en Catalunya: el catalán y el español.

El servicio se presta con la misma funcionalidad en los idiomas indicados.

Además, actualmente se está evaluando la posibilidad de ofrecerlo también en inglés.

Aspectos de reingeniería del servicio

Todo el proyecto en si es un ejemplo de reingeniería.

Este proyecto es el fruto de un proceso de reingeniería del servicio de empadronamiento de la ciudadanía. Dicho proceso se ha modificado para darle más valor, ya no es un mero trámite de inclusión en un fichero de datos (Padrón), ahora estamos dando un servicio de facilitación de la integración del ciudadano en su nuevo barrio.

Es un cambio de enfoque de la llegada de nuevos habitantes a una ciudad (barrio).

Aspectos de simplificación del servicio

Uno de los objetivos del servicio es simplificar la tramitación al ciudadano, cabe recordar que este servicio permite iniciar - de una sola tacada - hasta 15 trámites sin tener que reintroducir un mismo dato dos veces.

Los datos primero son validados por el Padrón municipal de habitantes, después se "distribuyen" dichos datos para el resto de trámites, ello implica que en el resto de trámites no se requiera ninguna identificación del ciudadano, la "identificación" es implícita.

También hay una clara simplificación por el hecho que este proyecto integra sistemas de información de diferentes departamentos municipales y no municipales. Ello, pues, facilita al ciudadano las gestiones ya se actúa de "ventanilla única" (con independencia de si los trámites son municipales o no).

Aspectos de integración del servicio

Una de las principales complejidades de este servicio de Bienvenida radica en la integración de servicios ya existentes.

De hecho, la mayoría de trámites del servicio ya existían previamente, el valor del servicio está en ofrecerlos juntos, en simplificar la introducción de datos que se repiten en más de un trámite y en conectar con todos los diferentes sistemas de información de cada trámite existente.

Consecuentemente, la integración es una de las claves de este servicio.

Características de eficacia del servicio

Este servicio de Bienvenida está diseñado para realizar un conjunto de trámites relacionados con el alta o cambio de domicilio en la ciudad de Barcelona.

Dicha alta (o cambio de domicilio) se tramita tal como se tramitaba hasta ahora, este es un proceso complejo, con muchísimas particularidades y que ya está optimizado.

Cuando acaba esta alta (o cambio de domicilio) es cuando se "activa" el programa de Bienvenida "pasando" los datos (ya validados) del Padrón municipal de habitantes a cada trámite.

Ello implica que dichos trámites son, "por definición", correctos. Por tanto, los posibles errores de la información del peticionario (datos personales, datos postales, etc) son siempre correctos.

Consecuentemente este es un servicio altamente eficaz.

A parte, como es lógico, el servicio tiene sus adecuados procesos para controlar que no se produzca ningún problema (especialmente de integración) y, si es el caso, lo notifica a los administradores del servicio y al trabajador público/ciudadano que está ejecutando el servicio.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Dado que aún no se dispone de datos de uso del servicio no podemos detallar aspectos relacionados con la eficiencia del servicio.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

En este servicio de bienvenida están implicados 7 departamentos municipales, 2 empresas municipales y 4 organizaciones no municipales.

En todos los casos, el servicio de bienvenida actúa de "ventanilla única" para recopilar toda los datos necesarios para los trámites. Dicho servicio - en el backoffice - enviará dichos datos a cada departamento; por ello, se actúa de forma totalmente transparente, el ciudadano no tiene que saber a qué departamento van los datos, se está utilizando la interoperabilidad entre diferentes organizaciones (sean municipales o no).

Características de neutralidad tecnológica del servicio

El servicio se ha desarrollado siguiendo los estándares en los lenguajes HTML, CSS y Java. Ello implica que se pueda utilizar cualquier navegador web para poder activar este servicio.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

El servicio utiliza estándares internacionales del ámbito web, los estándares definidos por el consorcio W3C.

Estándares como HTML, CSS, XML, WebServices, etc.

Características de reutilización del servicio

La idea principal del servicio (facilitar la integración de ciudadanos a su nuevo domicilio) es claramente exportable a cualquier ciudad.

Pero la aplicación desarrollada está realizada según los parámetros del Portal de Trámites del Ayuntamiento de Barcelona, con lo que la codificación no es exportable a otras administraciones.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Para más información, por favor, visitar <http://www.bcn.cat/egovernment> (página bilingüe)