

Alcobendas unifica la gestión de trámites con ITACA

El Ayuntamiento de Alcobendas ha entrado plenamente en la sociedad de la información, a través del proyecto ITACA (Información, Tramitación y Atención Ciudadana en Alcobendas). La Tarjeta Alcobendas, la web interactiva, el Servicio de Información Ciudadana Integrado, la plataforma digital para la atención y tramitación y la base de datos 'Infociedad' han dejado de ser proyectos para convertirse en realidades. *Por Javier Labiano.*

El consistorio de Alcobendas ha mejorado sustancialmente sus servicios, gracias al proyecto ITACA, cuyo objetivo es facilitar y mejorar la relación de los ciudadanos con la administración. Este proyecto se planteó a partir de las expectativas de los sectores más dinámicos de la comunidad local, "aquellos que experimentan antes con el acceso masivo a las tecnologías de la información", según fuentes del ayuntamiento.

Este ayuntamiento, regido por José Caballero Domínguez, lleva más de una década desarrollando un proceso de modernización, que le ha permitido realizar una actualización permanente. Pero en este proceso no ha estado solo, sino que ha contado con la colaboración de diferentes entidades. El propio ITACA ha sido posible, en su primera fase, gracias a las alianzas que el consistorio estableció con instituciones financieras y empresas tecnológicas sobre la base de anteriores convenios y colaboraciones en otros ámbitos.

El proyecto surgió cuando se planteó la necesidad de promover servicios telemáticos que mejoraran, de una manera integral, la relación con los ciudadanos. Las diferentes líneas de trabajo emprendidas confluyeron en la elaboración del Plan Integral de Atención Ciudadana (proyecto ITACA), que va más allá del concepto de administración telemática al abordar, de una manera integral, la relación con los ciudadanos. En el



Puesto autoservicio.

La Tarjeta Alcobendas, la web interactiva, el Servicio de Información Integrado, la plataforma digital para tramitación y la base Infociedad son ya una realidad.

marco de este plan, las tecnologías de la información han sido integradas con un enfoque proactivo.

ACTUACIONES

El ayuntamiento de la localidad, ubicada en el norte de Madrid y que cuenta con 100.000 habitantes, promovió una plataforma de información, gestión y comunicación directa con el ciudadano. En su primera fase, se concretó en tres servicios básicos: la Tarjeta Alcobendas, la web interactiva y el Servicio de Información Ciudadana Integrado (SAC).

Posteriormente, se desarrolló el canal de Atención Telefónica, con

acceso mediante marcación de 010 y con la instalación de una plataforma digital que permite la atención y tramitación durante las 24 horas del día.

La ciudad cuenta con diversos puntos de información personalizada y de gestión, con el fin de permitir que el usuario utilice su tarjeta para solicitar información y realizar trámites de forma segura. La tarjeta ciudadana supone la unificación de carnés municipales y la extensión de las nuevas tecnologías a los ciudadanos. Los objetivos

sistorio pretende conseguir la accesibilidad de los usuarios a la red, posibilitar las gestiones desde el propio domicilio de los ciudadanos, la incorporación de trámites y servicios on line, aumentar la participación y la gestión del conocimiento. Para ello, ofrece una información general y personal, mediante una clave de acceso; permite la tramitación, el pago y la interactividad, con una atención de 24 horas al día; hace posible el acceso al padrón y a los tributos y la reserva de instalaciones deportivas. Además, permite la participación en foros de debate y la interactividad con la base de datos.

Los usuarios de la web eran a finales del pasado año 266.748, mientras que los que tenían clave de acceso llegaban a 14.422.

El primer convenio firmado por el Ayuntamiento para emprender sus desarrollos tecnológico tuvo como socios a Telefónica y Cajamadrid. Posteriormente, el consistorio realizó sus actuaciones con recursos propios.

Para lanzar los puestos de autoservicio, estableció un convenio con la Fundación Universitaria de España, que aportó su producto "administratel".

INNOVACIONES

Según el ayuntamiento, desde su concepción, el proyecto ITACA forma parte del Plan de Acción Municipal (PAM), en relación muy estrecha con el Plan de Calidad, con el objeto de garantizar su inte-



Web www.alcobendas.org. (Dcha) El alcalde José Caballero recibe el premio otorgado por la ONU.

gración plena en el proceso de planificación de toda la institución y la ciudad en su conjunto.

ITACA se planteó en dos fases, encardinadas en dos legislaturas: 1995-1999 y 2000-2003. Cada una de las fases tenía sus propios objetivos, desplegados a través de una red de subproyectos con sus correspondientes responsables y plazos.

En conjunto, el proyecto supone un rediseño global de las funciones de información, atención y tramitación en el Ayuntamiento de Alcobendas, "con una clara orientación a las necesidades del ciudadano". Este rediseño ha llevado consigo innovaciones en el entorno tecnológico, en el enfoque, en la organización, en los puestos de trabajo y en el funcionamiento, pero también en aspectos físicos y en la cultura corporativa.

En el entorno tecnológico, se ha diseñado la base de datos única 'Infocidad', que contiene información municipal, de la ciudad y de otras administraciones y que ofrece soporte a las salidas de información por todos los canales, permitiendo una respuesta homogénea y fiable. 'Infocidad' cuenta con más de 6.000 fichas informativas. De forma complementaria, se han adaptado las aplicaciones de gestión y se han creado otras nuevas, integrándolas en un entorno más ágil y sencillo.

En cuanto al enfoque, la atención ciudadana ha pasado de ser un conjunto de dispositivos al servicio de las diferentes áreas, con



dinámicas de trabajo distintas, en función del servicio que prestan, a definirse como un proceso transversal que afecta a toda la organización.

En relación al diseño organizativo, se ha creado el Servicio de Atención Ciudadana, con la integración de unidades diferentes que ya existían, como dispositivos de atención de otros departamentos (Padrón, Registro, Atención al Contribuyente y Departamento de Usuarios de los Patronatos), así como la integración orgánica de su personal. Además, se ha asignado un responsable especialista para coordinar cada uno de los temas.

REDISEÑOS

Sobre el rediseño de los puestos de trabajo, se ha realizado una redefinición, partiendo de las demandas y expectativas de los ciudadanos (horarios más amplios, atención personalizada, trato profesional, etc.) y de otras herramientas complementarias. Se ha creado la figura del informador-tramita-

dor, con una nueva ficha de puesto de trabajo y un nuevo salario. "Las características de este nuevo puesto exigían actitudes y aptitudes adecuadas al trato con el público y conocimientos más completos y especializados", señalan desde el consistorio.

Por ello, se diseñó un Plan de Formación a medida para poder dar respuestas inmediatas y con cierto grado de autonomía. Este puesto permite la promoción interna de los auxiliares administrativos.

Según el ayuntamiento, el proyecto supuso un reconocimiento interno de la función específica de atención ciudadana, "estableciéndose un nuevo marco de relación con las áreas y el Servicio de Atención Ciudadana, que dio lugar a un nuevo sistema de captación, tratamiento y validación de la información". De forma complementaria, se llevó a cabo una formalización y simplificación de los procedimientos, que continúa en el marco del Plan de Calidad y la gestión de procesos.

Los cambios también se han dado en el aspecto físico y cultural. Por una parte, se ha producido una nueva distribución de espacios, una eliminación de barreras físicas, y la puesta en marcha de una red de oficinas, aproximando el ayuntamiento en el entorno de los barrios. Y, por otra, se ha desarrollado el concepto de administración receptiva y se han introducido los valores de la calidad en la atención, elaborando el Manual de Atención, el Sistema de Reclamaciones y Sugerencias y la Carta de Servicio, anticipando información para prevenir situaciones de desinformación.

PREMIO DE LAS NACIONES UNIDAS

El pasado año, el Ayuntamiento de Alcobendas fue galardonado con el premio de las Naciones Unidas, que recompensa la calidad de los servicios que ofrecen las administraciones a los ciudadanos. El premio se convoca desde la división para la Economía y la Administración Pública de las Naciones Unidas, a partir de la resolución 50/225 de la Asamblea General, para focalizar la atención a las mejores prácticas mundiales. Establece tres categorías: mejora de los resultados en la administración pública; mejora de la calidad de los procesos; e innovación. Alcobendas resultó ganadora para Europa y Norte de América en la categoría "mejora de la calidad en los procesos de la administración pública", gracias a su proyecto ITACA. ☒