

VITORIA
GASTEIZ
green capital



NUEVO EDIFICIO MUNICIPAL Oficinas Técnicas S. Martín



Características

- Espacios Diáfanos.
- Modularidad
- Acceso independiente para los empleados públicos.
- Circulaciones de personas diferenciadas, identificando:
 - Zona de atención al público e información en planta baja
 - Zona de atención especializada en planta primera
 - Zona de oficinas de uso interno en plantas altas.

CAMBIO MODELO DE ATENCION CIUDANA

- Creación del Servicio de Atención del Ayuntamiento
 - Oficina Técnica de San Martín, Oficina del centro y red de centros cívicos
- Coordinación de los distintos modelos de oficina
- Atención especializada de los departamentos sólo con Cita Previa
- Revisión de procesos: Interacciones con la ciudadanía
- Gestión de recursos humanos y dotación de medios

DOS PROYECTOS EN UNO

Proyecto e-administración

Proyecto de Atención ciudadana

Oportunidad de concentración de distintos departamentos y servicios en un único edificio y todo ello coincidente en tiempo, metodología de trabajo y participantes

- Revisión y redefinición de Procesos
 - Con varios objetivos: Gestión, atención ciudadana y e-administración
 - Simplificación y normalización de procesos y métodos de trabajo.

PROYECTO COMUN

- Desarrollo de un **Sistema Integral de Entrada a la Ventana Municipal**
- **Digitalización** de los documentos de entrada
- Puesta en marcha de un nuevo **Registro General** y Tablón de Anuncios
- Implantación de una plataforma tecnológica para la e-administración
- Sede Electrónica
- Formación: Contenidos formativos
- Gestión del Cambio

E.V.A - Sistema Integral de Entrada a la Ventana Municipal

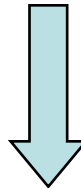
- Nueva herramienta diseñada ESPECIALMENTE para la atención y normalización de la atención.
- Por cada procedimiento permite
 - Acceder a la información general
 - Acceder a la información particular
 - Unificar la recepción de la documentación de los procedimientos administrativos
 - Registrar y digitalizar la documentación de entrada
 - Emitir justificante al ciudadano la documentación entregada
 - Envío automatizado a la valija electrónica de la documentación
 - Apertura de expedientes
 - Aportación de documentación a expedientes abiertos
 - Realizar procesos finalistas

OTRAS APLICACIONES

- Gestor de Colas de atención: distribución de público en función de la gestión y personal de atención disponible.
- Gestión de Citas
 - Citas fruto de la atención ciudadana
 - Citas con Otras administraciones, entidades, empresas
- Integración del gestor de colas con el gestor de citas y tornos de acceso



- Número importante de aplicaciones implantadas y en uso
 - Diversidad de tecnologías
 - No se puede empezar de cero
 - Reutilizar e integrar simplificando



Sistema complejo de Uso sencillo

Gestor documental : Alfresco

EVA

Valija electrónica

G-registro

Aplicaciones de gestión (Urbanismo, Hacienda, Medio Ambiente,...)

Gestor de Colas

Gestión de Citas

Control de accesos

CANALES

- Cajeros autoservicio
 - Servicios disponibles: Sede Electrónica, Web
 - Escaner de DNI ; Obtención del volante de padrón
 - Futuro: Firma en tablet, escaneado de documentos
- Teléfono 010
 - Información
 - Trámites : Domiciliación bancaria, volante de padrón, certificados
 - Nuevo ACD i::voz sobre Asterisk
 - Futuro : Tramitación mediante identificación telefónica TMC
- Presencial
 - Información general y particular
 - Tramitación: Digitalización Documentación, trámites finalistas
 - Cita Previa: Atención especializada
 - Futuro: Firma en tablets

CANALES

- Web
 - Servicios disponibles: Sede Electrónica (Pagos, inscripciones, matriculaciones, cambios de datos, registro electrónico,...)
 - Identificación: TMC, Izenpe, DNI electrónico
 - Firma : Izenpe, DNI electrónico
 - Futuro: Nuevo Registro electrónico, firma TMC (FEA), nuevos servicios
- Aplicaciones Móviles
- Redes Sociales
- Servicios de Mensajería