

# 5

## SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE RONDA

Jorge Díaz García-Herrera  
Técnico Sistemas Información  
Excmo. Ayuntamiento de Ronda



## 1. INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente la Administración ha llevado a cabo su trabajo interno en diferentes Unidades Administrativas, poco comunicadas entre sí, y con un funcionamiento interno casi autónomo. Esto ha provocado en muchos casos que el ciudadano deba desplazarse de una Unidad a otra para realizar el mismo trámite administrativo, en el que deben intervenir e informar funcionarios de varias unidades.

Por otro lado, en muchos casos, los edificios administrativos suelen estar situados en el centro de las capitales o localidades, normalmente con un horario restringido, que supone a los ciudadanos una dificultad añadida para la realización de los procedimientos.

Frente a esta situación, el carácter burocrático y reglado de la mayor parte de los procedimientos administrativos facilita enormemente su automatización a través del uso de medios informáticos, lo que unido al auge de Internet proporciona a la Administración nuevas formas de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos.

Conscientes de estas nuevas oportunidades que proporcionan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los responsables municipales del Ayuntamiento de Ronda han adoptado un conjunto de medidas orientadas a acercar la Corporación a los ciudadanos. Dentro de este marco se encuentra la centralización de los procedimientos municipales en un Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y Oficina Virtual que pasamos a describir.

## 2. OBJETIVOS

Los objetivos generales de este proyecto son los siguientes:

- Agilizar los trámites administrativos a los vecinos de forma presencial.  
Mediante la centralización de los trámites en una oficina única en la Corporación con un horario extendido, a través de la creación de una base de datos integral con los procedimientos administrativos más requeridos por los ciudadanos y la automatización de estos trámites en una herramienta común.
- Permitir la realización de trámites a través de Internet.  
Generalizando el uso de Internet en dos vertientes:
  - Proporcionar información a los ciudadanos acerca del funcionamiento y organización del Ayuntamiento.
  - Proporcionar los medios para que los ciudadanos puedan remitir formularios y solicitudes desde su domicilio.

Para esto se llevará a cabo el desarrollo de un Portal Municipal que incluirá una Oficina Virtual.

- Optimizar el trabajo de los funcionarios municipales.
- Mediante la centralización de la atención al público en una sola oficina como hemos mencionado anteriormente y ofreciendo la posibilidad de realizar los trámites por medio de Internet, se reducirá la carga de trabajo del resto de las Unidades Administrativas, que podrán dedicarse exclusivamente a sus propias competencias.

### 3. FUNCIONES DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA AL TÉRMINO DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Las funciones que desarrollará este sistema son las siguientes:

- Información completa sobre servicios y trámites municipales.
- Entrega de impresos y documentación.
- Presentación de quejas y sugerencias.
- Servicio de Cita Previa.
- Gestión de trámites de Padrón, Estadística, Gestión Tributaria y Recaudatoria en la medida que supongan una relación con el ciudadano.

Los trámites que podrán ser gestionados íntegramente por este servicio son:

- REGISTRO
  - Recepción de escritos.
  - Registro de comunicaciones.
  - Entrega de impresos.
  - Entrega de hojas de información.
- ESTADÍSTICA Y PADRÓN
  - Volantes de empadronamiento.
  - Certificados de empadronamiento.
  - Altas en Padrón.
  - Bajas en Padrón.
  - Modificaciones en Padrón (cambio de domicilio, corrección de datos, etc.)
  - Fe de vida.
  - Altas en el registro civil de parejas.
  - Bajas en el registro civil de parejas.
  - Modificaciones en el registro civil de parejas.
  - Compulsa de documentos.
- GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA
  - Altas, bajas, modificaciones, etc. de: vehículos, basuras, vados, aparcamientos restringidos, etc.
  - Duplicados de recibos.
  - Volantes de pago de impuestos municipales.
  - Domiciliaciones bancarias para el pago de impuestos y tasas municipales.
  - Liquidaciones de tasas,...

### 4. REQUISITOS DEL SISTEMA

Siguiendo los objetivos anteriores, se pueden determinar los requisitos que debe cumplir nuestro sistema:

- Requisitos funcionales.
  - La aplicación debe proporcionar a los operadores del sistema acceso a todos los procedimientos administrativos en la Oficina de Atención al Ciudadano, y a los vecinos a aquellos procedimientos que vayan a realizarse a través de Internet en la Oficina Virtual.

- El ciudadano debe poder comunicarse por el Ayuntamiento a través de varias vías (presencial, Telefonía, Internet, correo electrónico, etc.)
- La información se proporcionará en varios idiomas. De igual forma, la información que se proporcione a través de Internet cumplirá la normativa WAI de acceso a la Web para discapacitados.
- Tanto la aplicación de la Oficina Virtual como la de la Oficina de Atención al ciudadano deben ofrecer un entorno amigable que facilite su utilización por personal sin conocimientos técnicos.
- Los ciudadanos podrán identificarse de forma unívoca a través de Internet para la realización de sus trámites.
- La Oficina de Atención Ciudadana permanecerá abierta fuera del horario habitual del Ayuntamiento, para facilitar el acceso a los ciudadanos.
- La Oficina virtual permitirá el inicio y finalización de determinados documentos, así como la comprobación a través de Internet del estado de los procedimientos por los interesados.
- Requisitos técnicos.
  - La Oficina Virtual permitirá la remisión de escritos y solicitudes las 24 horas del día, 365 días al año, funcionando como Registro Telemático. Para ello, el sistema deberá incorporar los elementos redundantes y de seguridad que garanticen una continuidad en el funcionamiento.
  - La identificación de los ciudadanos se efectuará mediante un usuario y una contraseña, si bien el sistema deberá prever en el futuro la incorporación de la firma electrónica.
  - El sistema deberá incorporar los elementos de seguridad necesarios que garanticen el derecho a la intimidad de los ciudadanos, mediante la protección de sus datos personales.
  - Las páginas Web deberán estar preparadas para su descarga desde navegadores diferentes, y con requisitos mínimos de ancho de banda.

## 5. ORGANIZACIÓN

A fin de optimizar la atención presencial, las tareas que se realizan en la Oficina de Atención Ciudadana se repartirán en los siguientes puestos:

### 1. Operadores del SAC.

En estos puestos se realiza la atención directa al ciudadano y se encargan tanto de proporcionar información como de resolver los procedimientos en tiempo real. Para ello se dispone de un “Manual del informador”, en formato electrónico y en papel, donde se describen de forma detallada los trámites.

### 2. Operador de Estadística.

Las operaciones relacionadas con el Padrón y el Censo son las más solicitadas por los ciudadanos, por lo que se habilita un puesto con personal especializado en estos procedimientos. El equipamiento y la aplicación es idéntica a los puestos anteriores.

### 3. Coordinador del SAC.

Por último, se habilita un puesto para el responsable del Servicio, que realizará las tareas de control, coordinación y planificación del Sistema completo. Dispondrá de las mismas herramientas que los puestos anteriores.

## 6. ARQUITECTURA SOFTWARE DEL SISTEMA.

La arquitectura del Sistema podemos dividirla en dos partes:

### 1. Sistema de Atención Ciudadana (SAC).

Se puede dividir en dos partes:

#### a. Atención presencial.

Se trata de una arquitectura cliente-servidor en dos niveles, con un servidor de base de datos central, con motor de base de datos INGRES, que agrupará los datos destinados a los registros auxiliares de cada Unidad Administrativa que se encuentran en la Red Corporativa. El cliente estará constituido por una interfaz gráfica interna, ya integrada en la propia herramienta de Gestión Municipal existente, a fin de facilitar la formación de los operadores.

#### b. Atención telefónica.

Tal y como se ha especificado, es necesario que la comunicación con los ciudadanos sea multicanal, por lo que se ha habilitado un *call-center* o centro de llamadas. Para ello se ha contratado un servicio 010 de Información Municipal con Telefónica de España, que se ha programado en la centralita del Ayuntamiento. El número de teléfono del llamante se relaciona con su identidad, de forma que el operador del SAC puede disponer de la información relativa al ciudadano antes de contestar al teléfono.

### 2. Sistema de Oficina Virtual en Internet.

Se puede dividir a su vez en dos partes:

#### a. Gestión de trámites.

Se trata de una arquitectura en tres niveles: presentación, lógica de negocio y base de datos.

La presentación está constituida por el cliente Web, que cumplirá con los requisitos técnicos y funcionales detallados anteriormente. Para ello se desarrollará mediante formularios XML (*eXtended Mark-up Language*) que permita separar la presentación de la definición de los datos. En la lógica de negocio se usarán páginas dinámicas del servidor JSP (*Java Server Pages*), que traducirán las solicitudes y formularios cumplimentados por los ciudadanos en peticiones a la base de datos, que será la misma que para el sistema de atención ciudadana.

#### b. Portal Municipal. Gestión de contenidos.

Además de facilitar la comunicación del ciudadano con el Ayuntamiento, el sistema incluye el Portal Municipal, donde se incluirán las publicaciones, agenda, novedades, y organización del Ayuntamiento. El carácter variable de esta información requiere que se actualice de forma continua, por lo que se usará un gestor de contenidos basado en OpenCMS. Este gestor de contenidos basado en software libre usa tecnología

Java y se instala en el mismo servidor Web que publica el portal municipal. En su arquitectura interna dispone de tres vistas:

- Explorador, que permite realizar la edición de los contenidos Web de una forma sencilla.
- Administración, que permite realizar la gestión de usuarios, proyectos, base de datos, etc.
- Flujo de datos, que permite llevar un control del desarrollo de un determinado proyecto.

Los contenidos se transmitirán de forma remota desde la propia Corporación usando una Red Privada Virtual.

## 7. HARDWARE Y COMUNICACIONES.

De forma interna, en la red corporativa del Ayuntamiento se han situado dos servidores que realizan las funciones de base de datos para el SAC y servidor de ficheros para las aplicaciones ofimáticas, que permitirá el intercambio de documentos entre los funcionarios.

Los servidores y equipos de la Red Corporativa se comunican a través de una red Fast-Ethernet (100 Mbps) con el punto de acceso correspondiente a la Oficina de Atención Ciudadana. Dentro de esta oficina los equipos se comunican mediante una red inalámbrica Wi-Fi a 22 Mbps.

Dentro de la oficina de Atención Ciudadana, además de los puestos de los operadores y del coordinador, se sitúa el servidor de call-center, conectado a la centralita telefónica.

En cuanto al equipamiento de la Oficina Virtual, se realiza un hosting con la empresa e-GIM, suministradora de la herramienta y del gestor de contenidos, este hosting proporciona un ancho de banda de acceso de 2 Mbps de acceso a Internet.

La base de datos se encuentra físicamente replicada en la empresa que realiza el hosting y en el Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento. La actualización de los datos se realiza en tiempo real a través de una Red Privada Virtual con tecnología ADSL a 512 Kbps. Esta misma conexión se usará para realizar la actualización de contenidos del Portal Municipal.

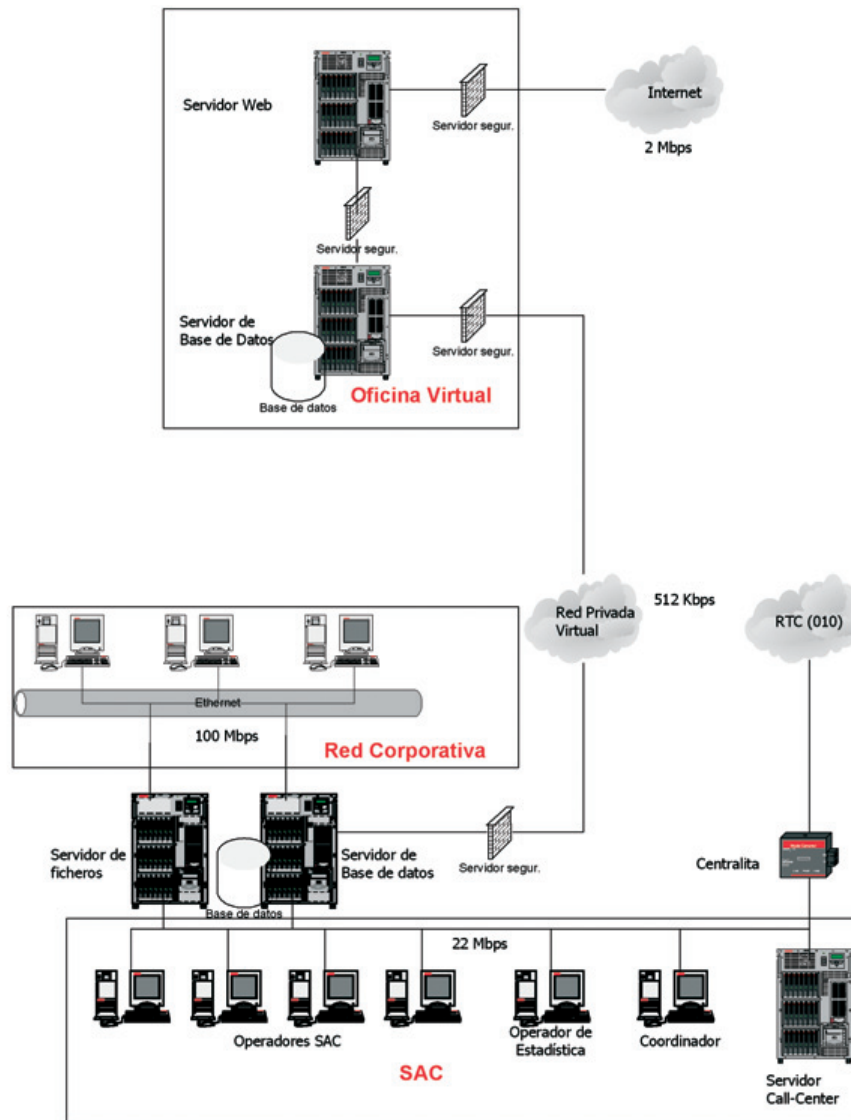
## 8. PERSPECTIVAS FUTURAS.

El hecho de realizar la aplicación de Atención Ciudadana con una arquitectura en dos niveles presenta dos inconvenientes:

- Reduce la velocidad de acceso, al ser un cliente gráfico “pesado”.
- Limita las comunicaciones con otras bases de datos distintas a INGRES.

Por ello, se está estudiando la actualización de todo el entorno de Gestión Municipal a una arquitectura a tres niveles, usando una Intranet Municipal, que solucione los problemas anteriores.

Hasta ahora se han contemplado los trámites más usados por los ciudadanos dentro del SAC, sin embargo, no se descartan otros procedimientos, ya sea por la progresiva eliminación del papel en los trámites internos o mediante la introducción de nuevas herramientas como una pasarela de pago.



Arquitectura SAC y Oficina Virtual

El Portal Municipal tiene como objetivo principal proporcionar información acerca del Municipio y la Corporación, así como facilitar los trámites a los ciudadanos, a través de Internet. Sin embargo, sus funciones se pueden extender incorporando un Sistema de Información Geográfica que proporcione información georeferenciada del Municipio, que situada en varias capas, puede ser de gran utilidad a responsables urbanísticos, arquitectos, agencias de viajes, etc. De la misma forma, se pueden habilitar en el Portal áreas de interés para colectivos profesionales o asociaciones culturales con información específica.

Por último destacar que la introducción gradual de los certificados digitales y la próxima aparición del DNI electrónico llevará a la incorporación de la tecnología de firma digital en el sistema, asegurando de una manera más fiable la identificación de los ciudadanos.