

1. Nombre del Proyecto / Práctica
CARPETA DEL CIUDADANO
2. Nombre de la Entidad Local
AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS
3. Área de gestión desde donde se está desarrollando
SISTEMAS DE INFORMACIÓN
4. Áreas de gestión implicadas
TODAS LAS ÁREAS DEL AYUNTAMIENTO
5. Resumen de la práctica
<p>1.- ORIGEN, SITUACIÓN INICIAL:</p> <p>¿Qué? Disponer en el portal corporativo del Ayuntamiento de Leganés, de un servicio de carpeta ciudadana, donde los ciudadanos tengan acceso a los servicios de gestión y tramitación de sus expedientes on-line, acceso a un servicio ágil de quejas y sugerencias, así como a la solicitud, gestión y /o renovación de contraseñas de acceso / certificados digitales como mecanismo de control de acceso y aseguramiento de la información de carácter personal y su confiabilidad.</p> <p>¿Cuándo empezó el problema? ¿Desde cuándo ha venido sucediendo? Cuando se lanza el proyecto de Leganes Ciudad Digital con un claro objetivo de apostar por la creación de un nuevo canal de comunicación entre los ciudadanos y su administración local. Con este objetivo, se seleccionan los trámites que son habitualmente los más realizados por los ciudadanos de este municipio, así como aquellos cuya gestión es más costosa y que, por tanto, su implementación de forma automatizada optimiza la operatividad del proceso.</p> <p><u>Servicios on-line sin clave:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de clave • Quejas y sugerencias • Volante de empadronamiento • Certificado de empadronamiento • Domiciliación de tributos • Duplicado de recibo • Justificante de pago de recibos • Recogida de muebles • Validación de documentos <p><u>Servicios on-line con clave:</u></p> <p>Leganes 24 h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos del padrón • Solicitud de servicios <ul style="list-style-type: none"> • Quejas y sugerencias • Certificado de empadronamiento • Domiciliación de tributos • Recogida de muebles • Estado de solicitudes • Expedientes • Registro general <p>Tributos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos fiscales • Servicios • Calendario fiscal

Documentos

- Mi buzón
- Validaciones

Configuración

- Cambiar clave
- Medios de contacto

¿Dónde ocurre el problema?

- En la complejidad en la definición del workflow de cada trámite y la necesidad de coordinación entre diferentes áreas.
- Criticidad del servicio por lo que es necesario un entorno espejo para garantizar el mismo 24*7.
- Nuevo modelo de relación entre el ciudadano y su Administración local.
- Necesidad de asegurar accesibilidad y usabilidad para evitar discriminaciones entre usuarios avanzados y no avanzados. Lema "Servicio en línea para todos".

¿Por qué creemos que podemos alcanzar la creación de valor y mejora del proceso?

Se trata de uno de los servicios más utilizados por parte de los ciudadanos. La innovación es la bandera del proyecto, pero siempre empleada como una ventaja que ofrece un valor social a los ciudadanos, por esta razón, se han creado nuevos servicios, los cuáles eran impensables sin el uso de las nuevas tecnologías.

2.- SOLUCIÓN:

Grupo de trabajo

- TAO Gedas
- Sistemas de Información / Organización y método del Ayuntamiento de Leganes.

Documentación

- Manual de uso
- Requerimientos técnicos
- Listado de servicios instalados

Herramientas de análisis utilizadas en cada una de las fases del proyecto

Análisis del tipo y volumen de tramitaciones realizadas con los ciudadanos (visitas, documentación aportada, etc).

Metodología

Métrica v.3.

6. Beneficios esperados para el cliente interno y/o externo

Resultados y beneficios intangibles

- Mayor nivel de servicios al ciudadano.
- Facilitar la gestión a personal que no disponen de tiempo para hacerlo de modo presencial.
- Incremento importante del uso del servicio.
- Sensibilización de todas las áreas del Ayuntamiento ante la necesidad de disponer de sus tramitaciones en soporte electrónico.
- Aseguramiento del Nivel de Servicio propuesto en la carta de servicios, en cuanto al trato de quejas y sugerencias, debido a la optimización en el proceso de recepción, tramitación y contestación.

Beneficios cuantitativos

- 980 usuarios dados de alta en el servicio.
- 1300 peticiones.
- Servicios:
 - 9 Servicios sin clave
 - 16 Servicios con clave.

7. Datos de contacto

Virginia Moreno Bonilla. Directora de Sistemas de Información del Ayuntamiento de Leganés. Directora del Proyecto Leganés Ciudad Digital.