



Oficina de Información Ciudadana

AYTO.
MURCIA

El papel de las TIC en el nuevo Modelo de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Murcia

26 de Noviembre 2009

Tabla de contenidos

| | |
|--|----------|
| 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA. | 3 |
| 2. PLANTEAMIENTO DEL CAMBIO | 4 |
| 2.1 Local..... | 4 |
| 2.2 Gestor de Colas..... | 5 |
| 2.3 Recursos Humanos..... | 5 |
| 2.4 Horario de Atención..... | 5 |
| 2.5 Gestor Documental..... | 5 |
| 2.6 Tecnología CRM Microsoft Dynamics..... | 6 |
| 3. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN. ESTADÍSTICAS Y CALIDAD DEL SERVICIO. AENOR. | 7 |
| 4. LOGROS CONSEGUIDOS. | 8 |
| 5. HACIA NUEVOS PROYECTOS. | 9 |

1. Análisis del entorno de la Oficina de Información Ciudadana del Ayuntamiento de Murcia.

El Municipio de Murcia, séptimo Municipio de España en número de población, tiene unas características especiales debido a su configuración geográfica descentralizada que determina su articulación tanto política como administrativa.

El Municipio tiene una extensión de 881,83 Km. Y 430.571 habitantes (según datos INE 2008) que se distribuye de la siguiente manera:

- 59 núcleos descentralizados llamados Pedanías con un volumen de población muy variable, 121 habitantes en Carrascoy - La Murta, 5962 en Alquerías, 22111 en El Palmar, etc. con extensiones territoriales muy diferentes entre unas y otras. Al frente de cada Pedanía se halla el Presidente de Junta de Vecinos (Alcalde pedáneo) y este Servicio cuenta con una Oficina de Información en cada Pedanía. El total de habitantes de estas Pedanías es de 250.889.
- El casco urbano concentra una población de 179.682 ciudadanos distribuidos tradicionalmente en 22 barrios y política y administrativamente en 8 Distritos. Al frente de cada Distrito se halla un Presidente de Junta y este Servicio cuenta con una Oficina de Información en cada Distrito.

En base a esta diferencia geográfica y poblacional Murcia cuenta con una gran diversidad de ciudadanos, fruto de las diferentes actividades características de esta tierra.

Por un lado el ciudadano tradicional de la huerta y el campo, que acude a sus Oficinas Municipales para solicitar en general información sobre bonobuses, ayudas sociales, subvenciones, servicios de sanidad, festejos, licencias de ventas en mercados, exenciones de tributos, etc.

Por otro lado el ciudadano del casco urbano con la gran variedad que conlleva (estudiantes, amas de casa, colectivos, asociaciones, otras Administraciones, Gestorías y despachos de abogados, etc.) que generan infinidad de tipos de solicitud de información (ofertas de empleo, ayudas sociales, licencia de obras, bonificaciones, alegaciones de multas, vivienda, etc.) y a través de distintos cauces.

También, el ciudadano inmigrante tiene una gran relevancia en el Municipio, sobre todo árabes, subsaharianos, sudamericanos y ucranianos que tienen unas necesidades muy concretas orientadas sobre todo a la regularización de su situación legal, al reagrupamiento familiar, ayudas sociales, vivienda, etc. Para atender a este colectivo era necesario contar con personal de atención que le facilitara su relación con la vida Municipal a través de su propio idioma.

2. Planteamiento del cambio.

La antigua dependencia de la Oficina de Atención ubicada en la planta baja del Ayuntamiento era una instalación que no respondía a las necesidades del ciudadano del Municipio, ni a las exigencias mínimas de los servicios que debe prestar la Administración en relación a las Oficinas de Atención al público. Esta situación comprendía diversos aspectos:

- Escasez de espacio de Atención Ciudadana.
- Falta de personal que evitara largas colas.
- Falta de personal que hablara los idiomas necesarios para los colectivos antes mencionados.
- Ausencia de mecanismos técnicos que racionalizara, agilizara y organizara los contenidos y tiempos de la información solicitada.

Estas circunstancias se sumaron al deseo del Gobierno Municipal de ofrecer al ciudadano unos servicios de Atención equiparados al resto de Administración.

¿Qué decisiones se tomaron?

Para llevar a cabo un cambio en los servicios y controles de Atención al Ciudadano se consideró oportuno convocar un concurso público bajo el nombre “Trabajos para la mejora de la Atención al Ciudadano y realización del Plan Director para la Modernización del conjunto de Servicios Municipales del Ayuntamiento de Murcia”, a fin de realizar este Proyecto apoyados por una empresa que ofreciera las máximas garantías debido a su experiencia y trayectoria.

Este concurso fue adjudicado a la Empresa Informática El Corte Inglés y a partir de este momento se iniciará el cambio de gestión y funcionamiento de este Servicio.

Los cambios realizados más significativos fueron los siguientes:

2.1 Local.

La empresa contratada ofertó un local céntrico, bien comunicado, en una zona emblemática de la ciudad y muy cerca del Ayuntamiento. El local dispone de una zona de atención presencial y otra zona bien diferenciada de atención telefónica.

En la parte presencial se dispone de un Servicio de Recepción que orienta y dirige al ciudadano según su consulta.

2.2 Gestor de Colas.

Este Sistema de Gestión de Cola dirige al ciudadano de una forma organizada y controlada según su consulta al servicio correspondiente dentro de esta Oficina (Información Ciudadana, Registro de documentos y Ventanilla Única Regional¹)

Además, este sistema informa al ciudadano del tiempo medio de espera y la posición que ocupa en la cola para acceder a alguno de los servicios, acortando así los tiempos de espera.

2.3 Recursos Humanos.

El aumento en la zona presencial de 4 puestos de atención presencial y 1 de registro en 9 puestos de Información General, 2 de Registro y 1 de Recepción (con dos personas) y el aumento en la zona telefónica de 4 puestos de atención a 6 de atención directa más dos funcionarias supervisoras.

La contratación del Personal de Atención se hizo a través de un proceso de selección con un perfil de Atención al Ciudadano, siendo básico el requisito del conocimiento de distintos idiomas que cubriera la tipología de los ciudadanos del Municipio.

2.4 Horario de Atención.

Uno de los grandes cambios del Servicio ha sido el nuevo horario de Atención: desde las 9:00 h. a las 18:00 h. ininterrumpidamente frente al antiguo que era jornada partida.

2.5 Gestor Documental.

Ante la necesidad de transformar el antiguo Sistema de Información en base papel a una herramienta informática de Gestión Documental que permitiera el acceso exhaustivo y rápido a la información solicitada por el ciudadano se decidió incorporar a este Servicio una herramienta de Gestión Documental. Con esta herramienta el personal de Atención dispone de forma inmediata el acceso a la información requerida durante una consulta ciudadana.

¹ Servicio Coordinado con la Administración Regional que facilita al ciudadano la presentación de documentos para todas las Administraciones.

2.6 Tecnología CRM Microsoft Dynamics

Ante la necesidad de conocer, controlar y evaluar el uso que los ciudadanos del Municipio realizan ante esta Oficina se ha implementado una aplicación informática CRM Microsoft Dynamics, que permite acceder al historial Administrativo Municipal de un ciudadano cuando realiza cualquier consulta o solicitud. Para la creación de la solicitud de información esta aplicación realiza una integración online con la BD del Padrón Municipal.

Esta fue la 1ª fase de implantación. A continuación esta herramienta recogió en su plataforma una Base de Datos que disponía el Servicio de Información, la cual contiene información sobre el Directorio de Organismos a nivel Municipal, Regional, Nacional e Internacional (Unión Europea)

Siguiendo las directrices del Proyecto, se incorporó a esta herramienta una adaptación de otro programa que disponía el Servicio de Información, la Gestión de Quejas y Sugerencias del Ciudadano relativas a todos los Servicios Municipales, a través de la atención telefónica.

La última incorporación a esta herramienta ha sido la Gestión de Trámites Municipales que se realiza a través del teléfono de llamada gratuita 900 222 900 como por ejemplo: Volantes y Certificados de Empadronamiento, Modificaciones en el Padrón Municipal de habitantes, Corrección de Datos de Impuestos, domiciliación bancaria, certificado y Justificante de pago de Impuestos, Certificado de Convivencia, etc.

Tanto en la Gestión de Quejas y Sugerencias como en la Gestión de Trámites, esta herramienta permite conocer en cualquier momento la situación en la que se encuentra un trámite o una queja o sugerencia, de manera que se obtiene un total control y seguimiento de cualquier Queja, Sugerencia o Trámite que el ciudadano haya realizado.

3. Evaluación del Servicio de Información. Estadísticas y calidad del servicio. Aenor.

Para profundizar y dar continuidad a este proceso de transformación a través de los cambios antes mencionados, este Servicio de Información vio necesario implicarse en un Modelo de Calidad de Gestión Municipal que ofreciera al ciudadano las máximas garantías de eficacia, transparencia, objetividad, celeridad, etc., marcadas por la Ley de Procedimientos Administrativos.

Por esto, dentro del contrato entre el Ayuntamiento e Informática El Corte Inglés, figuraba la necesidad de desarrollar e implantar un Modelo de Calidad de la Gestión Municipal cuyo principal logro a lo largo de este primer año ha sido la obtención del Certificado AENOR de la Carta de Servicios conforme a la norma UNE 93200.

Con esta norma el Ayuntamiento adquiere unos compromisos de servicios prestados por la Oficina de Atención al Ciudadano basados en estándares de calidad y establece un sistema de compensación como garantía de su servicio. Además, el servicio se somete a una evaluación anual externa que acredita su adecuado cumplimiento y la introducción permanente de mejoras.

Con la aplicación de esta norma, el Ayuntamiento de Murcia se posiciona como el primer Ayuntamiento de la Región de Murcia en obtener el certificado AENOR de la Carta de Servicios de la Oficina de Información Ciudadana y el décimo a nivel nacional.

Para el seguimiento del cumplimiento de indicadores de calidad es necesario analizar tanto las estadísticas obtenidas a través de la aplicación CRM de Dynamics como las estadísticas recogidas por el Sistema de Gestor de Colas.

4. Logros conseguidos.

Todo este proceso de transformación de la Oficina de Atención al Ciudadano que comenzó en el mes de enero del año 2008 ha supuesto diversos logros:

- Un Sistema Integrado en una plataforma tecnológica de Gestiones y Consultas ciudadanas (CRM – DYNAMICS)
- Una evaluación continua del Servicio de Atención a través de las estadísticas.
- Una evaluación continua del flujo de ciudadanos que acuden a la Oficina de Información.
- Aumento de personal y optimización de la comunicación Municipal a través del personal intérprete en los 10 idiomas disponibles: inglés, árabe, francés, alemán, ruso, polaco, ucraniano, eslovaco, castellano y lengua de signos.
- Mejora de la imagen Municipal al ser el primer Servicio al que acude el ciudadano para gestionar distintos temas Municipales e incluso de otras Administraciones.
- Mejoras en las instalaciones adecuándolas a las necesidades actuales de los ciudadanos y al resto de Administraciones.
- Horario más adaptado a las necesidades del ciudadano, homologándolo a los actuales horarios de la Administración y a los horarios europeos.
- La obtención de la Certificación AENOR de la Carta de Servicios conforme a la norma UNE 93200

5. Hacia nuevos proyectos.

Con estos logros anteriormente mencionados se camina hacia la consecución de la Administración Electrónica, objetivo principal de todo este proceso de transformación en una Administración cercana al Ciudadano. Una de las acciones para la consecución de este logro, que se está llevando actualmente, es la realización de un *Inventario de Procedimientos y un proyecto de Reingeniería de Procesos* de todos los Trámites Municipales.

Otra iniciativa que se quiere implementar en este proyecto es el **Servicio de Cita Previa** que permitirá al ciudadano acudir a la Oficina de Información en un horario ya establecido, evitando tiempos de espera.