

Seixal Digital One Stop Shop. Servizos on-line para os cidadáns

Introdución

Proxecto **Seixal Digital** (Seixal, área Metropolitana de Lisboa). Iniciado en 2007 e en constante renovación. A evolución foi desde a interacción máis sinxela ata as máis complexas.

2007:

- Consulta de licenzas individuais
- busca simple no sitio web
- Descarga de formularios
- Ligazóns

Evolución:

- Formularios electrónicos con e sen autenticación.
- Pagos on-line
- Internet como apoio a trámites presenciais

One Stop Shop, situación actual:

- Reenxeñaría de procesos
- Desenvolvemento multicanal (servizos on-line e chat, teléfono e presencial)
- Plataforma tecnolóxica de oficina, sustentada por aplicacións CRM (*Client Relationship Manager*).
- Participación cidadán a través de Web 2.0 (*fomenta a colaboración e intercambio de información entre usuarios de unha comunidade ou rede social*)

Descrición do caso

Usuarios:

Poboación **municipal** (aprox. 160.000) e empresas locais.

Contribucións do proxecto:

Cambio de mentalidade na **prestación de servizos** municipais, centrase nas necesidades de cidadáns e empresas.

Contribución tecnolóxica.

En 2007 estudaron a satisfacción dos cidadáns en trámites presenciais, e comprobaron que:

- O 48% visitou máis de unha vez as oficinas municipais para resolver un mesmo tema.
- O 77% esperou cola de máis de 5 minutos.
- O 45% tivo un tempo de espera de 15 minutos para asistencia non especializada.

Tras a implantación constatouse:

- En 2008 o total de visitas mensuais a servizos on-line foi sempre inferior ó mesmo período de 2007. Entre xaneiro e maio de 2009 segue unha liña decrecente.

Os usuarios poden facer un seguimento dos seus trámites municipais. Existe unha base de datos histórica que contén toda a información de cada usuario (servizo requirido, data, canal, tempo dedicado ó usuario,...), nunha área privada, pode acceder á súa información. O acceso á información é mediante *Tarxeta de Cidadán* ou co *nº de contribuínte contrasinal*.

Enfoque

A **estratexia de aplicación** baséase en 4 eixes.

- *Relación con Cidadáns e Empresas.*
- *Organización e Xestión.*
- *Excelencia e Calidade.*
- *Reorganización Funcional, Formación e Motivación.*



Fortalezas

Tecnoloxía **Up to Date** e **Consilient**.

Calidade técnica de **RRHH**.

Riqueza de **contidos**.

Capacidade de **innovación**.

Compromiso da Administración para One Stop Shop.

Apoio financeiro.

Integración con servizos comúns a outros **municipios**.

Xestión de documentos e **fluxo de traballo**.

Interoperabilidade.

Adhesión de **novos usuarios**.

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

O proxecto abarca máis de **50 servizos on-line** e está previsto que chegue a 200. Baseado en **Arquitectura Orientada a Servizos** (SOA), uniformidade de **Portais** e Sistemas de Información mediante **autenticación**, acceso a RJUE (*portal de Urbanización e Edificacións*) e REAI (*portal para Empresas*).

A arquitectura da plataforma permite incluír novas funcionalidades ou módulos.

Orientacións:

- Plan Tecnolóxico e orientación da Estratexia de Lisboa (*programa da UE para alcanzar o*

equilibrio entre o crecemento económico, a competitividade e o emprego, por un lado, e a sostibilidade social e medioambiental, por outro)

- Información e mobilización da sociedade do coñecemento, segundo UMIC (organismo encargado de coordinar as políticas para a sociedade da información <http://www.umic.pt/>),
- Modernización e simplificación da Administración electrónica (<http://www.ama.pt/>)

Eixes principais

A execución do proxecto baséase en 4 eixes

- *Relación co cidadán e as empresas:* **calidade e servizo.**
- *Organización e xestión:* **visión e misión.**
- *Excelencia e calidade:* **eficacia e eficiencia.**
- *Reorganización funcional, formación e motivación:* **rapidez e modernización.**

 <p>calidade y servizo</p>	<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
 <p>visión y misión</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Integrar servicios✓ Multicanal✓ Liderazgo fuerte✓ Benchmarking✓ Intercambio de información✓ Cambio de mentalidad
 <p>eficacia y eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Estrategia de ejecución✓ 1º premio Districts Quality Award 2007
 <p>rapidez y modernización</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Modernización y rapidez procedimientos✓ Reducción de burocracia✓ Motivar y formar RRHH✓ Estudio satisfacción de usuarios

Contexto tecnolóxico

Plataforma **multicanal**, o usuario elixe o canal no que iniciar un servizo. Do que se deriva:

- Aumenta a eficiencia e eficacia administrativa
- Proporciona un servizo máis rápido.
- Reduce o tempo de resposta dos empregados municipais (formularios electrónicos, evitan ter que escribir datos).

Integraron plataformas como: Servidores de Aplicacións, Servidores de Bases de Datos, Repositorios de Usuario, ERP (*Planificación de Recursos Empresariais*). Baseada nunha aplicación **WebServices** que recolle datos, realiza transaccións, valida usuarios. Seguro e confiable.

Os servizos on-line accedese mediante procesos con e sen autenticación. A *%identidade dixital*

nacional+ é o principal medio para **autenticar** e **validar** documentos. Tamén se pode acceder mediante *usuario e contrasinal*.

A plataforma executase en distintos **navegadores** e con distintos modos de **Accesibilidade**

Os **empregados** municipais acceden á plataforma a través de unha **intranet**. A seguridade é clave, cada funcionario ten unha **autenticación** perante o sistema que lle permite iniciar procesos e determinadas operacións, obter información, etc.

A comunicación faise en **mensaxes SOAP** (*Simple Object Access Protocol, dous obxectos en diferentes procesos poden comunicarse por medio de intercambio de datos XML*) e **XML**(*Extensible Markup Language, <http://www.w3.org/>*).

A comunicación entre distintas capas (servidor aplicacións, intranet, pago con tarxeta de crédito, web de usuarios,..) que configuran a arquitectura do sistema faise, basicamente en formato XML.

Esta arquitectura garante o funcionamento das aplicacións sempre, aínda que haxa que facer tarefas de mantemento.

A **parametrización** de aplicacións permite poder facer cambios, engadir menús, formularios,...

Impacto e resultados

Servizo **24 x 365**, que permite unha resposta máis rápida ó cidadanía.

Aforro de tempo e diñeiro en desprazamento e espera en colas ó cidadán.

Mellora da **calidade** no servizo, maior **produtividade** e **optimización** de recursos humanos e materiais.

A racionalización de recursos, **reduce custes**:

	2008	previsión
nº total empregados en instalacións	57	25
Ingreso promedio (anual) por empregado	206.692 "	471.258 "
Ingreso promedio (anual) por servizo prestado	433,00 "	?
Promedio anual de servizos prestados con empregados	476 servizos prestados cidadán/ empregado	1.086 servizos prestados cidadán/ empregado (multicanal)
Costo promedio, ó municipio, por servizo ofrecido	32,92 "	<15 " (14,37")

Nun primeiro proxecto instalouse unha rede de banda ancha municipal, que posibilitou o acceso masivo e libre a Internet, simultaneando tarefas de formación e apoio á poboación, de distintas capas sociais e rangos de idade, favorecendo o uso de TIC

Os modelos de **procesos** convertéronse en máis **sinxelos**, e mellorouse a xestión municipal.

A **cooperación** con **outros municipios** ten como finalidade ofrecer un mellor servizo ó cidadan. A AMA (*Axencia para a modernización Administrativa*) creou unha **rede de coñecemento**. Esta rede permite compartir e comparar proxectos e experiencias, establecendo puntos fortes e débiles. Todos os resultados se comparten na rede.

Diferénciase de outros en:

- Implementar mecanismos de certificación dixital.

- Estructura de contidos clara e simple.
- Acceso á información rápida e sinxela.
- Navegación accesible.
- Simplificar e diminuír tempos de resposta
- Transmitir seguridade ó cidadán, certificación electrónica.
- Renovación dos procesos administrativos, simplificando os pasos a burocracia (máis do 90% de procesos téñense revisado).
- Aprender de erros estudados e evitalos.

Beneficios:

- Aumento da eficacia e eficiencia.
- Redución de gastos.
- Avances tecnolóxicos.
- Carácter innovador.
- Uso masivo da Tarxeta de Cidadán, para certificación dixital.
- Servizos on-line dinámicos.
- Seguridade nos servizos ós cidadáns e empresas.
- Inversión TIC, centrada nas necesidades dos usuarios

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

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

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

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