

“CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO”

Paloma Águila Carmona



ITACA

Información, Tramitación y Atención Ciudadana en Alcobendas

Calidad e Innovación en la Atención al Ciudadano



octubre de 2004



Datos Básicos

Ciudad: Alcobendas, norte de Madrid



- 102.000 habitantes
- Término municipal: 4.411 Has.
- A 17 Km. de la Puerta del Sol y a 5 Km del Aeropuerto

Institución: Ayuntamiento de Alcobendas

- Ayuntamiento, 3 Patronatos y 4 empresas públicas
- 1243 empleados públicos.
- 297 trabajadores en empresas públicas.
- 161,21 millones de € (2004).



Contexto Estratégico

- 1995** Plan estratégico. Plan ciudad de Alcobendas
Autopistas de la información: Despliegue de redes
Modernización y calidad
- 1997** 1º Plan de Calidad e inicio ITACA
- 1998** Convenios operadores cable
- 1999** Proyecto ITACA: Sac, Web y Tarjeta Alcobendas
- 2000** Arroyo de la Vega "Silicon Valley de Madrid". (El País, ABC)
- 2001** 2º Plan de Calidad y Proyecto ITACA II (PAM 2000-2003).
- 2002** Madrid: Puerta de internet en Europa (NAP).
Convenio Comunidad de Madrid-Ayuntamiento de Alcobendas:
Nuevo parque tecnológico Valdehacasa.
- 2004** Proyecto ITACA III (2004-2007)




Proyecto ITACA

Calidad en la atención a los ciudadanos



Facilitar la relación entre los ciudadanos y su Administración y conseguir una atención integrada (presencial, telefónica y telemática) totalmente orientada a las necesidades de los vecinos



Situación Anterior-Situación Actual

| | | | | |
|--------|------------|--------|------------|-----------|
| Rentas | Industrias | Padrón | Patronatos | Urbanismo |
|--------|------------|--------|------------|-----------|

↓ ↓ ↓ ↓ ↓

Atención Integrada
(Presencial, telefónica, telemática,...)



↓

Ciudadanos



Grado de Innovación

ENFOQUE: Atención ciudadana como proceso transversal.

REDISEÑO ORGANIZATIVO: Nuevo servicio que integra unidades existentes en otros departamentos. Un responsable especialista por grupos (usuarios, tributos, padrón...)

REDISEÑO PUESTO DE TRABAJO: Informador tramitador (escala alta dentro del grupo de administrativos. Formación, Polivalencia y Flexibilidad)

FUNCIONAMIENTO: Mejora continua y simplificación de procesos. Workshops en OIM y Usuarios. Cambios en las relaciones con las áreas.

ASPECTOS FÍSICOS: Nuevo mobiliario y descentralización de oficinas.

TECNOLOGÍA: Base de datos única de información y atención (infocidad). Adaptación e integración de aplicaciones de gestión (5). Nuevo sistema de direccionamiento y control de usuarios. Pasarela virtual de pagos por internet.

CULTURA CORPORATIVA: Administración receptiva y de calidad. Manual de atención y reclamaciones. Información anticipada (Alcore, guía, plano reserva plazas, ...), Carta Servicios, Convenio Ventanilla Única CM-MAP.

ITACA

Resultados para los ciudadanos

- Ayuntamiento más accesible**
 - +3 Oficinas
 - +16 Puestos Automáticos
 - +Gestión telefónica 010 (24 h.)
 - +Acceso universal por Internet: Información-Gestión
- Horarios más amplios**
 - +1 hora más en horario de mañana y tarde (8:30-14:30 y 16-19)
 - Incremento de 10 h sem. en presencial y telefónica (Sábados de 10 a 13 hrs.)
 - +24 h. En Internet y Servicio Automático 010
- Fiabilidad**
 - + Base de Datos INFOCIUDAD, acceso on-line y actualización a 24 h. (contiene aprox. 6.000 fichas informativas)
- Agilidad**
 - + Control y reducción de tiempos de espera (tiempo medio de espera: 4 min)

ITACA

Valoración Ciudadana SAC

| Año | Valoración |
|------|------------|
| 1999 | 6.8 |
| 2001 | 6.83 |
| 2002 | 6.88 |
| 2003 | 7.18 |

Encuestas de Calidad 1999,2001,2002 y 2003 Fuente: Dpto. Investigación Ayto. de Alcobendas

ITACA

Resultados por canales

| Atenciones Presenciales | Año 2000 | Año 2001 | Año 2002 | Año 2003 |
|-------------------------|----------|----------|----------|----------|
| | 85.145 | 91.791 | 122.116 | 124.651 |

| Atenciones Telefónicas | Año 2000 | Año 2001 | Año 2002 | Año 2003 |
|------------------------|----------|----------|----------|----------|
| | 24.949 | 43.871 | 57.412 | 67.973 |

| Atenciones Telemáticas: INTERNET (accesos) | Año 2000 | Año 2001 | Año 2002 | Año 2003 |
|--|----------|----------|----------|----------|
| | 27.037 | 157.716 | 236.499 | 266.748 |

ITACA

Tendencias por canales

ITACA

Nuevo Portal Web

ITACA

Web : www.alcobendas.org

Aprendiendo de la Experiencia:
El nuevo web site representa el tercer modelo de página web realizado por el Ayuntamiento de Alcobendas

Pruébala
www.alcobendas.org

Ejes de desarrollo:

- **Información:** Infociudad + Páginas HTML+ Gestión (Trámites)
- **Gestión Directa:** Padrón (I+G), Tributos (I+G), Reservas Deportivas (G)
- **Participación:** Votaciones, Foros y Consultas Ciudadanas
- **Comunicación:** Medios Municipales Digitales

Modelo de Página:

- Portal sencillo, ordenado y fácil de dominar por los usuarios
- Responde a los objetivos del Proyecto ITACA



ITACA

Sello de Calidad "WEB VALUE"

EL SELLO "WEB VALUE" AÑADE VALOR A LOS SERVICIOS POR INTERNET

Calidad del Servicio Propuesto:
 Implantación de una gestión de mejora continua de la satisfacción de los usuarios (Manual de Calidad + Procedimientos)

Cumplimiento de las expectativas de los usuarios:
 Privacidad y confidencialidad, Calidad del Medio y Seguridad

ITACA

NUEVA TARJETA DE ALCOBENDAS

OBJETIVOS:

- Un cómodo instrumento de Identificación, Información y gestión que el Ayuntamiento pone a disposición de los vecinos para mejorar la atención
- Sustituir progresivamente los diferentes carnets municipales unificando en un mismo formato todas sus prestaciones

ITACA

NUEVA TARJETA DE ALCOBENDAS

Enfoque hacia los ciudadanos

- Ofrece un Servicio Personalizado identificación, Información y gestión de vecinos y usuarios de los servicios municipales
- Identifica simbólicamente a los ciudadanos (y usuarios de los servicios del Ayuntamiento) con la Institución, la Ciudad y la Imagen de Calidad Modernidad

Alineamiento con la orientación de Integración:

- De Sistemas
- De Soportes
- De Servicios

CALIDAD CAPACIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL



ITACA

PUESTOS AUTOSERVICIO

132.714 ACCESOS (hasta agosto 2004)
USOS POR TIPO DE SERVICIO

| | |
|------------------------------------|--------|
| Mensajes S.M.S | 75.089 |
| Acceso a Internet | 36.025 |
| Web Ayuntamiento | 9.921 |
| Ofertas Empleo + Bolsas de Trabajo | 7.568 |
| Formación | 4.111 |
| Correo-e | 2.351 |

ITACA

Visualización integrada y homogénea de la Atención del Ayuntamiento

Calidad en el "Servicio a los Ciudadanos"
 Elemento diferenciador de Alcobendas como institución moderna, innovadora y volcada al ciudadano

ITACA

NUEVOS DESARROLLOS

- Incorporación de la Firma Electrónica.
- Ampliar los servicios a profesionales y empresas
- Nuevos sistemas de pago
- Servicios de mensajes telefonía móvil
- Nuevos servicios on-line para ciudadanos
- Nueva plataforma multiportal
- Bolsa de Empleo on-line
- Nuevas funcionalidades de la Tarjeta de Alcobendas
- Teleconsulta y participación.
- Medios de comunicación digitales

ITACA

Premio Ciudadanía . Mayo 2002

Sello de Excelencia Europea. Octubre 2002

Premio O.N.U. al Servicio Público "ITACA". Abril 2002

2º puesto en ranking Ciberp@is 2004 Webs de Ayuntamientos Españoles