

## eCambrils : Ayuntamiento en Red

### DATOS GENERALES

#### Antecedentes del servicio

A partir del año 2003, el Ayuntamiento de Cambrils, realiza una apuesta en los servicios de atención al ciudadano. Se crea la Oficina de Atención Ciudadana así como crea un nuevo portal web, el cual concentra información sobre trámites, gestiones, servicios y documentos. Así mismo, se depuran los sistemas de información de base como terceros y territorio, favoreciendo el dato único en la organización.

Posteriormente, para la prestación de servicios de forma más eficaz y eficiente, en el 2005 se implanta un gestor de expedientes, el cual permite la digitalización de procesos internos administrativos y permite la inclusión de la firma electrónica en propuestas a los distintos órganos de gobierno.

Es a partir del 2007, cuando el Ayuntamiento pretende establecer un punto de inflexión en la prestación de servicios y analiza y estudia la posibilidad de rediseñar los flujos y los canales de información y atención al ciudadano, centrándose especialmente en los canales web. Es por ello que se inicia el desarrollo del proyecto eCAMBRILS. Un proyecto que en su fase inicial aborda la Carpeta Ciudadana, Inscripción electrónica a cursos de formación y actividades, Registro telemático y el portal móvil multidispositivo.

Paralelamente, el mismo año 2007, se externaliza el servicio de atención telefónica creando el nuevo servicio 010 , con el objetivo de profesionalizar el servicio y mejorarlo.

#### Objetivos específicos

El objetivo era implantar un nuevo canal de comunicación y tramitación con la ciudadanía que redundara en una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, al igual que sirviera de catalizador para una modernización de las “entrañas” de la administración. Evitar el colapso en aquellas entidades o el mismo ayuntamiento a la hora de presentar solicitudes, realizar determinadas gestiones o para la preinscripción/inscripción a cursos y actividades que se organizaban.

Paralelamente, descongestionar el volumen de llamadas al 010 o a áreas y departamentos.

#### Recursos empleados

La combinación de recursos internos junto con la contratación de servicios de desarrollo e integración y implantación de gestión de backoffice en algún caso, ha sido el cocktail que ha permitido aflorar el proyecto eCambrils desde noviembre de 2008 hasta marzo de 2010, en todas sus fases.

-Recursos internos para la digitalización de procedimientos, gestión del cambio, inclusión de usuarios, áreas y departamentos en el nuevo paradigma de administración electrónica

-Recursos externos con la contratación de 3 empresas para el desarrollo del nuevo portal web i móvil, carpeta ciudadana, implantación de herramienta de backoffice de matriculación a cursos y actividades y desarrollo del entorno telemático para la ciudadanía.

-Recursos supramunicipales, mediante soluciones reutilizables y herramientas comunes de administración electrónica del Consorcio AOC de Catalunya, para poder construir el sistema de autenticación y reconocimiento de certificados electrónicos de distintas

entidades de certificación al igual que la interoperabilidad en determinados trámites administrativos, como la comunicación del cambio de domicilio a otras administraciones públicas.

## Implementación

Implementación de nuevos procedimientos sobre el sistema de gestión de expedientes en el ámbito interno combinado con nuevas tecnologías de comunicación multicanal mediante envío de correo electrónico, mensajes SMS y SMS certificados y notificaciones por correo postal certificado con posterior recepción de acuses de recibo digitalizados.

Creación y gestión de un sistema de autenticación sencillo mediante clave usuario y password (para mantener compatibilidad con terminales móviles sin posibilidad de certificado electrónico) o mediante certificado electrónico.

Constitución del Ayuntamiento como entidad de registro de certificados electrónicos mediante convenio con CATCert (Agencia Catalana de Certificación) . El Ayuntamiento de Cambrils ha emitido más de 1.600 certificados electrónicos idCAT de personas físicas.

Desarrollo e implementación de un sistema user-friendly, fiable y disponible en el acceso al nuevo canal telemático; Carpeta Ciudadana, Inscripción a cursos y actividades y Registro telemático.

Difusión, comunicación al ciudadano en distintos medios locales, tanto en prensa escrita como televisión y radio local.

## Resultados

Organización : Consolidación del dato único. Tramitación electrónica de expedientes. Expansión del uso de la firma electrónica. Transparencia en la tramitación de expedientes administrativos. Reducción en tiempos de tramitación. Mayor transversalidad. Reducción en la atención presencial.

Ciudadanía : Innovación, liderazgo en la provincia y aceptación del certificado electrónico. Proximidad y transparencia.

## Lecciones aprendidas y conclusiones

Depuración y consolidación sistemas de información de base - Terceros y territorio : Dato único.

Gestión del cambio en la organización : Reingeniería y digitalización de procesos genéricos por departamentos. Permite una mayor agilidad en la implantación.

Necesidad de creación de equipos de liderazgo en proyectos de eAdministración.

Benchmarking con otras administraciones. Compartir buenas y malas experiencias.

Obtención de recursos

## Referencias y enlaces

Portal web municipal : <http://www.cambrils.cat>

Sede electrónica : <http://www.cambrils.cat/sede>

Carpeta Ciudadana : <http://www.cambrils.cat/carpeta>

Inscripciones a actividades y cursos de formación : <http://inscripciones.cambrils.cat>  
Bolsa de trabajo municipal <http://btm.cambrils.cat>  
Portal móvil - Servicios Multicanal : <http://www.cambrils.cat/movil>

## DATOS ESPECÍFICOS

### Características que contribuyen a la confianza en el servicio

El aumento de usuarios y el acceso periódico de los mismos, nos indican que existe una confianza con los servicios prestados, así como paralelamente, no se han reportado ningún tipo de incidencia en los mismos.

### Características que contribuyen a la seguridad del servicio

Los servicios telemáticos se prestan desde la sede electrónica, bajo protocolos seguros de comunicación (SSL) y mediante mecanismos de identificación y autenticación con certificados electrónicos. Igualmente, la presentación telemática es firmada electrónicamente, de forma que podemos asegurar la integridad de la misma.

### Aspectos de accesibilidad del servicio

Fuentes y tipografía en los contenidos, guías de navegación, textos de ayuda contextual (tooltips), navegación mediante tabulación, baja carga de elementos gráficos.

### Aspectos de usabilidad del servicio

Páginas de bienvenida concisas y claras, con descripción del servicio e instrucciones. Implementación de asistentes en trámites y procedimientos de N pasos. Diseño sencillo sin carga de elementos gráficos. Distribución uniforme menús de navegación y contenidos. Diseño de páginas imprimibles. Localización dentro del mapa web.

### Características de inclusión del servicio

Promoción y uso por parte de Centros educativos y Asociaciones de madres y padres, los cuales, mediante el registro de representantes, pueden tramitar solicitudes al Área de Educación y Políticas Activas de Ocupación, sin necesidad de desplazarse. Permite una mejor coordinación de las actuaciones municipales en este ámbito.

### Características de participación ciudadana del servicio

Concretamente para los servicios eCambrils, no se ha requerido procesos de participación ciudadana, aunque si se han creado procesos de participación ciudadana para el desarrollo de un nuevo parque, en el cual se ha hecho uso intensivo de las TIC (formularios electrónicos, sistemas de encuestas, etc). Implementar el proyecto eCAMBRILS permite crear nuevos procesos de participación ciudadana.

#### Datos de utilización del servicio

El Ayuntamiento ha emitido unos 1600 certificados electrónicos, de los cuales, aproximadamente el 10% son usuarios reales de los servicios eCAMBRILS. Se contabiliza una media de 1.000 accesos a los servicios telemáticos, con un desglose de 400 accesos a eCarpeta, y el resto en los distintos servicios de eTrabajo. Todo ello en menos de un año de vida del proyecto.

Igualmente, el 1% de los documentos emitidos (volantes de padrón y duplicados de recibos), ya se emiten desde la eCarpeta, de forma que se reduce así, las atenciones presenciales en las oficinas municipales.

#### Datos del grado de satisfacción del servicio

Aún dentro de su corta vida, la media de accesos y uso de los servicios eCAMBRILS hace apuntar buenas maneras y los usuarios reinciden en su uso. En el proceso de cambio al nuevo portal Cambrils.cat, la encuesta de satisfacción indicaba que el 49.22% recibía el nuevo servicio más claro, conciso y sencillo, mientras que el 46.75% de las personas indicaba que no era de su gusto y por último el 4.04% indicaba que lo percibía similar al anterior.

Sobre los nuevos servicios eCAMBRILS, queda pendiente su correspondiente evaluación para aplicar propuestas de mejora en los mismos.

#### Características de multiplataforma del servicio

Basado sobre plataformas abiertas y de software libre como servidores de aplicaciones Apache Tomcat, JBOSS y consolidado de datos sobre base de datos Oracle y MySQL. Emisión de documentos en formato PDF e intercambio de datos mediante formatos XML estándar

#### Características de multicanalidad del servicio

Portal web municipal publicado para terminales móviles. Información de actualidad; noticias, agenda, cortes de servicios y calles y toda la información acerca trámites y gestiones. Así mismo, interacción mediante formularios electrónicos en trámites como "Peticiones, quejas y sugerencias" y "Servicio de recogida de Voluminosos"

#### Características de multilingüismo del servicio

Sistema de traducción automático y en el aire mediante herramienta Google Translator. En los servicios telemáticos personalizados, la información es presentada en catalán y castellano

#### Aspectos de reingeniería del servicio

El nuevo canal ha requerido, en algunos de los servicios, rediseñar y cambiar por completo la herramienta TIC que lo gestionaba, como por ejemplo eTRABAJO. Por el contrario, el resto de servicios han sido más aspectos de gestión del cambio y no tanto de reingeniería

del propio servicio. Formación, difusión a nivel interno. Promoción de la transversalidad e inclusión de diversos departamentos dentro de los mismos flujos de tramitación.

#### Aspectos de simplificación del servicio

La simplificación de los servicios viene dado por el uso intensivo de la firma electrónica a nivel interno en la organización, generación de documentación de forma automática, digitalización de procedimientos genéricos por áreas y departamentos, reduciendo el grado de complejidad y sostenibilidad.

#### Aspectos de integración del servicio

La plataforma se basa en arquitectura SOA, lo que permite una integración mediante servicios web entre sistemas heterogéneos. Toda la plataforma interopera a nivel interno en la organización con un sistema unificado y de dato único de terceros y territorio. Paralelamente, la misma integración permite publicar determinada información de carácter fiscal obtenida de los sistemas tributarios de la Corporación. Pero la integración, también se realiza hacia el exterior permitiendo interoperabilidad interadministrativa, de forma que el mismo ciudadano puede comunicar el cambio de domicilio a otras administraciones públicas desde su eCARPETA.

#### Características de eficacia del servicio

Duplicados de recibo y consulta estado de pago de tributos □ On-line, en el mismo momento.  
Tarjeta Residente □ en 48 horas la recibe en el domicilio.  
Mandos de pizona en zona peatonal □ en 15 días dispone del mando.  
Cita previa □ 24 horas confirmación por correo-e.  
Recogida de voluminosos □ 24 horas confirmación por correo-e.  
Cualquier petición de información de ciudad o trámites  
Petición y seguimiento telemático

#### Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Volantes de Padrón y convivencia .  
Comunicar cambio de domicilio a otras administraciones.  
Cambio de domiciliación bancaria de tributos (por defecto en todos o a nivel individual)  
Formalizar Plan Especial de Pago de tributos .  
Cambio de datos de contacto.  
Matriculación a cursos de formación y actividades municipales.  
Pago de tributos, tasas y matriculaciones.

#### Aspectos de interoperabilidad del servicio

Mediante convenio con el Consorcio AOC (Administració Oberta de Catalunya) la solución eCAMBRILS se integra para que desde la eCARPETA personal, el ciudadano pueda comunicar el cambio de domicilio a otras administraciones. Paralelamente, para el pago de tributos, interopera con la plataforma de SERMEPA. Y finalmente, para la publicación de datos y documentos, interopera con sistemas y soluciones internas heterogéneas.

#### Características de neutralidad tecnológica del servicio

Basado en estándares abiertos - Formato de documentos electrónicos estándar PDF/A, aplicaciones JAVA. Compatibilidad y aceptación de certificados reconocidos (DNle, CamerFirma, CatCert, etc).

#### Características de arquitecturas abiertas del servicio

El modelo de construcción eCAMBRILS ha permitido ir añadiendo nuevos servicios telemáticos, nuevas integraciones, etc. Por tanto está pensado para que pueda escalar en nuevas funcionalidades y pueda integrarse con nuevas plataformas en un futuro. Pero en el caso de la eCARPETA y eTRABAJO, son productos privados y comerciales adaptados y personalizados para nuestra organización y nuestro proyecto.

#### Características de reutilización del servicio

Parte del proyecto, está siendo reutilizado por 12 ayuntamientos más, mediante convenio de colaboración para concurrir de forma conjunta a la subvención del Plan Avanza. La eCARPETA y eREGISTRO, son dos elementos totalmente independientes que, mediante la integración con servicios web de sistemas de backoffice, permite la rápida publicación de servicios, como datos de padrón, consulta de recibos de tributos y estado del pago, titularidad de objetos tributarios, etc. Emisión de documentos como volante de padrón, volante de convivencia, duplicados de recibos, etc.

#### Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

La solución presenta guías intuitivas de navegación y tramitación, para facilitar el inicio y presentación de trámites. Igualmente, suministra funcionalidad de borradores para la posterior recuperación de un trámite iniciado y no finalizado.