



Pla Director del **Sistema Estratègic Integrat d'Atenció Ciutadana**
de l'Ajuntament de Ripollet

Resum Executiu

Model Casa Oberta d'Atenció Comunitària

Introducció

El procés de **modernització de l'Ajuntament de Ripollet** rep un **nou impuls** amb el **Pla Director d'evolució cap a l'Administració Electrònica 2016-2019**. Aquest se centra en l'**actualització del model de gestió corporatiu per a respondre a les exigències de la marc normatiu** (digitalització de les administracions públiques) i a les **noves necessitats** de la ciutadania, **mitjançant el desenvolupament de sistemes tecnològics per a la digitalització dels processos administratius**.

L'**evolució socioeconòmica** de la ciutat (economia digital, innovació en els models de negoci, popularització de les tecnologies de la informació i de la comunicació, les noves oportunitats de la innovació tecnològica, transformació competencial de la ciutadania, desigualtats, diversitat social,...) i la identificació de la **necessitat de complementar la plataforma d'administració electrònica amb una estructura que millori la relació i l'ús dels nous serveis digitalitzats**, determinen el desenvolupament d'un **nou impuls de transformació**.

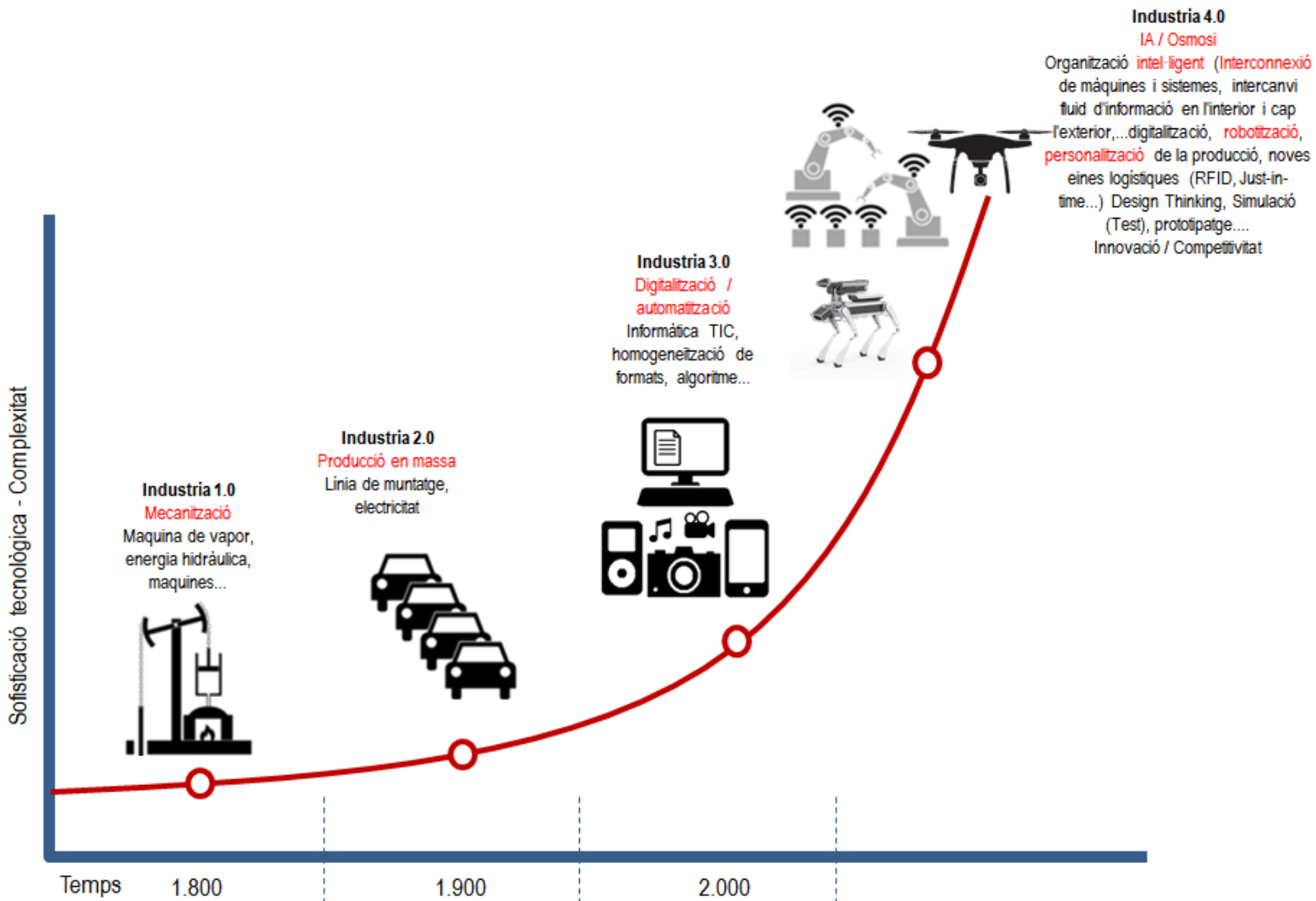
L'any **2019** és decideix donar continuïtat a aquesta activitat transformadora de l'ajuntament, amb un nou **Pla Director del Sistema Estratègic Integrat d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Ripollet**. Aquest nou impuls se centra, inicialment, en la **transformació dels espais de relació** entre la ciutadania i l'administració pública i s'emmarca en una **estratègia integral de modernització**. L'atenció ciutadana deix de ser un lloc per esdevenir un servei.

Evolució disruptiva del context socioeconòmic.

L'evolució socioeconòmica dels darrers anys s'ha vist **accelerada i transformada** per un seguit de factors que anuncien **canvis profunds del paradigma social, econòmic i cultural de la ciutat i del seu entorn.**

- **Crisi econòmica 2007** (dilatada en el temps)
- **Emergència climàtica** (gran impacte invisible)
- **Transformació del model laboral** (precarietat, explotació, dinamisme, formació continua...)
- **Migracions importants** (gestió esquiva)
- **Diversitat cultural** (riquesa i complexitat)
- **Cohesió social en risc** (difusió dels fonaments de cohesió, augment de la desigualtat)
- **Acceleració de la innovació tecnològica** (beneficis, oportunitats i amenaces).
- **Transformació de models econòmics** (virtualització, ...)
- **Dificultats de discerniment** (allau d'informació)
- **Emergència sanitària i econòmica** (Covid-19)
- **Exigència social i normativa** de digitalització del model de gestió (Llei 39/2015)
- **Augment de la interdependència i complexitats** dels sistemes (entropia)
- **Fragilitat de les relacions** (postveritat, desconfiança, desafecció, dèficit d'atenció...)

Evolució de l'aplicació de la innovació digital



Àrees de millora dels sistemes d'atenció de l'ajuntament de Ripollet

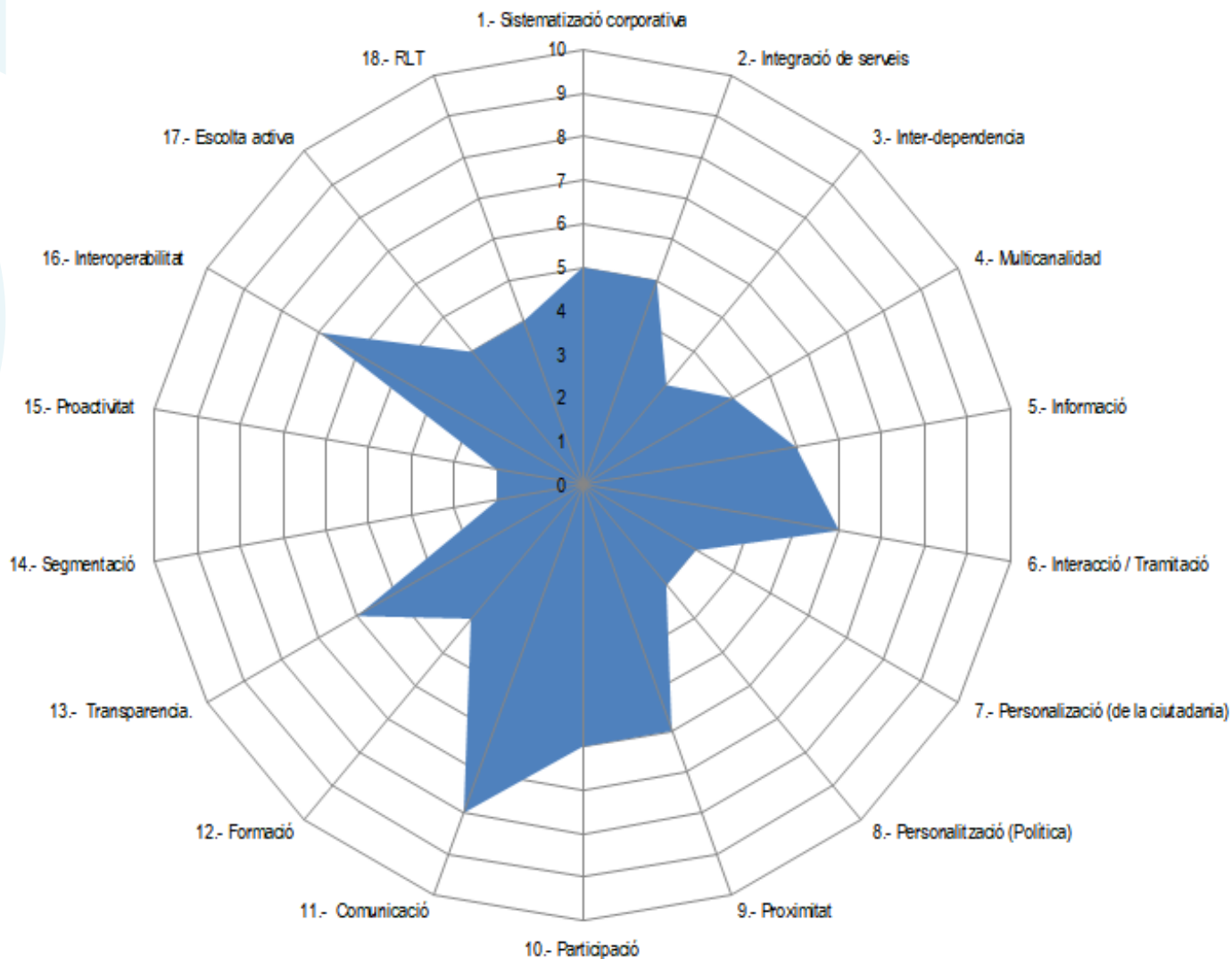
Identifiquem les principals àrees de millora de les fórmules actuals d'atenció ciutadana de l'ajuntament:

- **Fragmentació i heterogeneïtat** de sistemes d'atenció (particularitats departamentals)
- **Manca de model i sistematització** corporativa
- **Canals amb importants deficiències** infraestructurals i de gestió (centraleta, web, correu, punts d'atenció presencial...)
- **Catàleg de tràmits incipient**
- **Incoherències i duplicitats** en els processos d'atenció
- **Diversitat d'aplicacions** informàtiques
- **Plataforma d'Administració Electrònica** en fase de **consolidació**
- **Perfils professionals no adaptats** a les competències d'atenció ciutadana
- **No s'identifiquen sistemes consolidats de qualitat de l'atenció** (intel·ligència d'atenció, escolta activa, queixes i suggeriments...)
- **Limitació de recursos humans** (per sota de la mitjana)

Els principals punts forts:

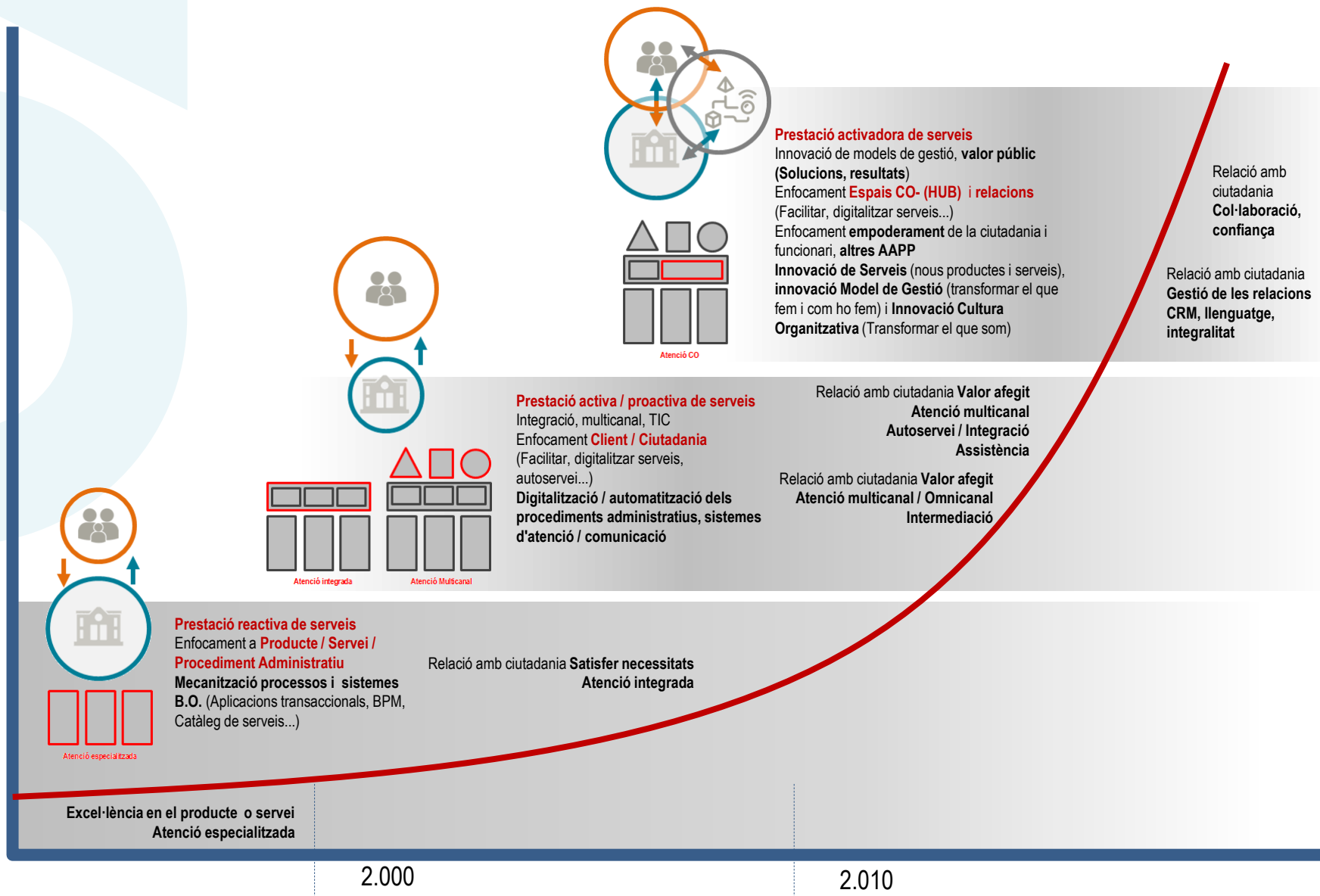
- Gràcies a la **professionalitat i al voluntarisme** de les persones, aconseguim un **nivell acceptable d'atenció**.
- **Cultura d'equip més enllà del model de gestió**
- **Lideratge directiu i polític clar i directe** (PAM, implicació...)
- **Coneixement estratègic** (errors del passat, claus estratègiques..)
- **Actius disponibles** (espais físics, nova plataforma tecnològica, tècnics preparats...)

Àrees de millora dels sistemes d'atenció de l'ajuntament de Ripollet



Evolució dels sistemes d'atenció ciutadana

Sofisticació tecnològica i organitzativa - Complexitat





Casa Oberta d'atenció comunitària

Transformació dels "llocs" d'atenció a **serveis d'atenció per a tothom i amb la col·laboració de tothom.**

Missió del Model Casa Oberta d'atenció Comunitària:

La creació i dinamització d'un **espai de relació de valor públic** amb i per a la ciutadania de Ripollet.

Visió estratègica:

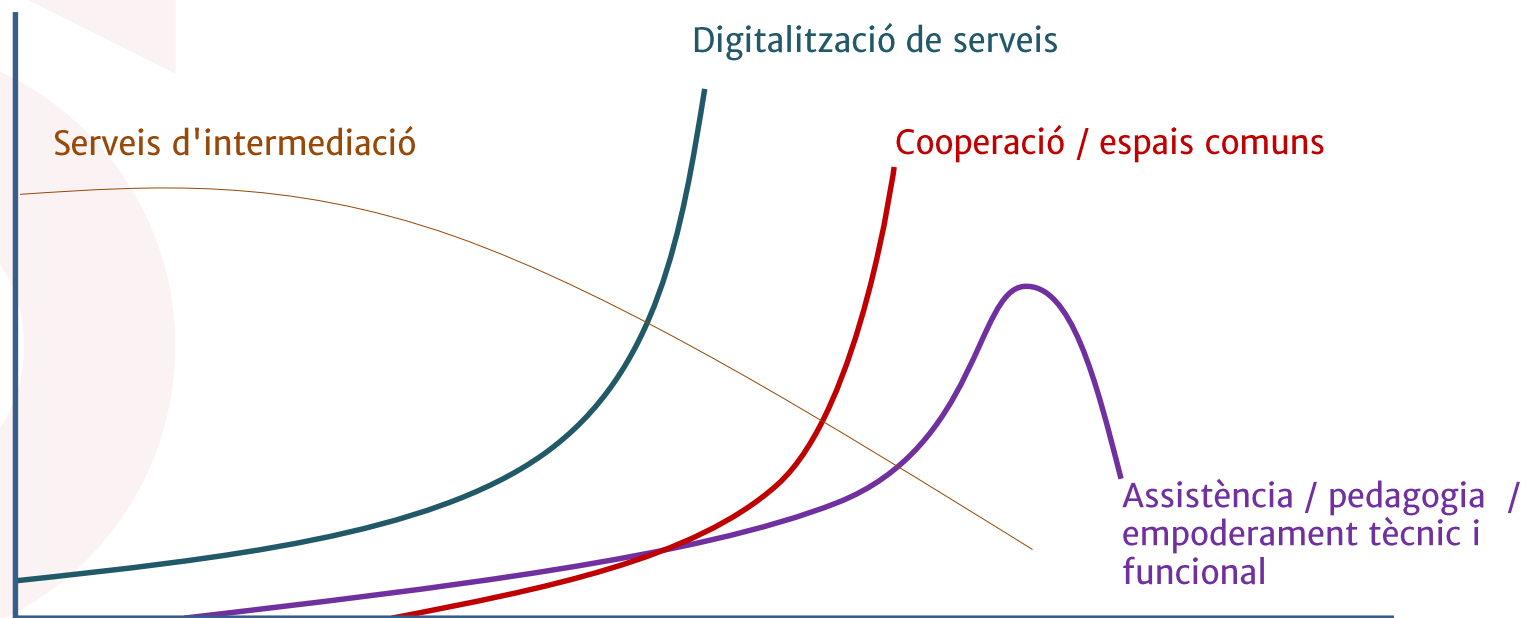
Transformació dels diferents canals i punts d'atenció en un sistema d'atenció ciutadana mitjançant un nou **espai de relació** amb la ciutadania i el desenvolupament d'una **infraestructura de sistemes d'informació**.

Valors:

Valor públic, Empoderament, Proximitat, Professionalitat, Accessibilitat, Agilitat, Equip, Transparència, Col·laboració, Innovació

Fonaments clau:

Atenció integrada, Multicanalitat / Omnicanalitat, Multimodalitat, Assistència, Gestió del coneixement, Experiència usuari, Col·laboració / Cooperació / participació, corresponsabilitat, Xarxa, Valor públic, Transformació Digital, Transformació relacional, Mitjans tecnològics innovadors, Innovació, Eficiència, Interoperabilitat, Escolta activa, Eficàcia, Valor afegit, Creació d'espais comuns de relació intel·ligent, Revaloritzar El talent i les capacitats internes i les externes (Ciutadania i empreses).

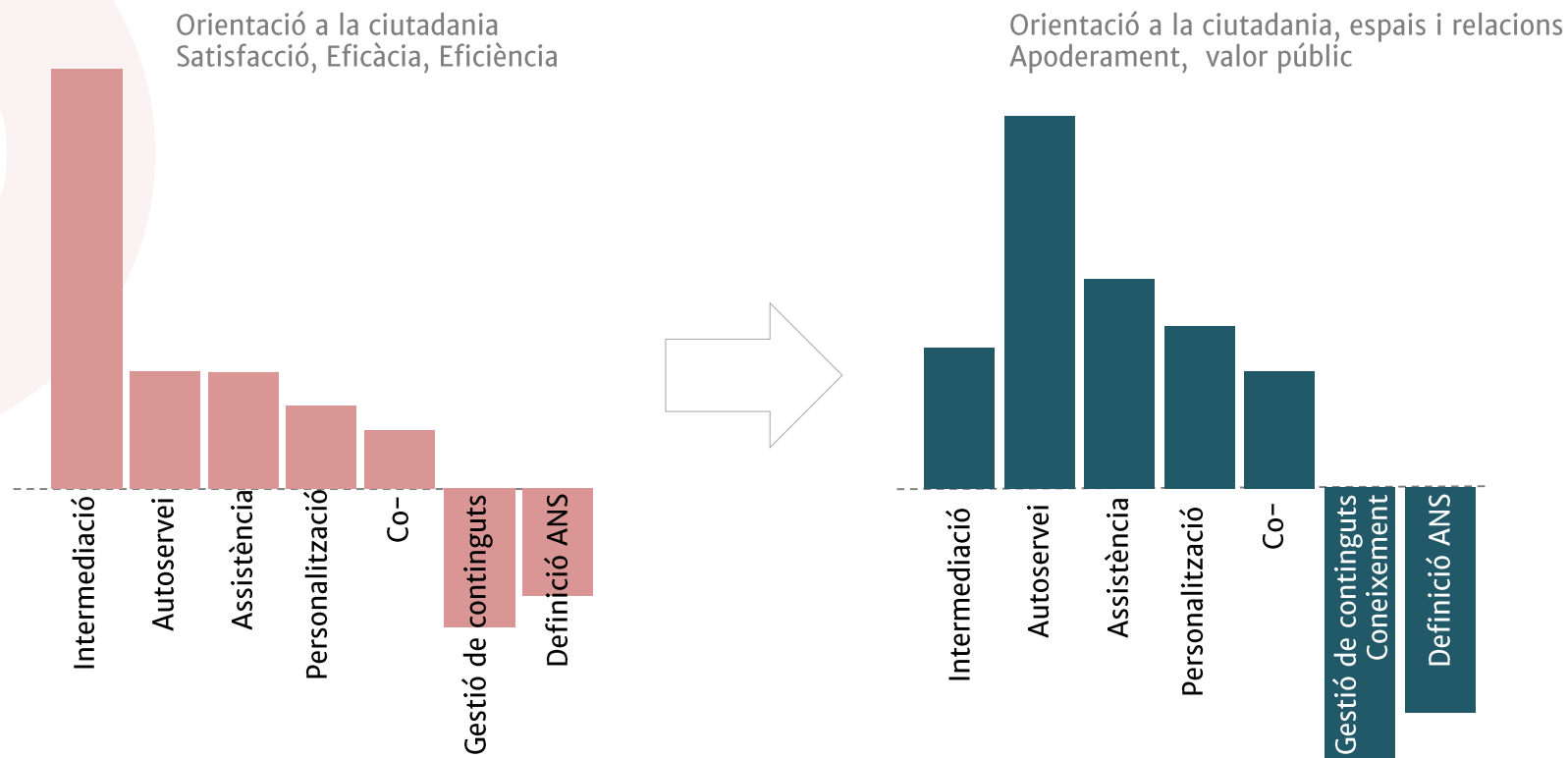


L'atenció ciutadana s'ha desenvolupat, els darrers anys a través de sistemes basats en la **intermediació** (Oficines i telèfons d'atenció...).

L'impacte del desplegament de la digitalització de serveis d'atenció imposa models d'atenció mitjançant **autoservei** i la davallada dels serveis d'atenció per intermediació. L'augment de tràmits executats en format autoservei i la diversitat de ciutadans que necessiten accedir-hi exigeixen el desplegament de serveis d'**assistència i suport a la tramitació**. A mesura que millorem l'ergonomia dels tràmits i la ciutadania augmenta les seves competències digitals la demanda d'assistència s'anirà reduint. El Model Casa Oberta d'Atenció Comunitària s'enfoca cap a l'empoderament i la prestació de serveis digitals.

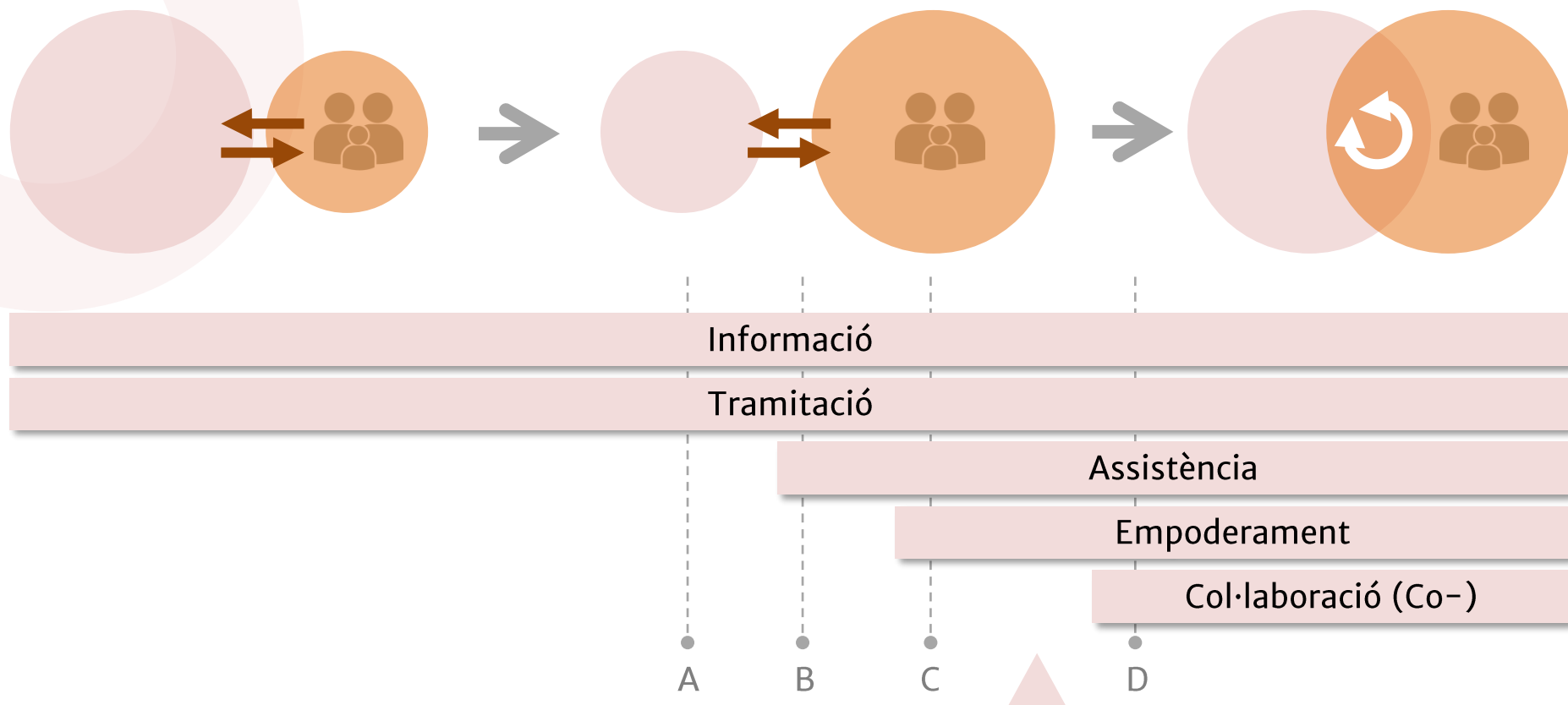
Model Casa oberta d'atenció comunitària – Tendències d'atenció – Transformació del perfil competencial

La tendència cap a la digitalització de serveis i la corresponent modalitat d'atenció en format autoservei provoca una transformació del perfil competencial. D'un alt volum de recursos d'intermediació passem a l'augment dels recursos d'autoservei, assistència, personalització, definició de ANS i Gestió del coneixement.



La cartera de serveis dels sistemes d'atenció es veuen transformats per la incorporació de noves modalitats d'atenció. Continuem prestant serveis **d'informació i tramitació** a la vegada que augmenten els serveis **d'assistència, empoderament de la ciutadania/funcionari i els espais de Col·laboració**. Així mateix es perfeccionen els serveis **d'orientació i diagnòstic, participació, personalització i proximitat**.

Transformació de l'espai de relació



Model Casa oberta d'atenció comunitària – Polivalència i nivells d'atenció

El Model Casa Oberta d'Atenció Comunitària s'enfoca a la **polivalència dels espais d'atenció** mitjançant una estructuració per **nivells d'atenció** (Codificació i llenguatge). L'estructuració per

Nivells d'atenció

- **Usuari extern.** Ciutadania, empreses, col·lectius, entitats ...
- **Usuari intern.** Persones que formen part de l'estructura organitzativa de l'ajuntament
- **AS** Atenció en autoservei per part de l'usuari extern
- **No** Atenció de proximitat. Nivell d'atenció dels serveis de base (Serveis socials, Policia Local, Ciutat i Sostenibilitat en actuacions a camp...)
- **N1** Atenció generalista. Nivell d'atenció general, integrada i multicanal
- **A1** Assistència en presencial. Suport a la ciutadania en les gestions d'autoservei a l'OAC
- **A2** Assistència a distància. Suport a la ciutadania en les gestions en modalitat d'autoservei mitjançant canal telefònic, missatgeria instantània o correu electrònic.
- **A3** Assistència automatitzada. Suport a través de sistemes d'informació especialitzats en proporcionar suport a la ciutadania.
- **IN** Interlocució. Agent frontera entre els espais competencials especialitzats i els espais generalistes. Organitza, impulsa, connecta, supervisa recursos d'ambdues parts per sincronitzar interessos i assegurar el bon funcionament del model d'atenció ciutadana. Interlocutors departamentals.
- **N2** Atenció especialitzada. Nivell d'atenció especialitzada que constitueix un filtre abans d'arribar a el nivell tècnic.
- **G3** Tècnics. Nivell de gestió especialitzada que en determinades circumstàncies i de forma molt puntual pot desenvolupar funcions d'atenció

Model Casa oberta d'atenció comunitària – Cicle de vida del procediment administratiu i dels serveis d'atenció

El Model Casa Oberta d'Atenció Comunitària identifica en quines fases dels cicle de vida del procediment administratiu intervenen els serveis d'atenció ciutadana (en vermell / codificació i llenguatge).

- **D Definició del servei públic** (procediment administratiu, tràmits, actuacions, requeriments documentals). Aquesta fase és liderada pel departament responsable del procediment administratiu per desenvolupar la definició d'objectiu, terminis, taxes, requeriments documentals...
- **N Publicació al marc normatiu** corresponent. Una vegada definit el procediment administratiu es publica en els butlletins oficials (BOP).
- **INF Informació** (Publica, personal,...). La persona usuària, que necessita executar un procediment administratiu, cerca informació per verificar la idoneïtat de la resposta a la seva necessitat i per conèixer els paràmetres d'execució (beneficiaris, terminis, taxes, requeriments documentals, canals d'atenció,..).
- **OR Orientació / diagnòstic** (Fase en la qual adaptem la informació pública o personal a cada cas particular per poder informar més acuradament a la persona interessada)
- **A Assistència / suport a l'autogestió de l'usuari final** (Suport que prestem a la persona usuària, que està executant un tràmit en modalitat autoservei i que es troba en dificultats funcionals (no acaba d'entendre quelcom del procés de tramitació) o tecnològiques (no funciona correctament el programari de la seu electrònica o del seu ordinador)
- **DIG Digitalització documental** (procés de logística de la tramitació electrònica que té per objectiu transformar els documents en paper en arxius digitals, sempre que la persona interessada es trobi en els supòsits que preveu la llei 39/2015))
- **SOL Presentació de la sol·licitud**. (Fase en la qual es formalitza la presentació de la sol·licitud com a primer pas del procediment administratiu. La formalització de la sol·licitud inicia el procediment administratiu)
- **VD Validació documental** (la presentació de requeriments documentals associats a un procediment administratiu pot ser validada en el moment de l'atenció o en el moment de la instrucció de l'expedient. Segons els Acords de Nivell de Servei s'establirà quin tipus de validació executaran els serveis d'atenció ciutadana)
- **RG Registre general**. (Procés de registre de la sol·licitud i de la documentació adjunta al sistema de Registre General)

- **INT Interoperabilitat** per complementar la sol·licitud. (Fase en el qual procedim a interactuar amb altres administracions públiques per aconseguir informació (dades) o documents digitals que complementen l'expedient administratiu. D'aquesta manera simplifiquem els requeriments documentals que la persona interessada ha de lliurar a l'ajuntament).
- **PAG Passarel·la de pagaments** (Fase de formalització del pagament de taxes o preus públics associats al procediment administratiu que estem executant).
- **INST Gestió de l'expedient** (Instrucció de l'expedient associat a un procediment administratiu. Aquesta fase és executada pels departaments tècnics de l'àmbit específic al qual correspon el procediment administratiu).
- **ED Esmena documental.** (fase en la qual identifiquem la manca de documentació requerida en un procediment administratiu. En cas que s'identifiqui aquesta mancança, en el moment de la presentació de la documentació (àmbit d'atenció ciutadana) serà el servei d'atenció ciutadana que requerirà l'esmena documental d'acord amb els terminis que estableix la llei. En cas que aquesta mancança s'identifiqui en la fase d'instrucció, serà el departament responsable de la gestió qui notificarà a la persona interessada aquesta situació).
- **COM Comunicacions, avisos, notificacions.** (En general serà el departament responsable de la gestió del procediment administratiu qui realitza les notificacions, comunicacions i avisos associats a la gestió d'un procediment administratiu. La llei 39/2015 contempla: "Assistir a la recepció de notificacions quan es realitzi amb ocasió de la compareixença espontània de la persona interessada o el seu representant a les oficines d'assistència en matèria de registre i sol·liciti la comunicació o notificació personal en aquell moment")
- **EST Estat de la tramitació.** (Facilitar, en els punts d'atenció multicanal amb els mitjans adequats, l'estat de la tramitació d'un procediment administratiu a la persona interessada.)
- **RES Resolució.** (Fase de resolució una vegada s'han gestionat tots els tràmits exigits per un determinat procediment administratiu.)
- **AR Arxiu de l'expedient i de la documentació** associada una vegada s'ha finalitzat el procediment administratiu i s'ha tancat l'expedient corresponent.

Model Casa oberta d'atenció comunitària – Cicle de vida del procediment administratiu i dels serveis d'atenció

Augmentem la càrrega d'atenció en els espais de front Office, reduint-la als espais de Backoffice i minimitzant els passos necessaris per a resoldre una demanda de la ciutadania (en 1 click / evitar salts / un contacte)

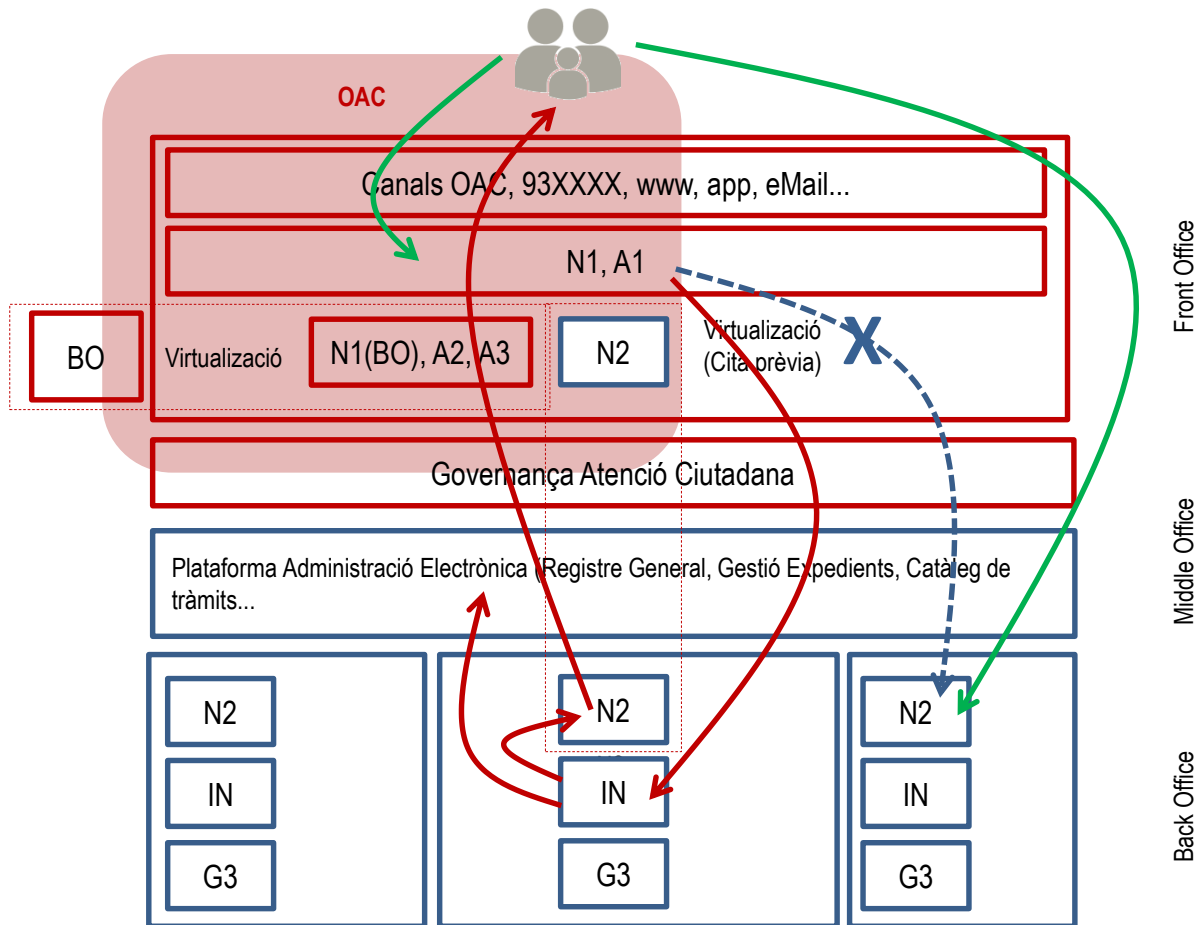
D - N | INF - OR - A - DIG - SOL - VD - RG - INT - PAG | INST - (ES - ED - COM) - RES | AR

AS (Autoservei)
N0 (Atenció a domicili)

N1 (Atenció generalista)

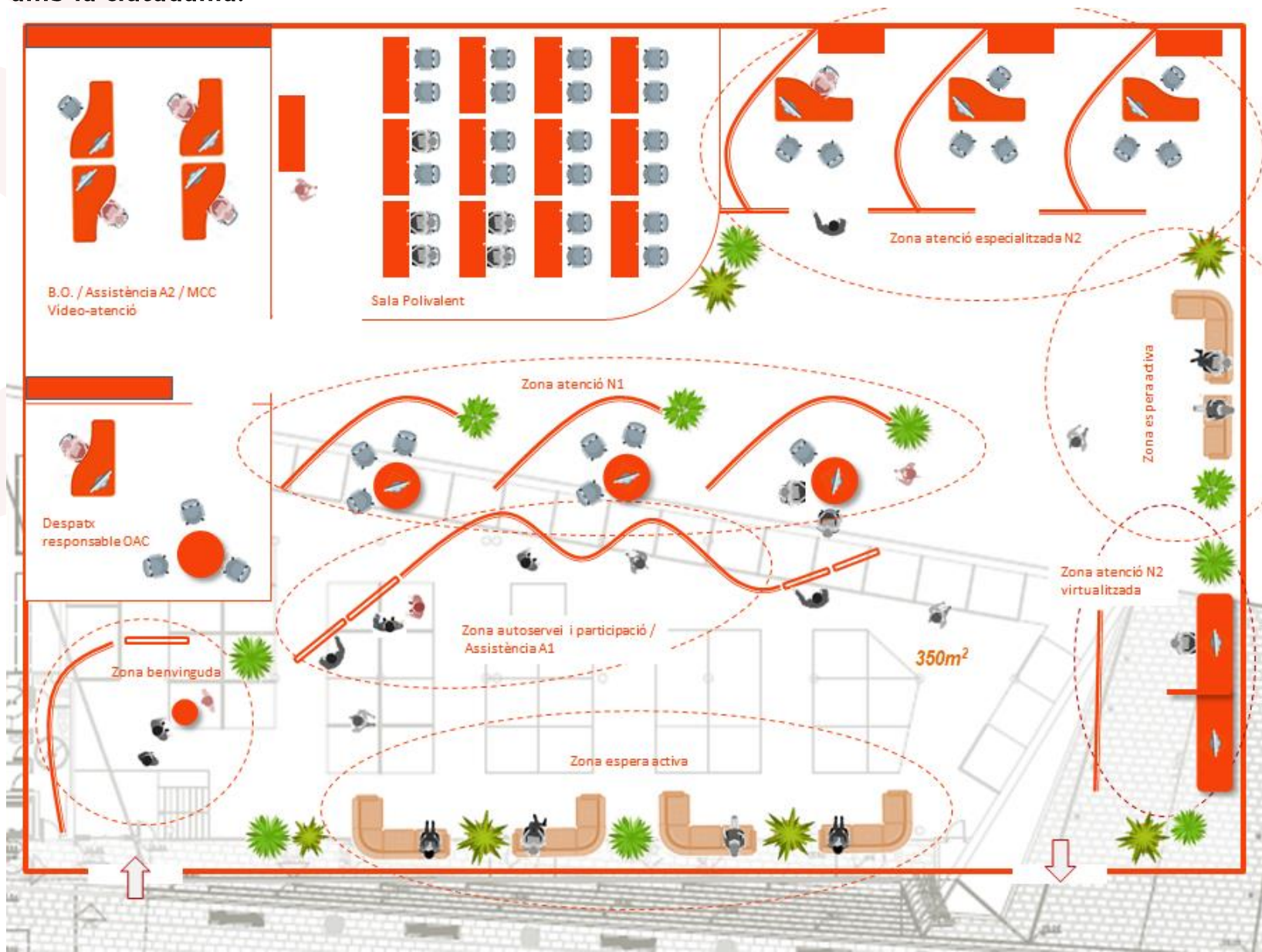
A1 (Assistència presencial)
A2 (Assistència a distància)
A3 (Assistència digital)

N2 (Atenció especialista)
IN (Interlocució)
G3 (Gestió experta)



Model Casa oberta d'atenció comunitària – Canals d'atenció – Oficina d'atenció Casa Oberta

L'oficina d'atenció presencial Casa Oberta és un espai d'atenció que cristal·litza el canvi de paradigma de la relació amb la ciutadania.



Model Casa oberta d'atenció comunitària – Canals d'atenció – Oficina d'atenció Casa Oberta

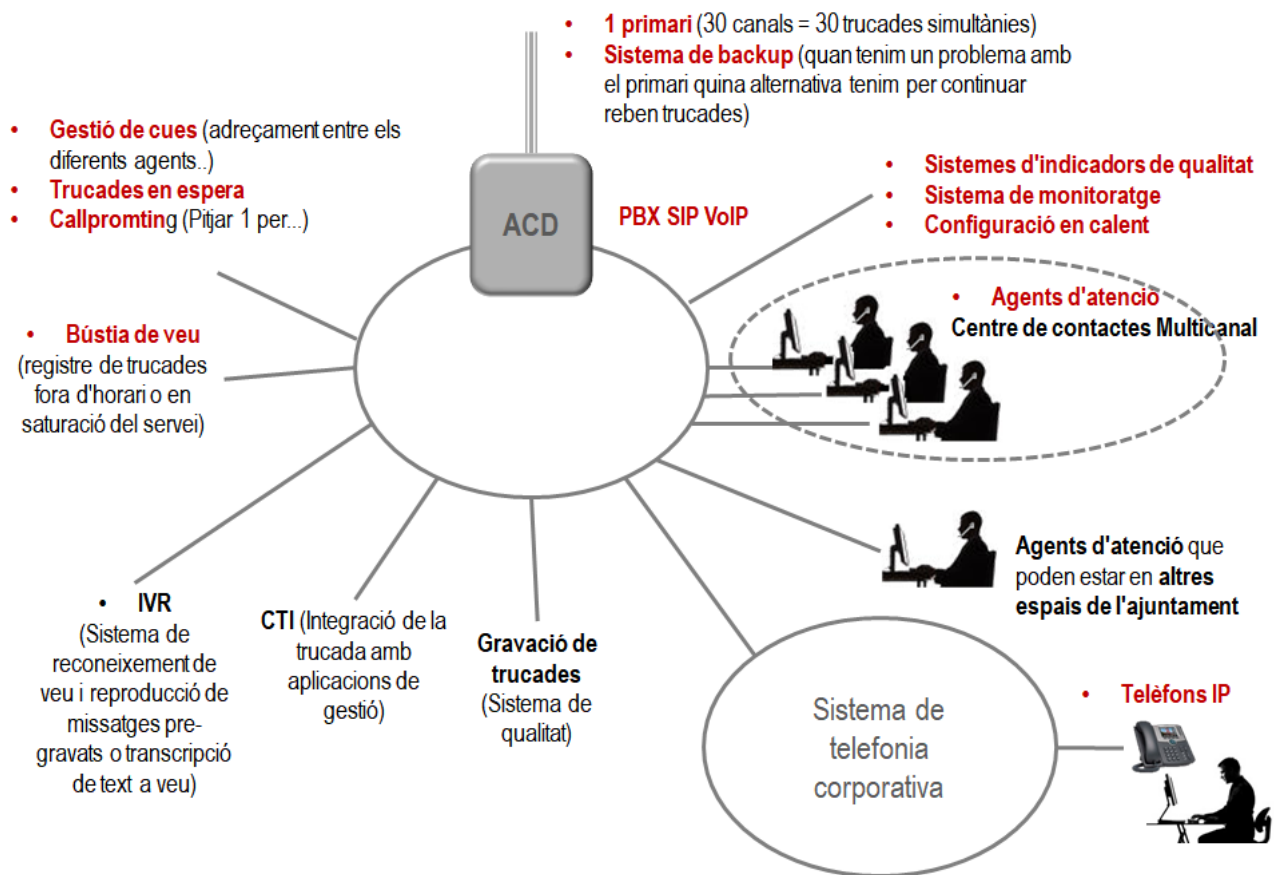
- **Zona de benvinguda.** Aquest espai està situat enfront de l'accés principal. A part d'ubicar-hi un agent d'atenció que efectui un primer filtre i trobarem pantalles informatives perquè la ciutadania pugui identificar quina és la cartera de serveis de l'espai d'atenció.
- **Zona autoservei i Assistència A1** La Llei 39/2015 preveu que les administracions públiques garanteixin que les persones interessades puguin relacionar-se a través de mitjans electrònics, pel que posaran a la seva disposició els canals d'accés que siguin necessaris. Igualment assistiran a l'ús de mitjans electrònics als interessats que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques. En aquesta zona trobem ordinadors o monitors (pantalles tàctils) autoservei per a la ciutadania. Aquesta zona serà atesa per agents d'atenció que donaran suport a la persona interessada amb l'objectiu d'empoderar-la. La fórmula d'atenció ha de considerar mitjans, eines i continguts pedagògics que permetin adquirir o actualitzar les habilitats tecnològiques i funcionals de la ciutadania.
- **Zona de participació.** Identifiquem una zona d'espai de col·laboració amb la ciutadania. Aquest espai innovador permetrà una interacció de la ciutadania, amb els projectes de l'ajuntament i amb els assumptes que es considerin adients per a la participació de la ciutadania. En aquest espai comuniquem, a través de formats multimèdia projectes, reptes, enfocaments estratègics, impactes directes a la ciutadania, informació relacionada amb les polítiques de transparència de l'ajuntament i contacte amb eines per entendre el què, per què, per a què, qui, com, quan, com ... de la forma més objectiva possible. L'objectiu es troba en l'apoderament de la ciutadania per poder participar si així ho desitja.
- **Zona d'atenció personalitzada N1.** Plantegem un espai adequat per atendre de forma ràpida les peticions de la ciutadania (Informació, tramitació, ...). Aquestes gestions tindran un suport de coneixement (protocols d'atenció, FAQ, ...) que permetin, als informadors, una atenció eficaç i eficient en un curt espai de temps. El flux d'atenció d'aquest espai estarà regulat a través d'un gestor de cues i d'un sistema de cita prèvia. En aquesta zona partim de la base que tots els llocs d'atenció són generalistes, encara que en determinats moments punta d'atenció, considerem la possibilitat d'especialitzar alguns llocs.

- **Zona d'espera activa.** En la majoria dels casos, la ciutadania desitjarà resoldre les seves gestions de la forma més ràpida possible. Encara que el nostre objectiu sigui aconseguir un curt temps d'espera, les zones d'espera han de ser confortables i contemplar continguts de comunicació que siguin percebuts de forma directa i en pocs segons (Monitors de continguts multimèdia, codis QR...). A través d'aquests sistemes de comunicació es pot realitzar una acció de Màrqueting Públic, Comunicació o Transparència.
- **Zona atenció especialitzada N2.** A part de l'atenció generalista, aquest nou espai preveu una zona en la qual puguem atendre de forma especialitzada.
- **Zona atenció N2 virtualitzada.** Es proposen espais d'autoservei amb sistema de Vídeo-Atenció per poder ser atesa per un tècnic N2 que està ubicat en un altre edifici municipal.
- **Zona polivalent / activitats col·lectives / Formació.** Espai preparat (tecnologia, mobiliari,...) per poder efectuar activitats amb col·lectius (Ciutadania, empreses, entitats,...) d'intercanvi d'informació, tallers o formació. Representa un espai comú per copsar l'opinió de la ciutadania i co-crear solucions d'interès general.
- **B.O. / Assistència A2 / MCC / Vídeo-assistència.** El nou model d'atenció ciutadana contempla una forta tendència al desplegament de la digitalització de serveis. Aquesta modalitat d'atenció a través de sistemes d'autoservei, necessita assistència i suport a distància. Aquest espai hi trobem el Backoffice de l'oficina (activitats en diferit, logística, acabats, gestió del coneixement, qualitat...). Aquesta zona ha d'estar preparada amb l'equipament necessari per poder atendre atencions multicanal (telefònica, correu electrònic, missatgeria instantània, vídeo-atenció...).

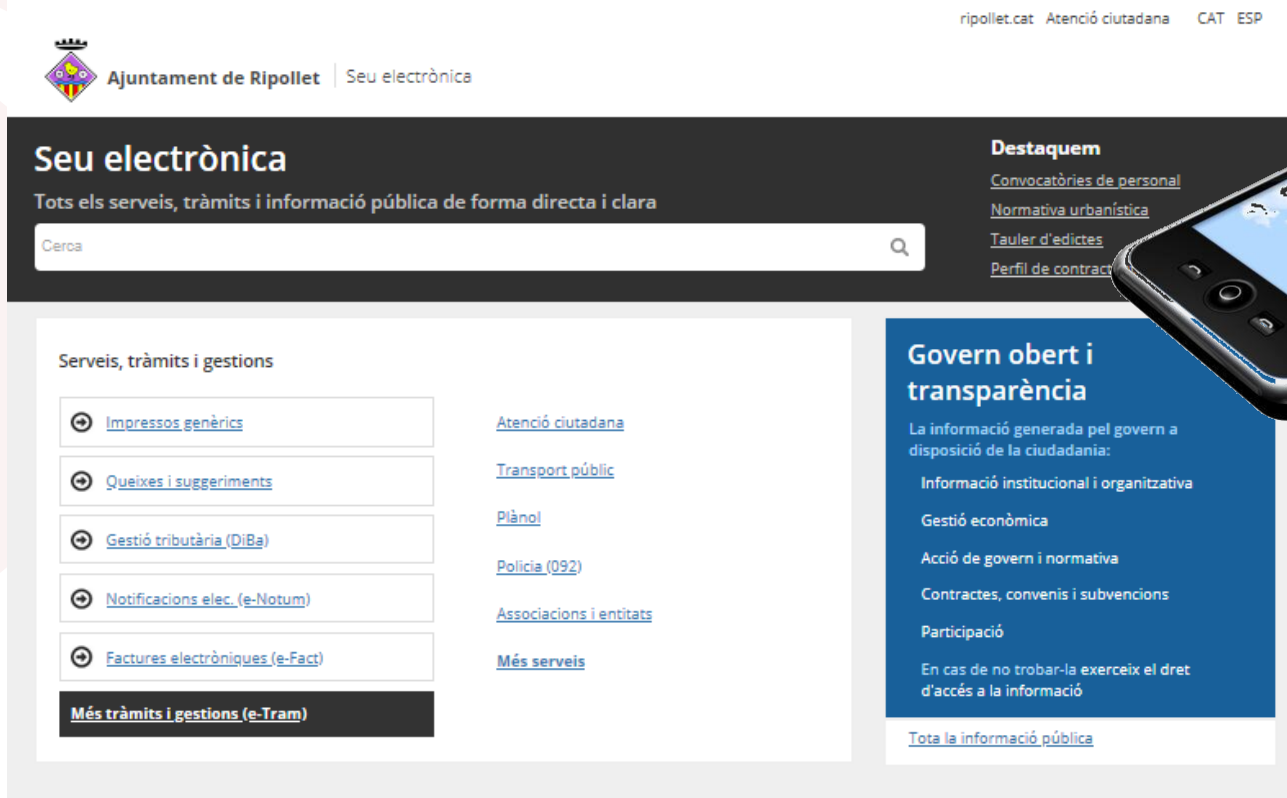
Model Casa oberta d'atenció comunitària – Canals d'atenció – Telèfon d'atenció Casa Oberta

L'atenció telefònica Casa Oberta és un espai d'atenció a distància que integra diferents canals d'atenció (trucades telefòniques, correus electrònics, sms, xarxes socials...) mitjançant la intervenció d'un equip de tècnics especialitzats. A través d'aquest canal deriwem trucades, informem, tramitem i donem suport a la ciutadania.


De la centraleta al Centre de Contactes Multicanal (CCM)



El portal web, la seu electrònica i les Aplicacions per a dispositius mòbils de l'ajuntament constitueixen el canal digital per excel·lència.



ripollet.cat Atenció ciutadana CAT ESP

 **Ajuntament de Ripollet** | Seu electrònica

Seu electrònica

Tots els serveis, tràmits i informació pública de forma directa i clara

Cerca

Destaquem

- [Convocatòries de personal](#)
- [Normativa urbanística](#)
- [Tauler d'edictes](#)
- [Perfil de contractant](#)

Serveis, tràmits i gestions

- [Impressos genèrics](#)
- [Queixes i suggeriments](#)
- [Gestió tributària \(DIBa\)](#)
- [Notificacions elec. \(e-Notum\)](#)
- [Factures electròniques \(e-Fact\)](#)

Més tràmits i gestions (e-Tram)

[Atenció ciutadana](#)

[Transport públic](#)

[Plànol](#)

[Policia \(092\)](#)

[Associacions i entitats](#)

[Més serveis](#)

Govern obert i transparència

La informació generada pel govern a disposició de la ciutadania:

- Informació institucional i organitzativa
- Gestió econòmica
- Acció de govern i normativa
- Contractes, convenis i subvencions
- Participació

En cas de no trobar-la exerceix el dret d'accés a la informació

[Tota la informació pública](#)



Perfil de contractant

Estigueu al dia de totes les licitacions i adjudicacions del consistori.



Bústia de factures

Si ets proveïdor de l'ens has de presentar la teva factura electrònicament.



Tauler d'edictes

L'administració no ha pogut contactar amb vosaltres? Consulteu el tauler per veure si formeu part d'algun procediment.



Participació

Busquem que la ciutadania s'impliqui en els processos i actuacions del nostre municipi.

El portal d'atenció Casa Oberta es fonamenta:

- **Integració.** Encara que fins ara, el portal de continguts informacionals estava més enfocat a la comunicació, es considera fonamental poder **integrar el nou portal** (CMS – Semic Plone-Zoe) **amb la seu electrònica** (Plataforma d'administració electrònica Absis). Aquesta integració ha de poder aconseguir-se a nivell **funcional, ergonòmic i d'estil** per assegurar la continuïtat de la navegació.
- **Digitalització de procediments administratius.** En la línia d'aconseguir la màxima eficàcia i eficiència administrativa, entenem la digitalització com el procés que **aprofita les innovacions tecnològiques, la reenginyeria de processos i la racionalització organitzativa** per desenvolupar **procediments administratius amb la màxima automatització** possible. Aquesta **automatització que facilita la modalitat d'autoservei de l'atenció**, acomplirà escrupolosament les exigències del marc normatiu en totes les seves facetes.
- **Vertebració de digitalització.** Una de les eines que vertebrava la digitalització de procediments administratius és el **Catàleg de Tràmits**. Aquest ha de contenir tota la informació necessària per poder informar i executar qualsevol tràmit en format electrònic. El model de gestió descentralitzat de continguts del Catàleg de Tràmits ha de ser un instrument organitzatiu legitimat al màxim nivell. La participació de la majoria dels departaments de l'ajuntament en la gestió d'aquest sistema ha de ser fonamental.
- **Canal telemàtic d'ampli abast.** La plataforma multicanal contempla diferents canals telemàtics (telèfon, correu electrònic, xarxes socials, internet...) amb els quals podem desplegar una gran quantitat de serveis d'atenció: **informació, queixes i suggeriments, transparència, participació, dades obertes,...** Internet el considerem com el canal més adaptat per poder desplegar, amb tota l'amplitud funcional i jurídica, els procediments administratius digitalitzats.
- **Seu electrònica.** La seu electrònica **acompleix les prescripcions i garanties dictades en el marc normatiu**. Tot i això considerem que aquestes **també s'han d'aplicar a la resta del web corporatiu (actualització, fiabilitat,..)**. La **seu electrònica s'ha d'integrar a l'entorn del web corporatiu** d'una forma natural i la navegació entre funcionalitat i informacions ha de poder ser integrada, sense que l'usuari sàpiga si està en una pàgina de la web o de la seu electrònica. En els casos que s'executin funcionalitats lligades a **mesures de identificació o seguretat** (tràmits, carpeta personal,...) **s'establiran els mecanismes apropiats** (Identificació digital, signatura digital, VALID, Idcat, Certificats de la FNMT,..).

- **Dada única.** Hem d'evitar les duplicitats informacionals, assegurar l'actualització de la informació i crear models de gestió en els quals la informació es gestioni on es crea. La tecnologia ens possibilita aquest enfocament (enllaços, repositoris únics, mòduls comuns...).
- **Plataformes comunes.** Internet ens connecta l'ajuntament amb la ciutadania per atendre-la mitjançant plataformes d'atenció en modalitat autoservei. No podem mantenir diferents aplicacions informàtiques per fer les mateixes coses. Fins fa poc hem desenvolupat aplicacions informàtiques per als funcionaris i aplicacions informàtiques per a la ciutadania. Si anem cap a un model d'autoservei sembla raonable que desenvolupem solucions comunes que a través del perfil de l'usuari pugui executar determinades funcionalitats o no. La ciutadania i els funcionaris d'atenció podran treballar sobre les mateixes aplicacions informàtiques, encara que no vegin exactament el mateix.
- **Coordinació.** Amb independència de les diferents especialitats del model de gestió municipal, necessitem una major coordinació transversal per poder treballar de forma integrada. El paradigma de gestió analògic permetia compartiments organitzatius especialitats entre els quals viatjava l'expedient administratiu. El paradigma de gestió digital integra informació, funcionalitat i activitats. Necessitem concebre els serveis, procediments i tràmits en digital amb la cooperació dels òrgans competents, Secretaria, Assessoria jurídica, Comunicació, Informàtica, Organització i Atenció Ciutadana.
- **Experiència d'usuari.** La modalitat d'atenció en autoservei, pròpia d'internet, exigeix que les funcionalitats i la informació siguin comprensibles i usables per part de la persona interessada. La ciutadania és un col·lectiu extremadament divers i majoritàriament empoderable. Els serveis públics prestats per internet cuidaran la usabilitat, l'ergonomia i un llenguatge planer sense perdre el rigor propi del procediment administratiu.
- **Assistència.** Considerant la diversitat de la ciutadania i la complexitat, per a la majoria de la ciutadania, de la majoria dels procediments administratius, considerem fonamental reforçar els serveis interactius d'internet mitjançant un sistema d'assistència a l'usuari, que desenvoluparan els serveis d'atenció ciutadana. Per poder-ho fer necessitem informació instrumental (informació, guies, protocols, instruccions,...) per donar suport funcional i tecnològic sobretot a la tramitació electrònica dels procediments administratius. Canals complementaris per poder materialitzar l'assistència: Telèfon, missatgeria instantània, correu electrònic...

- **Racionalització organitzativa.** El canal d'internet i la consegüent digitalització de serveis, procediments i tràmits impulsarà una transformació del model de gestió de l'ajuntament. Aquesta transformació organitzativa provocarà la transformació de processos i consegüentment de llocs de treball. Hem de ser capaços de reubicar llocs de treball i formar en noves competències a les persones que estiguin desenvolupant activitats potencialment obsoletes en el paradigma de la transformació digital.

El model Casa Oberta contempla l'aprofitament de les innovacions tecnològiques i el desenvolupament de canals perfectament integrats en el sistema d'atenció:



- **Correu electrònic** (Sistema corporatiu de gestió de correus electrònics)



- **Autoserveis** (Sistemes d'autoservei integral en els espais d'atenció ciutadana)



- **Vídeo-atenció** (Atenció a distància per mitjans de videoconferència)

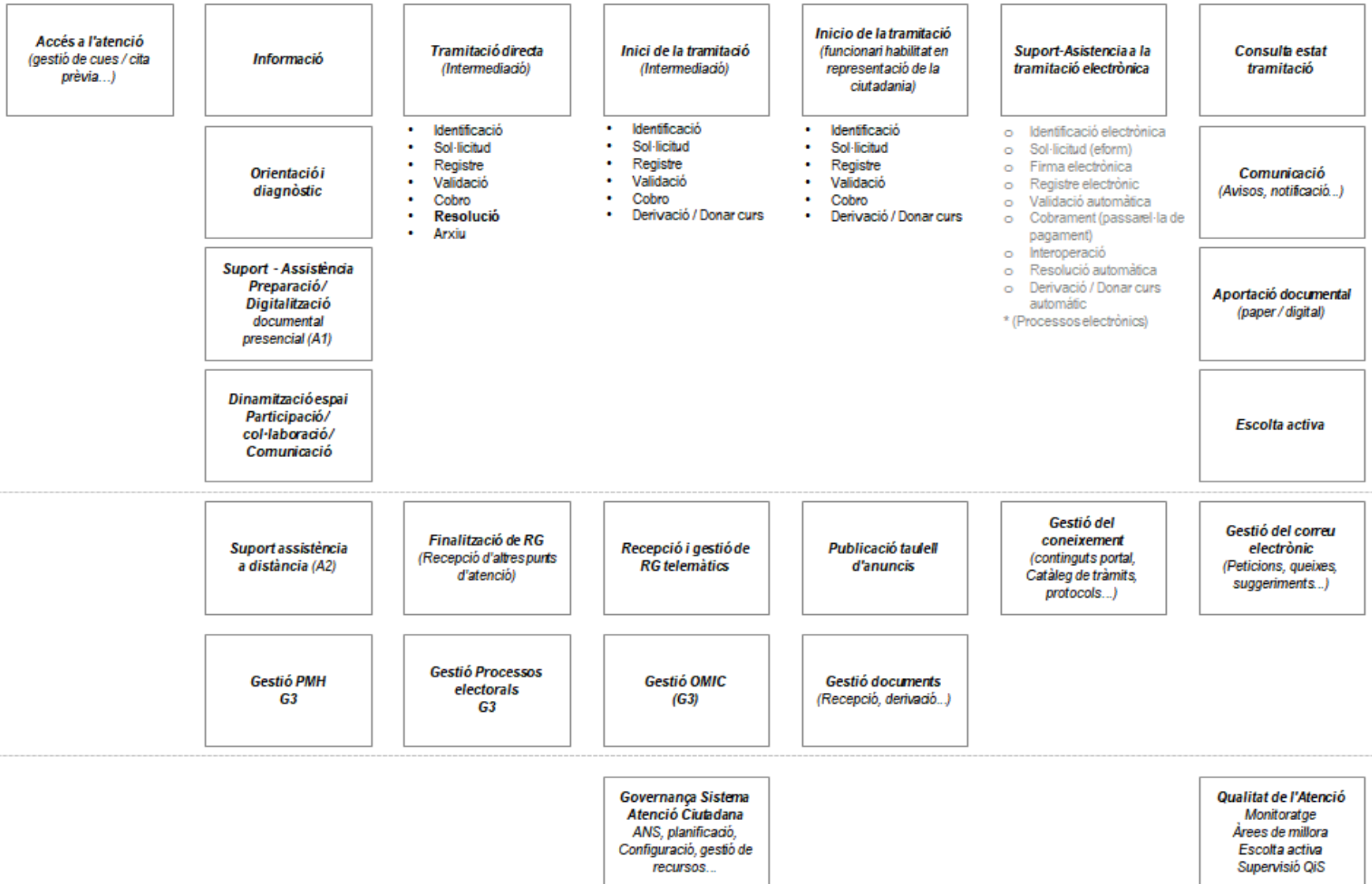


- **Xarxes socials** (Aprofitament i participació a les xarxes socials)

Tots els canals del Model Casa Oberta s'orquestran de forma integral en base als criteris establerts a nivell corporatiu.

Model Casa oberta d'atenció comunitària – Model de gestió – Mapa de processos

Mapa de processos N1
(contempla tots els processos entorn analògic, digital i híbrid)

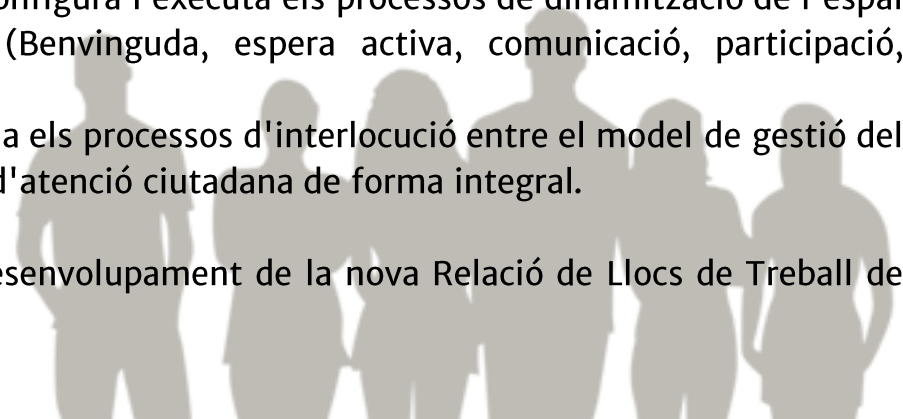


Model Casa oberta d'atenció comunitària – Model de gestió – Perfils d'atenció ciutadana (noves competències)

El model Casa Oberta contempla el desenvolupament de noves competències adaptades a la nova cartera de serveis:

- 1. Governança / Responsable atenció ciutadana.** Dissenya, configura, coordina, dirigeix i supervisa, de forma integral (estratègia, infraestructura, organització, tecnologia, operació, aliances, coordinació interdepartamental ...) el model i Sistema d'atenció ciutadana.
- 2. Agent d'atenció ciutadana (N1).** Executa els processos operatius d'atenció ciutadana a la zona d'atenció presencial, en qualsevol de les fases del cicle de vida de la petició de servei (per exemple: Informació, preparació, assistència, digitalització, sol·licitud, registre, cobrament, consulta estat del tràmit, notificació ...). En el marc de la polivalència d'aquest lloc de treball, també desenvoluparà processos de gestió de suport (BackOffice): Executa els processos operatius d'atenció ciutadana a la zona de suport de l'oficina d'atenció presencial (Per exemple: Assistència a distància, gestió de documents, finalització de registre, Recepció i gestió de Registres telemàtics, Gestió de correu electrònic, Publicació al tauler d'anuncis, resposta de queixes i suggeriments, gestió de continguts ...)
- 3. Consergeria** (integració i equiparació progressiva a l'equip d'agents d'atenció ciutadana)
- 4. Agent d'atenció N2.** Punts d'atenció adscrits en cadascun dels departaments amb gestió especialitzada. La seva dependència orgànica continuarà adscrita al departament especialitzat i la dependència funcional es vincularà al nou Model d'Atenció Ciutadana segons l'Acord de Nivell de Servei. Equiparació progressiva al perfil d'agent d'atenció
- 5. Dinamització de l'espai de col·laboració.** Dissenya, configura i executa els processos de dinamització de l'espai de col·laboració de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (Benvinguda, espera activa, comunicació, participació, col·laboració ...)
- 6. Competències d'interlocució departamental.** Gestiona els processos d'interlocució entre el model de gestió del seu departament i el model de gestió del nou sistema d'atenció ciutadana de forma integral.

Aquests perfils es definiran en el marc del projecte de desenvolupament de la nova Relació de Llocs de Treball de l'ajuntament de Ripollet.



Model Casa oberta d'atenció comunitària – Infraestructura tecnològica i Sistemes d'Informació

El Sistema d'atenció Casa Oberta es recolza en la **infraestructura tecnològica corporativa**. Els principals sistemes d'informació relacionats amb els processos d'atenció ciutadana:

- **Aplicacions corporatives**

- Portal web
- Plataforma Administració electrònica (Absis / Berger-Levrault) (Registre, seguiment d'expedients, portal tributari, seu electrònica, ...)
- Padró Municipal d'habitants, processos electorals i aplicacions de gestió específica de diferents departaments de l'ajuntament (accés funcional parcial).

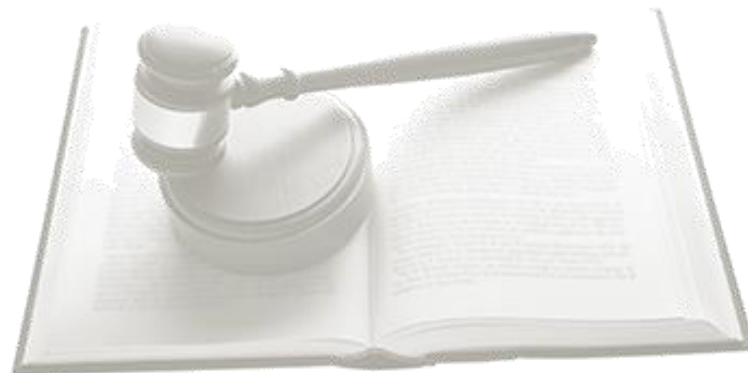
- **Aplicacions específiques d'atenció ciutadana**

- Cita prèvia
- Gestió de cues
- Gestió de continguts
- Gestió del coneixement
- Portal informador / ciutadania
- Escolta Activa i queixes i suggeriments
- Interoperabilitat (Via oberta, Diputació de Barcelona,..)
- Equipaments tecnològics específics
 - Expositors amb documentació de l'ajuntament
 - Pantalles tàctils
 - Monitors de publicació de continguts
 - Sistemes de guiatge per a persones amb necessitats especials (persones sordes, persones amb ceguesa,...)
 - Atenció infantil



El pla director contempla l'eventualitat de la legitimació corporativa de components organitzatius o tecnològics estratègics a través de normativa interna. Es proposen els següents components estratègics:

- **Catàleg de tràmits** com a eix vertebrador del model de gestió municipal. Aquest sistema d'informació estructura la totalitat de serveis, procediment i tràmits de l'ajuntament. Tenir-lo correctament gestionat pot representar una millora en la gestió interna i en la prestació dels serveis públics. La implicació dels departaments per mantenir actualitzada aquesta informació és estratègica.
- **Desplegament de les competències d'interlocució** entre el Sistema d'Atenció Ciutadana i els diferents departaments de l'ajuntament. La manca de recursos i les dificultats per poder resoldre la càrrega de feina d'un departament impedeix poder dedicar temps i recursos a configurar la informació, els procediments, tràmits i documents implicats en els processos d'Atenció Ciutadana.
- **El Sistema de Queixes i Suggestiments / Escolta activa** representa una oportunitat de millora important per l'ajuntament. Poder identificar les àrees de millora proposades per la mateixa ciutadania, pot permetre prioritzar els recursos en àrees concretes d'impacte positiu per ciutat. La mirada dels nostres serveis públics des de dins de l'organització no sempre ens proporciona la suficient informació. La legitimitat del sistema a nivell de tots els departaments, és un aspecte fonamental quan és probable que departaments amb dificultats funcionals considerin que el sistema els pot deixar en evidència.



Model Casa oberta d'atenció comunitària – Aliances

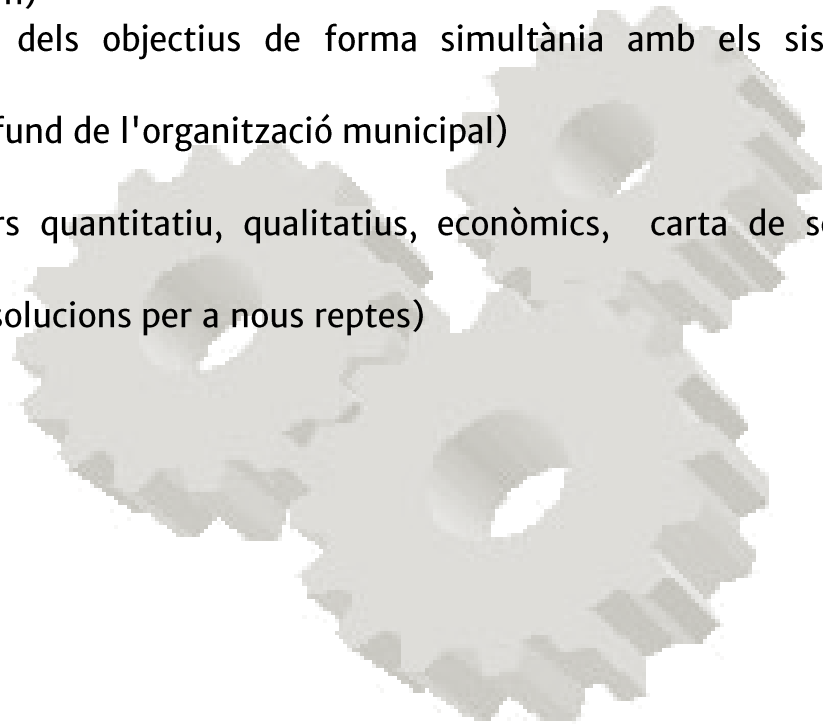
Implantar i desplegar el nou Model d'Atenció Ciutadana comporta un esforç molt important per l'ajuntament (pressupost, plataformes tecnològiques, RRHH, processos, informació...). Les aliances amb altres entitats supramunicipals o amb els diferents proveïdors tecnològics de l'ajuntament pot esdevenir un factor tàctic clau. El pla director contempla l'establiment o consolidació d'aliances amb entitats que ofereixen **productes i serveis d'interès** per al desenvolupament del Model Casa Oberta. Molts d'aquest serveis constitueixen un **accelerador** del projecte.

- **Administració Oberta de Catalunya (AOC)** ofereix serveis, eines relacionades amb la transformació digital de les administracions públiques de Catalunya.
- **Diputació de Barcelona (DIBA)**. La Diputació de Barcelona mostra una llarga tradició en el desplegament de solucions municipals.
- **Proveïdors tecnològics externs:** Absis / Berger-Levrault. Proveïdor de solucions tecnològiques orientats a la plataforma d'administració electrònica. Semic proveïdor de solucions tecnològiques orientats al desenvolupament de la nova web municipal.
- **Altres ajuntaments amb projectes similars.**



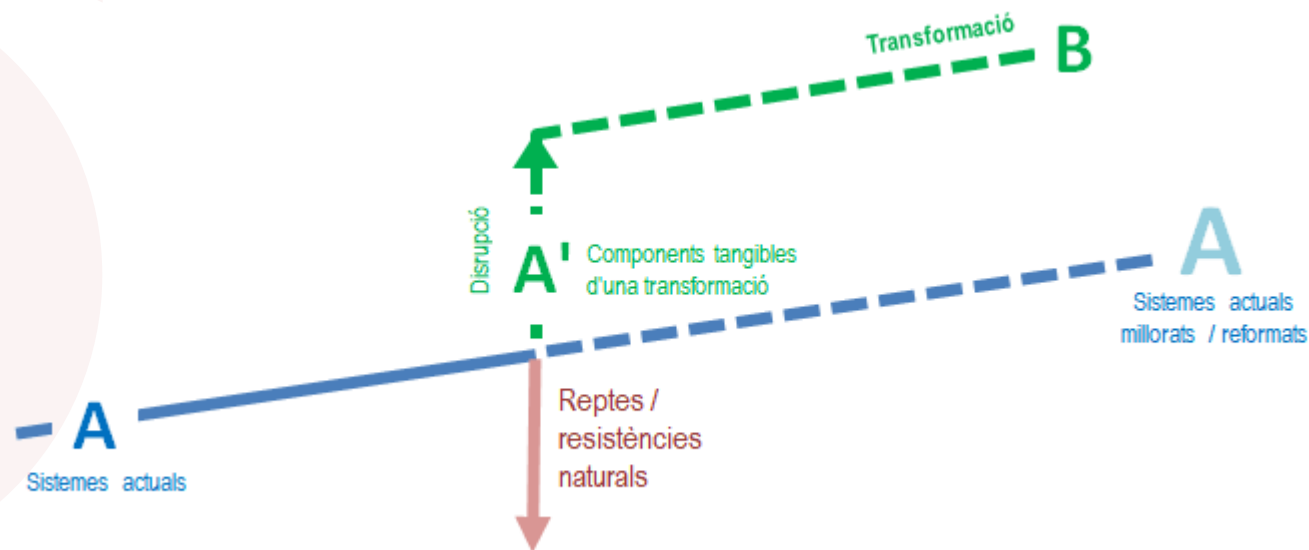
El Model i el Sistema Casa Oberta requereixen d'un model de gestió / governança específic. La gran quantitat d'interaccions externes i les interdependències internes (diferents departaments) exigeixen la sistematització de les relacions, els acords i els sistemes compartits. De la gestió de components habituals (Marc estratègic, Estructura, Espais / canals, Recursos tecnològics, Recursos humans, Informació, Normativa, Processos, Productes, Serveis, ..., Operació, Projectes de millora del sistema, Sistema de qualitat, Sistema econòmic (Inversions, corrent...)) volem destacar els següents, per la seva importància en aquest moment inicial:

- **Disseny (ANS) Acords de nivell de servei** entre els diferents departaments de l'ajuntament i atenció ciutadana.
- **Planificació** (Visió integral a nivell intern i extern)
- **Desplegament** (Estratègia de materialització dels objectius de forma simultània amb els sistemes d'operació)
- **Gestió del canvi** (gestió d'un canvi cultural profund de l'organització municipal)
- **Monitoratge** (Seguiment i pilotatge)
- **Qualitat** (Quadre de comandament, Indicadors quantitatiu, qualitatius, econòmics, carta de serveis, rendició de comptes,...)
- **Innovació** (millorar el que sabem i crear noves solucions per a nous reptes)



Model Casa oberta d'atenció comunitària – Full de ruta

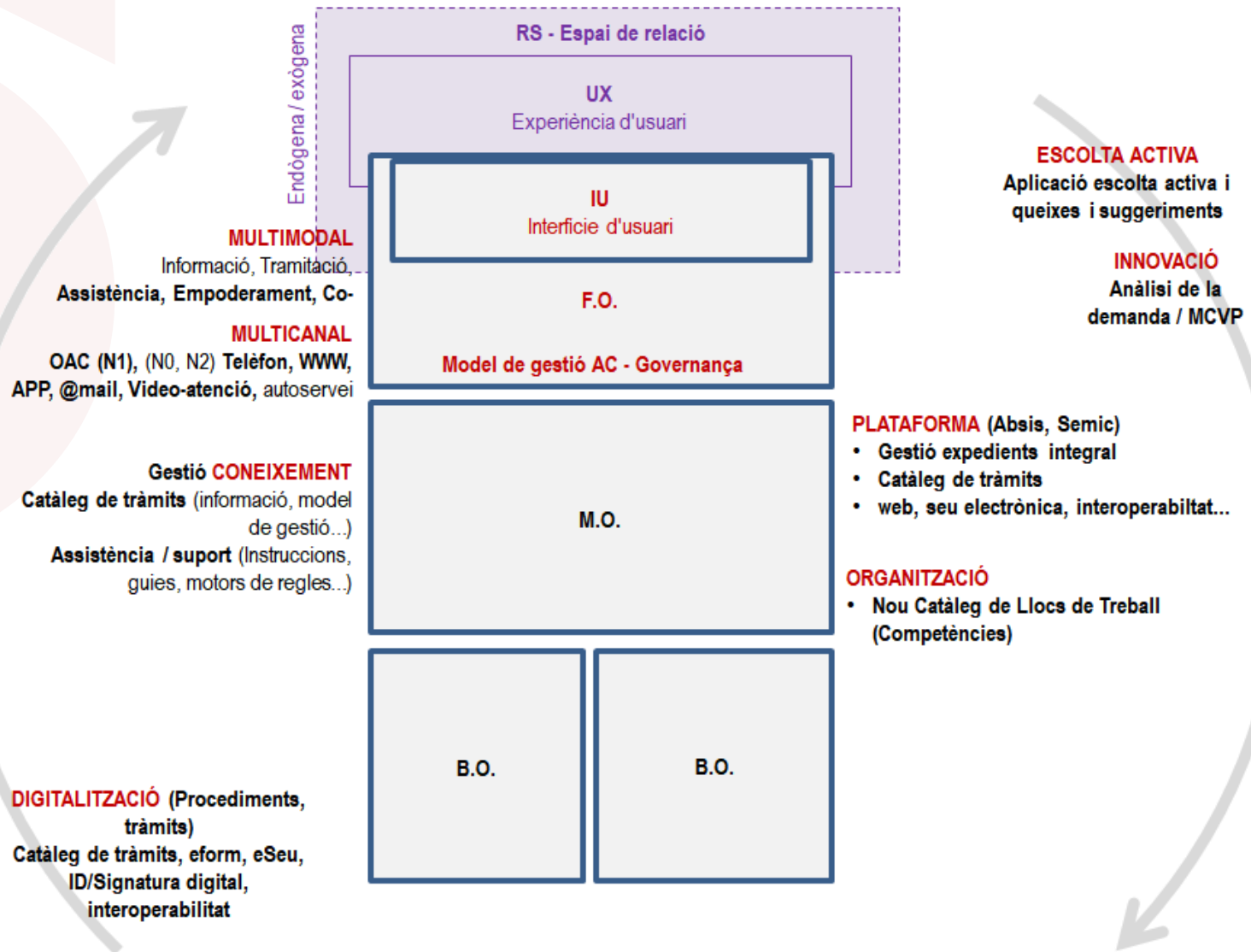
El projecte s'emmarca en un plantejament estratègic en el qual identifiquem l'estat actual dels sistemes d'atenció i altres sistemes implicats en els processos d'atenció (Administració electrònica, aplicacions de gestió rellevants, model de gestió corporatiu...). Aquest àmbit l'identifiquem amb la lletra A.



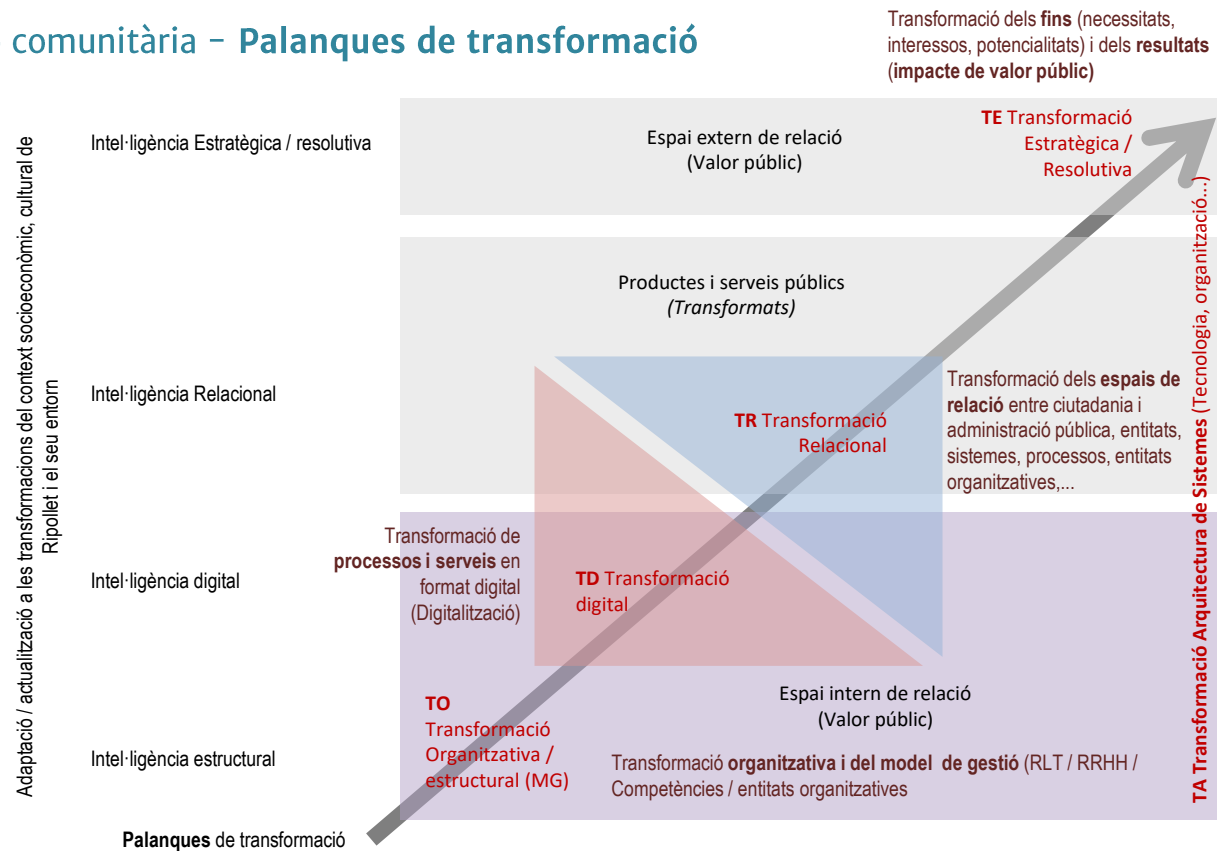
El context socioeconòmic actual, **exigeix un exercici disruptiu per analitzar i dissenyar sistemes de relació amb la ciutadania que assegurin el valor públic** en un moment de grans i profunds canvis. Per tant el Pla director ha plantejat un escenari d'acció disruptiva, per aconseguir una **autèntica transformació dels sistemes d'atenció (Lletra B Model Casa Oberta d'Atenció Comunitària)**. Aquest horitzó estratègic s'ha plantejat com un **exercici de màxims, posant en valor el talent i recursos corporatius i les innovacions tecnològiques i funcionals**, que en aquest moment estan definint les noves formes de relació entre usuaris i proveïdors de serveis. Aquest plantejament defineix el punt B com una direcció per alinear els esforços i el desenvolupament del projecte i **no tant com un objectiu assolible a curt termini**. Considerant aquesta reflexió es planteja l'objectiu del punt A' com un **espai de trobada entre els sistemes actuals (punt A) i el plantejament estratègic del punt B**. És un plantejament **realista, de resultats a curt termini i de fonaments que contribueixen, de forma progressiva a desenvolupar una solució perfectament alineada amb la visió estratègica B**. El full de ruta descriu aquest A'.

Model Casa oberta d'atenció comunitària – Arquitectura conceptual Sistema Casa Oberta A'

Es prioritzen les següents àrees d'actuació:



Model Casa oberta d'atenció comunitària – Palanques de transformació



L'ajuntament de Ripollet defineix un **marc de palanques de transformació recíproca** per al desenvolupament del Model d'atenció ciutadana. Qualsevol intervenció de transformació s'ha de considerar l'impacte intern en altres àmbits estratègics .

- **TO - Transformació organitzativa / estructural** (Model de gestió, RRHH, sistematització de processos interns..)
- **TD - Transformació Digital** (Plataforma tecnològica, digitalització de processos, interoperabilitat, innovació de serveis...)
- **TR - Transformació relacional** (Model d'Atenció Ciutadana, canals, experiència d'usuari, interfície d'usuari, aliances, relacions ...)
- **TE - Transformació estratègica** (Impacte a la ciutadania, Valor públic, Rendició de comptes...)
- **TA - Transformació Arquitectura de Sistemes** (Tecnologia, organització...). Cartografia de components i interaccions.

Model Casa oberta d'atenció comunitària – Projectes Pla d'acció A'

1.- NINA RUSSA (Transformació del canal telemàtic / autoservei)

Projecte	Subprojectes específics
Nova web	Nova web ajuntament de Ripollet (No hi ha migració de l'anterior web). Alinear i legitimar la nova web amb els coordinadors ajuntament
	Infraestructura TIC Instal·lació, configuració i implantació del nou web (Servidor, aplicació base...)
	Configuració i continguts Configuració, (UX Experiència d'usuari, IU Interfície usuari, RS Manual d'estil de relacions – Monica) / Continguts (Model de gestió descentralitzat)
Portal Tributari	Desenvolupament d'un portal tributari de l'ajuntament de Ripollet integrat amb l'ORGT
	Infraestructura TIC Desenvolupament de la solució, Instal·lació, configuració i implantació del nou web (Servidor, aplicació base...)
	Configuració funcional Configuració, (UX, IU, RS) / Continguts (Model de gestió)
Nova Seu electrònica	Posada en marxa de la seu electrònica de l'ajuntament de Ripollet (eix central del canal telemàtic)
	Posada en marxa infraestructura tecnològica eSeu de la Plataforma Absis Posada en marxa de la seu electrònica de l'ajuntament de Ripollet (eix central del canal telemàtic)
	Configuració (UX, IU, RS), continguts
	Incorporació de procediments digitalitzats. Interoperabilitat
	Plataforma APP Desenvolupament d'una plataforma de seu electrònica per dispositius mòbils (eSeu, Weapp,...)
Plataforma eMail	Ordenació, simplificació i sistematització del canal de correu electrònic de l'ajuntament

Model Casa oberta d'atenció comunitària – Projectes Pla d'acció A'

2.- CASA OBERTA (Transformació relacional / empoderament)

Projecte	Subprojectes específics
Canal telefònic (Nova centraleta).	
Desenvolupament d'un nou canal d'atenció telefònic (Centraleta i atenció multicanal)	
	Projecte Pilot nova centraleta
	Procés contractual de solució tecnològica (Licitació). Plec de prescripció Tècnica i procés de contractació de la solució tecnològica
	Instal·lació, implantació i desplegament
	Agents atenció (RLT competències) – Formació Procés de selecció i adscripció competencial als llocs de treball del Canal Telefònic de l'ajuntament
	Protocols i continguts (Transformació Centre Contactes Multicanal MCC) (UX, IU, RS) Configuració i elaboració dels protocols d'atenció telefònica (multicanal en el futur)
	Canal Vídeo Atenció Eina de vídeo conferència interna evolucionar a un ús extern (Centraleta virtual / component de la solució tecnològica)

Model Casa oberta d'atenció comunitària – Projectes Pla d'acció A'

Nou Espai de relació presencial (Nova OAC Casa Oberta)	
	<p>Sistema de gestió de cues Desenvolupament d'un sistema corporatiu de gestió de cues per als espais d'atenció presencial</p>
	<p>Sistema de cita prèvia Desenvolupament d'un sistema corporatiu de cita prèvia</p>
	<p>Sistema de Signatura Biomètrica Desenvolupament d'un sistema de signatura biomètrica (Signatura manuscrita digital de documents vinculants amb la màxima seguretat tècnica i jurídica) per a l'atenció presencial (4.416 € / anual)</p>
	<p>Aliances estratègiques Canal atenció presencial Identificació i formalització d'aliances estratègiques entre departaments per aconseguir sinergies davant dels nous espais de relació amb la ciutadania</p>
	<p>Identificació espai (Actiu disponible a la ciutat) Sistema d'observació de les oportunitats que poden sorgir a la ciutat (espais disponibles)</p>
	<p>Definició i redacció PPT nova OAC (Desenvolupament / adequació d'un equipament municipal) Elaboració i redacció del Plec de prescripcions tècniques per a la construcció de la nova OAC (Projecte integral)</p>
	<p>Procés contractual - licitació (Adequació espai físic immobiliari i mobiliari, TIC,...Full) Procés contractual per la licitació de les obres d'adequació de la nova OAC</p>
	<p>Obra civil (adequació de l'espai, desenvolupament, instal·lació...)</p>
	<p>Dotació (Compra equipaments, desenvolupament, instal·lació...)</p>
	<p>Adequació funcional (N0, N1, N2,G3, ..) / UX, IU, RS / Gestor de cues (Actual / futura OAC) / Cita prèvia (Ubintia o similar) / Serveis Assistència (A1, A2, A3) / Empoderament (Pedagogia) Adequació del model funcional (protocols, procediments, ajust ANS...) entre el nou espai d'atenció i la resta d'oficines d'atenció. Campanya de comunicació a la ciutadania.</p>
Governança de l'Atenció Ciutadana	
<p>Governança Nou Model d'Atenció Ciutadana xarxa metaestructura"metàstasi bona" nova cultura organitzativa...és una cosa de tothom !!!!! Màrqueting intern (Governança ... Drets, esports, cultura, Policia i desv econòmic)</p>	
Co- / Participació	
<p>(Participació i Col·laboració)</p>	
Comunicació interna	
<p>Comunicació del canvi de paradigma del model de gestió corporatiu a tota la organització municipal</p>	

Model Casa oberta d'atenció comunitària – Projectes Pla d'acció A'

3.- PLATAFORMA (Fonaments / Infraestructura per a la transformació digital i relacional)

Projecte	Subprojectes específics
Catàleg de Tràmits	
Configuració i gestió del sistema vertebrador de l'administració electrònica	
	Configuració infraestructura (Plataforma AE Absis) Estructura fitxes, fluxgrama, formularis electrònics, requeriments funcionals i tecnològics... Adequació de la infraestructura de la Plataforma d'Administració Electrònica Absis) per poder gestionar el catàleg de tràmits (procediments) de l'ajuntament.
	Digitalització de procediments / Tràmits (BPR "Marikondo", ANS, acceleració famílies de procediments...)Interoperabilitat Projecte de transformació dels procediments / tràmits analògics en format digital en el marc de la nova seu electrònica. Comporta una reenginyeria i simplificació prèvia. També incorpora sistemes d'acceleració d'aquest procés donat el gran esforç que suposa (famílies de tràmits, ..)
	Inventari (Purga) (600 Registres?) (Sistema de gestió del coneixement corporatiu)
	Definició i desplegament del Model de gestió descentralitzada Estructura organitzativa per mantenir el catàleg de tràmits
	Elaboració i manteniment de continguts de les fitxes dels tràmits Cada departament actualitza la seva informació. Aquesta informació és la base per poder digitalitzar procediments / tràmits (Projecte seu electrònica)
Plataforma Administració Electrònica	
Consolidació de la Plataforma d'Administració Electrònica	
	Suport a la Plataforma AE. Centre d'assistència a l'usuari de la Plataforma d'Administració Electrònica
	Integració amb altres sistemes corporatius. Avaluació de sistemes i identificació dels sistemes a integrar amb la Plataforma d'Administració Electrònica (hem de saber de que parlem / 2022 finalització contracte amb Absis)

Model Casa oberta d'atenció comunitària – Projectes Pla d'acció A'

4.- RACÓ DE PENSAR (Observació, comprensió, saber, acció adequada)

Projecte	Subprojectes específics
Nova RLT (Competències)	
Estructura per competències / noves competències d'atenció Ciutadana	
	Formalitzar interlocutors departamentals
	Definició projecte i PPT
	Procés contractual nova RLT
	Execució del projecte de la nova RLT
Gestió del coneixement	
Desenvolupament d'un sistema d'intel·ligència de gestió (preguntes encertades, informació estadística, anàlisi de dades quantitatiu, qualitatiu, econòmica, quadre de comandament ...productes de coneixement que catalitzen la modernització de la organització (3.0)	
	Sistema d'informació per a la Gestió del coneixement Abans de final de mandat ...fer néixer la unitat de gestió de coneixement
	Innovació de serveis (MCVP). Fruit de l'anàlisi de les dades i de la demanda ciutadana, innovació de serveis enfocats a aconseguir un impacte positiu en la cadena de valor de la ciutadania (línies estratègiques del PAM, Plans de ciutat,...)
Bon Govern / transparència / Qualitat	
	Vídeo acta / difusió canals Youtube
	Portal Transparència
	Dret accés a la informació pública (de part)
	PAM / Rendició de comptes (Acoountability) Desenvolupament d'un sistema de gestió del PAM i de rendició de comptes
	Escolta Activa / Queixes i suggeriments Sistema corporatiu d'escolta activa i queixes i suggeriments

Model Casa oberta d'atenció comunitària - Projectes Pla d'acció A'

Línies Projectes	Objectius específics	TO Transformació organitzativa	TD Transformació digital	TR Transformació Relacional	TE Transformació estratègica	Pressupost	Contractat	Dedicació Capítol 1
NINA RUSSA (Transformació del canal telemàtic / autoservei)								
Nova Web							51.400 €	6.000 €
	Infraestructura TIC							
	Configuració i continguts							
Portal Tributari							67.000 €	3.000 €
	Infraestructura TIC							
	Configuració funcional (UX, IU, RS)							
Nova Seu electrònica							30.000 €	6.000 €
	Posada en marxa infraestructura tecnològica eSeu de la Plataforma Absis							
	Configuració (UX, IU, RS), continguts							
	Incorporació de procediments digitalitzats. Interoperabilitat							78.000 €
	Plataforma APP					20.000 €		
Plataforma eMail						5.000 €		2.000 €
CASA OBERTA (Transformació relacional / empoderament)								
Canal telefònic (Nova centraleta)						70.000 €		10.000 €
	Projecte Pilot nova centraleta						8.000 €	
	Procés contractual de solució tecnològica (Licitació)							
	Instal·lació, implantació i desplegament							
	Agents atenció (RLT competències) - Formació							
	Protocols i continguts (Transformació Centre Contactes Multicanal MCC) (UX, IU, RS)							
	Canal Video Atenció							
Nou Espai de relació presencial (Nova OAC Casa Oberta)								40.000 €
	Sistema de gestió de cues					5.675 €		
	Sistema de cita prèvia					2.159 €		
	Sistema de Signatura Biomètrica					11.000 €		
	Aliances estratègiques Canal atenció presencial							
	Identificació espai (Actiu disponible a la ciutat)							
	Definició i redacció PPT nova OAC (Desenvolupament / adequació d'un equipament municipal)							
	Procés contractual - licitació (Adequació espai físic immobiliari i mobiliari, TIC,...Full)							
	Obra civil (adequació de l'espai, desenvolupament, instal·lació...)					500.000 €		
	Dotació (Compra equipaments, desenvolupament, instal·lació...)					150.000 €		
	Adequació funcional (N0, N1, N2,G3, ...) / UX, IU, RS / Gestor de cues (Actual / futura OAC) / Cita prèvia (Ubintia o similar) / Serveis Assistència (A1, A2, A3) / Empoderament (Pedagogia)							
Governança de l'Atenció Ciutadana								10.000 €
Co- / Participació						20.000 €		10.000 €
Comunicació interna						20.000 €		5.000 €

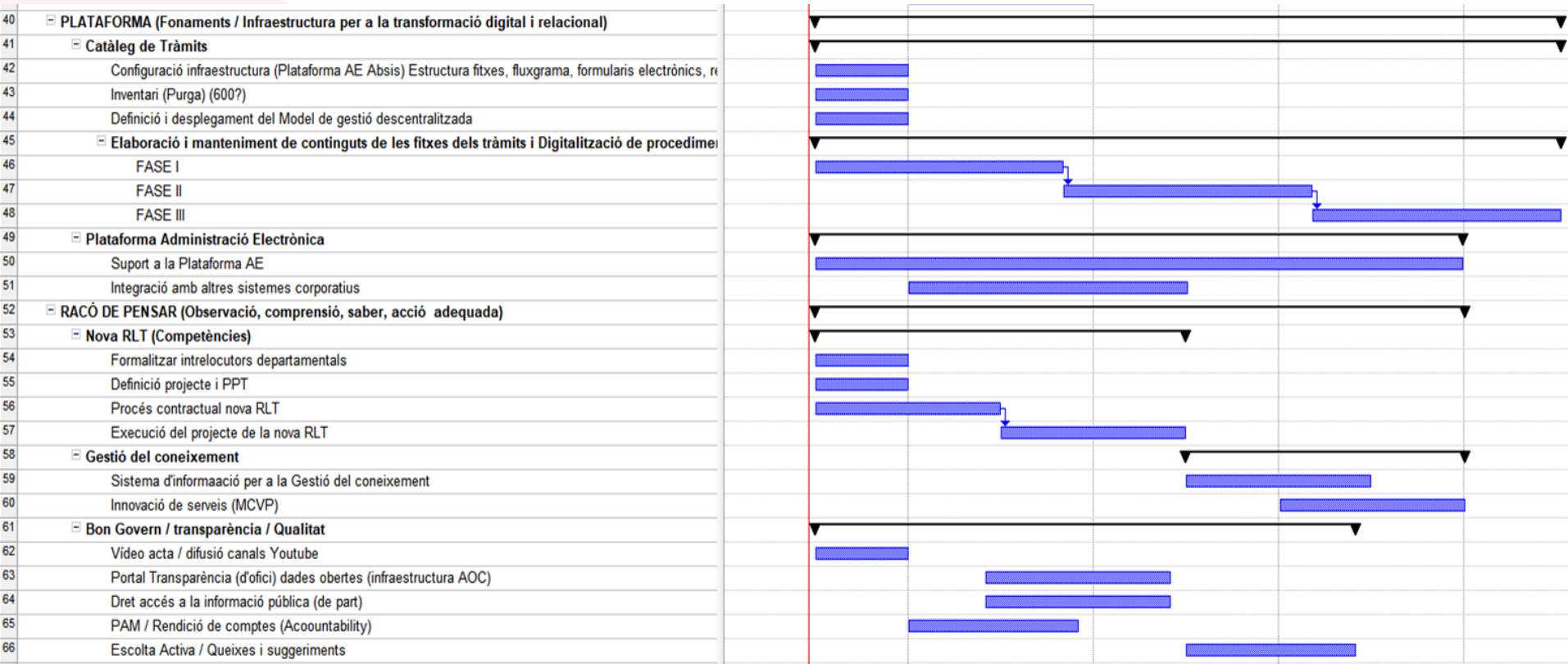
Model Casa oberta d'atenció comunitària – Projectes Pla d'acció A'

PLATAFORMA (Fonaments / Infraestructura per a la transformació digital i relacional)									
Catàleg de Tràmits									
	Configuració infraestructura (Plataforma AE Absis) Estructura fixes, fluxgrama, formularis electrònics, requeriments funcionals i tecnològics...								
	Digitalització de procediments / Tràmits (BPR "Marikondo", ANS, acceleració famílies de procediments...)							77.000 €	17.000 €
	Inventari (Purga) (600?)								
	Definició i desplegament del Model de gestió descentralitzada								
	Elaboració i manteniment de continguts de les fixes dels tràmits								
Plataforma Administració Electrònica									
	Suport a la Plataforma AE								147.872 €
	Integració amb altres sistemes corporatius								40.000 €
RACÓ DE PENSAR (Observació, comprensió, saber, acció adequada)									
Nova RLT (Competències)									
	Formalitzar intrellocutors departamentals								
	Definició projecte i PPT								
	Procés contractual nova RLT							40.000 €	20.000 €
	Execució del projecte de la nova RLT								
Gestió del coneixement									
	Sistema d'informació per a la Gestió del coneixement							20.000 €	3.000 €
	Innovació de serveis (MCVP)								
Bon Govern / transparència / Qualitat									
	Video acta / difusió canals Youtube								57.000 €
	Portal Transparència (d'ofici) dades obertes (infraestructura AOC)							30.000 €	5.000 €
	Dret accés a la informació pública (de part)								5.000 €
	PAM / Rendició de comptes (Accountability)							30.000 €	10.000 €
	Escolta Activa / Queixes i suggeriments							30.000 €	10.000 €
Pressupost 2021-2023 (3 anys)								1.030.834 €	378.272 €
									308.000 €

Model Casa oberta d'atenció comunitària - Projectes Pla d'acció A'

Nombre de tarea	2020		2021		2022		2023		2024
	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 1
1 Model d'Atenció Ciutadana CASA OBERTA - Ajuntament de Ripollet	▼								
2 NINA RUSSA (Transformació del canal telemàtic / autoservei)	▼								
3 Nova Web	▼								
4 Infraestructura TIC	■								
5 Configuració i continguts	■								
6 Portal tributari	▼								
7 Infraestructura TIC	■								
8 Configuració funcional (UX, IU, RS)	■								
9 Nova Seu electrònica	▼								
10 Posada en marxa infraestructura tecnològica eSeu de la Plataforma Absis	■								
11 Configuració (UX, IU, RS), continguts			■						
12 Incorporació de procediments digitalitzats. Interoperabilitat	▼								
13 Fase I			■						
14 Fase II					■				
15 Fase III							■		■
16 Plataforma APP					■				
17 Plataforma eMail					■				
18 CASA OBERTA (Transformació relacional / empoderament)	▼								
19 Canal telefònic (Nova centraleta)	▼								
20 Projecte Pilot nova centraleta	■								
21 Procés contractual de solució tecnològica (Licitació)	■								
22 Instal·lació, implantació i desplegament			■						
23 Agents atenció (RLT competències) - Formació			■						
24 Protocols i continguts (Transformació Centre Contactes Multicanal MCC) (UX, IU, RS)					■				
25 Canal Vídeo Atenció	■								
26 Nou Espai de relació presencial (Nova OAC Casa Oberta)	▼								
27 Sistema de gestió de cues	■								
28 Sistema de cita prèvia	■								
29 Sistema de Signatura Biomètrica	■								
30 Aliances estratègiques Canal atenció presencial	■								
31 Identificació espai (Actiu disponible a la ciutat)	■								
32 Definició i redacció PPT nova OAC (Desenvolupament / adequació d'un equipament municipal)			■						
33 Procés contractual - licitació (Adequació espai físic immobiliari i mobiliari, TIC,...Full)					■				
34 Obra civil (adequació de l'espai, desenvolupament, instal·lació...)							■		■
35 Dotació (Compra equips, desenvolupament, instal·lació...)							■		■
36 Adequació funcional (N0, N1, N2,G3, ..) / UX, IU, RS / Gestor de cues (Actual / futura OAC) / Cita prèvia							■		■
37 Governança de l'Atenció Ciutadana	■								
38 Co- / Participació			■						
39 Comunicació interna			■						

Model Casa oberta d'atenció comunitària – Projectes Pla d'Acció A'



S'identifiquen els següents riscos:

- **Necessitat de dimensionar i avaluar adequadament els recursos necessaris per a desenvolupar el pla d'acció.**
- **Limitació de recursos.**
- **Implicació dels diferents departaments. Inversió i manteniment.**
- **Col·lisió d'accions de millora.**
- **Fragmentació de sistemes.**
- **Legitimació i lideratge.**
- **Adaptació organitzativa.**
- **Disponibilitat del nou espai d'atenció.**
- **Solucions tecnològiques rígides.**
- **Sobirania tecnològica i estratègica.**
- **Subestimar la gestió del canvi.**
- **Subestimar el catàleg de tràmits.**





Pla Director del Sistema Estratègic Integrat d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Ripollet

Resum Executiu

Model Casa Oberta d'Atenció Comunitària



"Digital per defecte en un context de transformació relacional"



Ajuntament de Ripollet

+ciutat!

Connex Staff
Wise connectors