



Modelo de Oficina Virtual de Atención al Ciudadano

# Propuesta de Colaboración

esPublico Gestiona – Febrero 2011



# Índice



## 1.- Presentación

- Justificación del Proyecto
- Contenido del Proyecto
- Suministros del Proyecto

## 2.- Propuestas de Actuación:

- A.- Sistema de Gestión del Conocimiento
- B.- Digitalización Certificada y Compulsa Electrónica
- C.- Integración con el sistema CIFER de Correos



## Justificación

Dentro de los objetivos centrales del proyecto *Movacal* esta la definición de un modelo tipo de Oficina de Atención al Ciudadano para Ayuntamientos tanto desde el punto de vista de funcionamiento como desde el punto de vista tecnológico.

Entre otras funciones la Oficina de Atención al Ciudadano pretende ser la puerta de entrada de los ciudadanos a las administraciones, fundamentalmente cuando estos necesitan consultar información acerca de los servicios del Ayuntamiento, solicitud de cualquier tipo de trámite o presentar documentación al Ayuntamiento. Es por esto que una de las cuestiones que más peso cobra en este tipo de oficinas es el registro de entradas y de salidas, es decir, la recepción de la documentación aportada por los ciudadanos y la entrega y emisión de notificaciones.

La reducción de las clásicas colas de espera pasa en gran medida por la adopción de procesos ágiles de gestión documental, soportados en software y hardware especializado, que permitan optimizar el tiempo del personal encargado de estas funciones.



# Contenido del Proyecto

Esta propuesta plantea abordar de forma directa los 3 procesos críticos de gestión en la gestión documental de las oficinas de atención al ciudadano.

## 1.- Sistema de Gestión del Conocimiento

- Permitirá centralizar en un base única de gestión toda la información del ayuntamiento.
- Servirá como base común de las diferentes áreas del ayuntamiento.

## 2.- Digitalización Certificada y Compulsa Electrónica

- A través de procesos asíncronos que agilicen los trámites presenciales en ventanilla y permitan reducir tiempos y colas de espera.
- Facilitando la gestión documental del Ayuntamiento y permitiendo a mejora en los tiempos de tramitación facilitando la resolución de asuntos

## 3.- Integración con el sistema CIFER de Correos

- Agilizando los trámites de notificación y reduciendo notablemente la carga de trabajo de las Oficinas de Registro
- Mejora los tiempos de tramitación, facilitando la resolución de asuntos y reduciendo los tiempos de espera del ciudadano en la recepción de la respuesta a su solicitud.



## Suministros del Proyecto

El proyecto requiere dotar a las Oficinas de Atención al Ciudadano de una infraestructura mínima que permita el despliegue de nuevos procesos de gestión documental y registro de documentación. Concretamente, requerirá el suministro e implantación de:

### Software especializado:

- Aplicación de Gestión del Conocimiento
- Aplicación de Registro de Entradas de última generación
- Certificado Electrónico de Órgano (para tramitación automatizada)
- Software específico de digitalización integrado con Registro

### Hardware especializado:

- Impresoras de etiquetas
- Equipos de Digitalización



# Índice

## 1.- Presentación

- Justificación del Proyecto
- Contenido del Proyecto
- Suministros del Proyecto



## 2.- Propuestas de Actuación:

- A.- Sistema de Gestión del Conocimiento
- B.- Digitalización Certificada y Compulsión Electrónica
- C.- Integración con el sistema CIFER de Correos



## Sistema de Gestión del Conocimiento

La primera acción propuesta consiste en dotar a las oficinas de un sistema de gestión del conocimiento integral que facilite y optimice el servicio prestado.

### **Beneficios para el Ciudadano:**

- Obtiene en un punto centralizado y conocido toda la información referida al ayuntamiento
- Obtiene información de primer nivel de forma inmediata

### **Beneficios para el Ayuntamiento:**

- Facilita y unifica la respuesta al ciudadano cuando se aproxima a ventanilla
- Permite conocer la actividad de cada área municipal y el funcionario responsable
- Facilita los procesos de incorporación de nuevo personal al Ayuntamiento, contando con una herramienta que gestiona el conocimiento global de la corporación



# Sistema de Gestión del Conocimiento

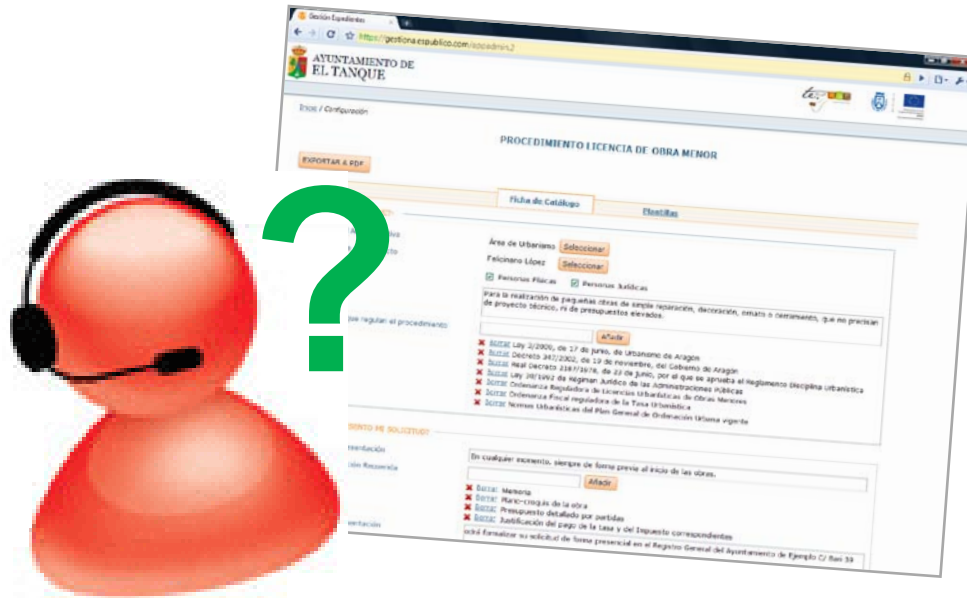
## Funcionalidades recogidas:

- Catálogo de Fichas de Procedimientos
- Catálogo de Instancias de Solicitud
- Sistema de Gestión de Incidencias integrado con un sistema de preguntas frecuentes



# Sistema de Gestión del Conocimiento

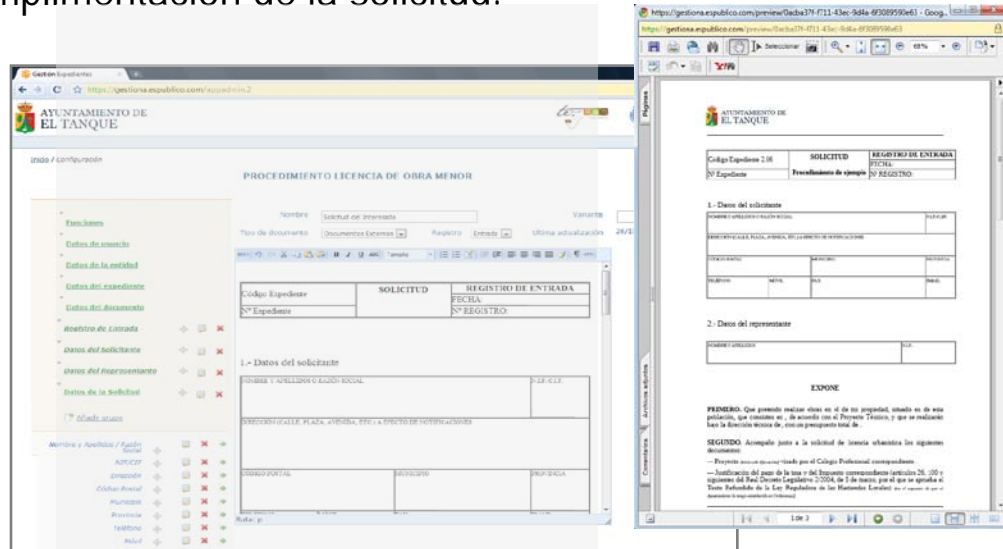
El sistema integrará un **catálogo de procedimientos** que recogerá la información actualizada de la actividad municipal. Cada procedimiento tendrá asociada una ficha informativa con todas sus características y criterios básicos de información





# Sistema de Gestión del Conocimiento

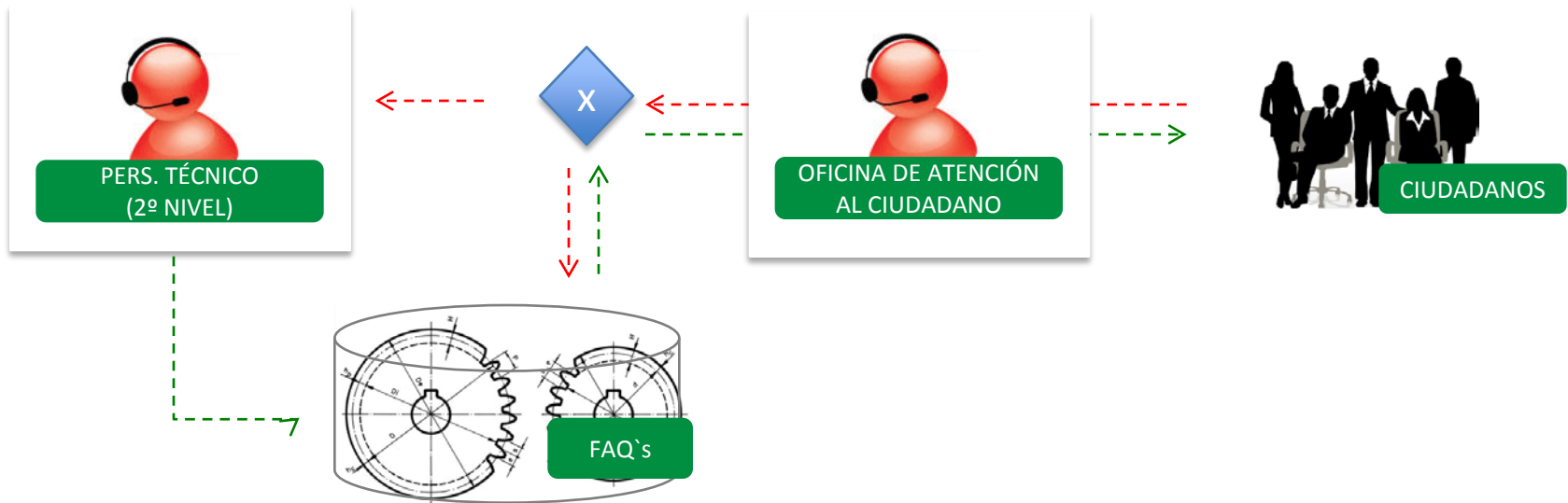
Cada procedimiento incluido en el catálogo podrá tener asociados uno o varios formularios o **instancias de solicitud**. Además la herramienta incluirá un editor de formularios integrado. De esta forma, cuando el ciudadano se acerque a la Oficina de Atención Ciudadana para solicitar información será fácil localizar e imprimir la instancia que necesita. Permitirá por lo tanto acompañar al ciudadano en la cumplimentación de la solicitud.





# Sistema de Gestión del Conocimiento

El sistema se complementa con un sistema de **gestión de incidencias** integrado con un servicio de preguntas frecuentes que facilita la respuesta ágil ante todo tipo de incidencias planteadas por los ciudadanos. Asimismo, prevé la posibilidad de escalar incidencias a un segundo nivel y el mejor continuo del conocimiento albergado en la base de datos





# Índice



## 1.- Presentación

- Justificación del Proyecto
- Contenido del Proyecto
- Suministros del Proyecto

## 2.- Propuestas de Actuación:

A.- Sistema de Gestión del Conocimiento

B.- Digitalización Certificada y Compulsada Electrónica

C.- Integración con el sistema CIFER de Correos



## Digitalización Certificada y Compulsa Electrónica

La digitalización de todos los documentos que pasan por registro de entrada o de salida es sin duda la mejor alternativa para mejorar la organización documental del Ayuntamiento.

La adopción de este tipo de prácticas exige la implantación en la Oficina de Atención al Ciudadano de un software y hardware especializado que no suponga un esfuerzo extra para el personal de las oficinas de registro.

### **Beneficios para el Ciudadano:**

- Agiliza los trámites presenciales en ventanilla y reduce colas de espera
- Aporta mayores garantías y seguridad jurídica al proceso.

### **Beneficios para el Ayuntamiento:**

- Facilita la gestión documental del Ayuntamiento
- Mejora los tiempos de tramitación facilitando la resolución de asuntos
- Mejora los niveles de productividad del personal de la Oficina de Atención Ciudadana



## Digitalización Certificada y Compulsa Electrónica

El proyecto exige dotar a las Oficinas de Atención al Ciudadano, en todos los puestos con funciones de registro, de una impresora de etiquetas.

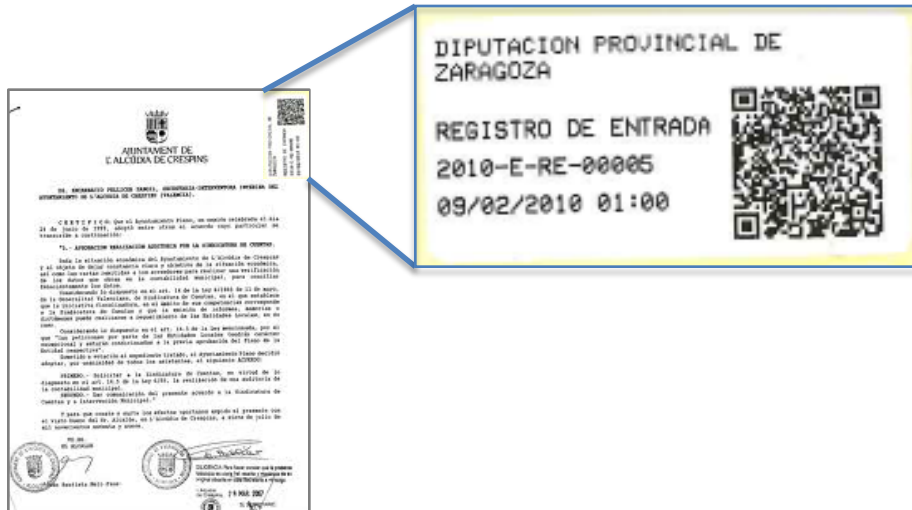
Esta impresora, debe estar integrada con una aplicación de registro de nueva generación, que permita la impresión con un solo "clic" de una pegatina con la marca de registro que sustituye al clásico sello de caucho.





# Digitalización Certificada y Compulsa Electrónica

Tanto la copia que se queda el ciudadano, como la copia que se queda el Ayuntamiento quedan marcadas con la pegatina que incluye un código de barras con todos los metadatos de identificación del documento.



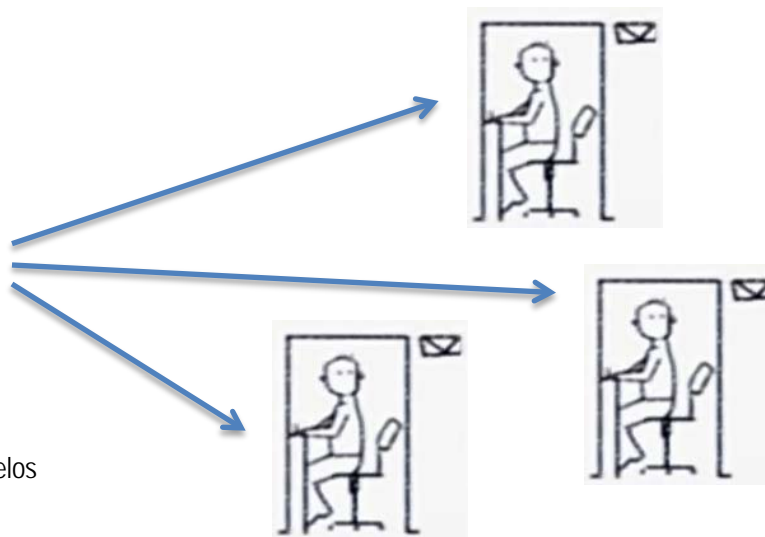


## Digitalización Certificada y Compulsa Electrónica

De esta forma, a través de un proceso de digitalización automático, la aplicación procesa toda la “pila” de documentos pendientes de digitalizar y de forma inteligente distribuye cada documento a la ubicación que le corresponde, y quedando automáticamente accesible para las distintas unidades administrativas



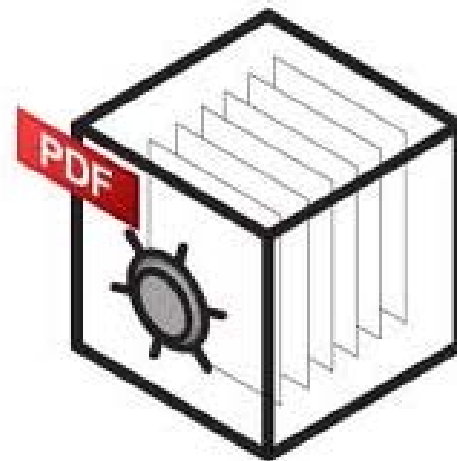
Preparado para ser utilizado con múltiples modelos de escáner que soporten TWAIN o SANE





# Digitalización Certificada y Compulsa Electrónica

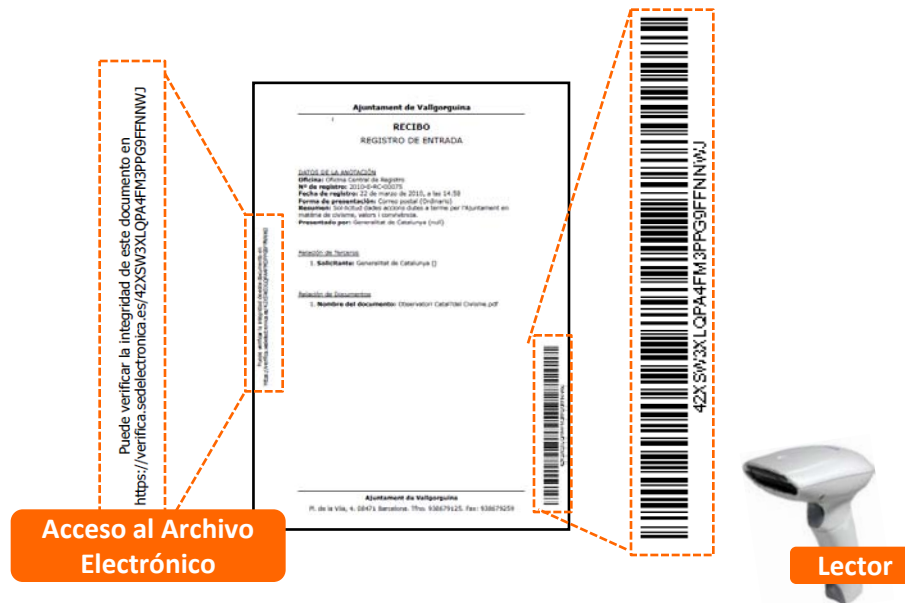
Además el sistema facilita el archivo y la conservación a largo plazo de los documentos. Todos se transforman al estándar PDF/A y se firman y sellan en el proceso, facilitando la llamada "compulsa electrónica" y permitiendo al Ayuntamiento poder destruir si lo desea el original en papel y conservar con plenas garantías las copias auténticas en formato electrónico





# Digitalización Certificada y Compulsa Electrónica

Los documentos firmados y sellados son almacenados en la anotación del registro de entrada y/o en el expediente que corresponda, siendo siempre accesibles directamente a través del código de verificación y los códigos de barras



Puede verificar la integridad de este documento en <https://verifica.sedelectronica.es/42X5W3XLOPA4FM3PFG9FFNNWJ>

RECIBO  
REGISTRO DE ENTRADA

AYUNTAMIENTO DE VALLD'ORRIÀ  
Oficina Central Control de Registros  
Nº de registro: 2023-04-00076  
Fecha de registro: 02 de marzo de 2023, a las 14:58  
Forma de presentación: Correo postal (Distribución)  
Resumen: Un acta de sesión celebrada a nombre del Ayuntamiento en materia de convenio, valores y patrimonio.  
Presentado por: Concejalía de Gestión (su)

DETALLE DE TEXTO  
1. Solicitante: Generalitat de Catalunya (J)

DETALLE DE DOCUMENTOS  
1. Nombre del documento: Observatori Central Civisme.pdf

42X5W3XLOPA4FM3PFG9FFNNWJ

Acceso al Archivo Electrónico

Lector



# Índice

## 1.- Presentación

- Justificación del Proyecto
- Contenido del Proyecto
- Suministros del Proyecto

## 2.- Propuestas de Actuación:

- A.- Sistema de Gestión del Conocimiento
- B.- Digitalización Certificada y Compulsa Electrónica
- C.- Integración con el sistema CIFER de Correos



## Integración con el sistema CIFER de Correos

La gestión de los envíos de notificaciones certificadas es uno de los trámites que mayor carga de trabajo conlleva a las Oficinas de Atención al Ciudadano

Este proceso que se puede simplificar y agilizar a través de un software especializado que integre una aplicación de registro de nueva generación con el sistema CIFER de Correos.

### **Beneficios para el Ciudadano:**

- Agiliza los trámites de notificación y reduce plazos
- Aporta mayores garantías y seguridad jurídica al proceso.

### **Beneficios para el Ayuntamiento:**

- Reduce notablemente la carga de trabajo de las Oficinas de Registro
- Mejora los tiempos de tramitación facilitando la resolución de asuntos



# Integración con el sistema CIFER de Correos

A través de este sistema se suprime la necesidad de que desde las oficinas de registro se cumplimente manualmente todos los documentos de acuse de recibo que deben de acompañar a las cartas certificadas.





# Integración con el sistema CIFER de Correos

Desde la aplicación de registro, se conecta con el sistema CIFER de Correos permitiendo generar este documento cumplimentado y obteniendo online el número de certificado



AJUNTAMENT DE GANDIA Plaça Major, 1 40700 GANDIA - C.I.F. 4013300-E		AVISO DE RECIBO NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA		CORREOS DEVOLVER AL CENTRO DE CONTROL DE CERTIFICADOS	
1er INTENTO		ENTREGA DOMICILIARIA		2º INTENTO	
IDENTIFICACION		FECHA Y HORA		IDENTIFICACION	
FIRMA (EMPLAZADO)		FIRMA (EMPLAZADO)		FIRMA (EMPLAZADO)	
RECEPCIÓN		OFICINA		IDENTIFICACION	
HOMBRE Y APELLIDOS DEL RECEPTOR		DAI DEL RECEPTOR		FECHA	
FIRMA DEL RECEPTOR		FIRMA (EMPLAZADO)		FIRMA (EMPLAZADO)	
NÚMERO CERTIFICADO		NÚMERO CERTIFICADO		NÚMERO CERTIFICADO	
CD 00165630665		CD 00165630665		CD 00165630665	

Número de certificado obtenido online desde el servicio web de correos



# Integración con el sistema CIFER de Correos

Desde la aplicación de registro y el servicio de correos se puede monitorizar el estado de entrega de la notificación, y una vez recibida por el ciudadano el acuse de recibo se receptiona y se almacena en la anotación de registro correspondiente y/o en el expediente

