Ajuntament de Barcelona

Atenció per Vídeo Conferència a la ciutadania

L'Ajuntament et truca

23 de març del 2021

Ajuntament de Barcelona

Context

1. MULTIPLICAR LA CAPACITAT PER FACILITAR EL TREBALL REMOT ADQUIRINT I DISTRIBUINT EQUIPAMENT INFORMÀTIC

2. HABILITAR NOUS SERVEIS PER FACILITAR EL TELETREBALL, INCLÒS LOCALRET MEET PER LA RETRANSMISSIÓ DELS PLENARIS

3. FLEXIBILITZAR LA TRAMITACIÓ, AMPLIAR LA CAPACITAT DEL 010 I DOTANT D'EQUIPAMENT ALS TREBALLADORS PER PODER FER TELETREBALL PER L'ATENCIÓ CIUTADANA.

Requeriments imprescindibles

- Establir una **comunicació mitjançant àudio i vídeo** entre una persona de l'ajuntament i un ciutadà
- **Sala virtual per informador** amb **confirmació** de l'accés del ciutadà
  - **Visita prèviament** programada
  - **El ciutadà accedeix a la sala amb un codi**
  - **El informador dóna accés**
- **Qualitat d'imatge** suficient per identificar el ciutadà
- **Validació visual.** Identificar visualment al ciutadà mitjançant el document d'identitat i la càmera:
  - **Reconeixement visual del ciutadà**
  - **Reconeixement visual del document d'identitat**
- **Intercanvi** de **documents**
  - **Comunicació xifrada**
- Captura de traces/indicadors
  - **Registre d'interacció**

Orientació al sector TIC per al pilot

Interessa posar en marxa el servei el més aviat possible i anar construint funcionalitat d'acord amb les necessitats i els requeriments previs.

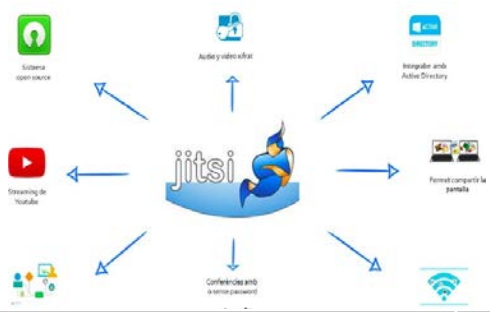
Demanem:

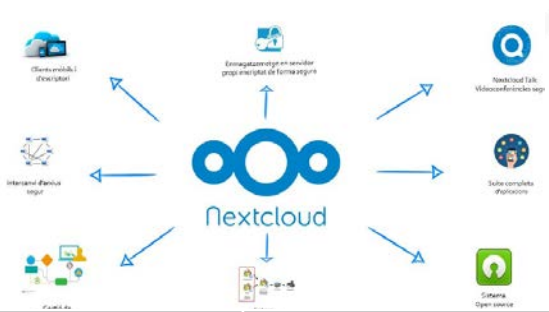
1. Una solució de negoci en model **inicial SaaS** que es pugui transformar en on-premise si fos requerit.
2. Acompliment dels criteris de seguretat corporatius
3. La garantia de un manteniment, suport i evolució durant el període que es determini.
4. Una construcció del servei en format **agile**
5. Formació i acompanyament als informadors.

Seguiment **setmanal** per **avaluar** els **problemes** trobats, recollir **necessitats** i planificarien els **evolutius** a dur a terme en el següent període.

Acompanyament constant durant tot el període de creació per donar suport, atendre dubtes i arreglar problemes d'usabilitat i tècnics.

Proposta del pilot



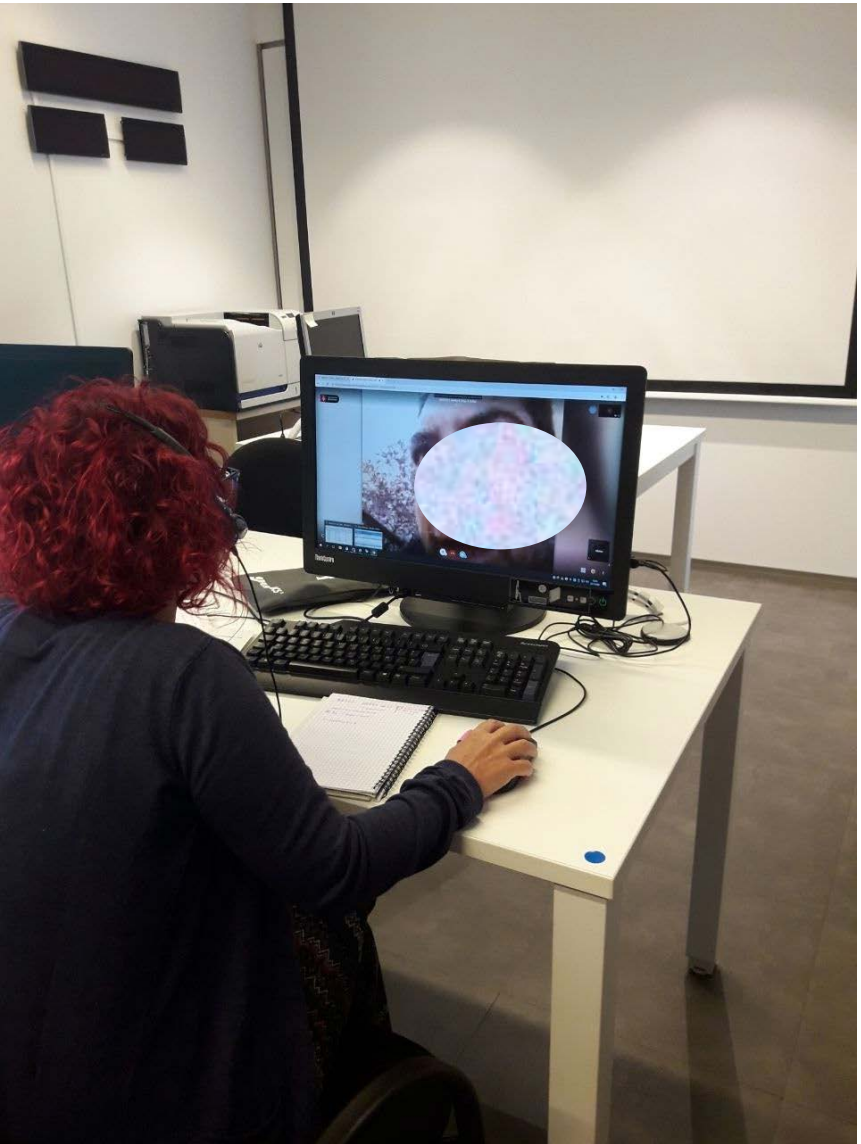


FASE 1	FASE 2	FASE 3
Desplegament infraestructura	Desenvolupament sistema gestió de cites	Millora contínua

- Pilot amb 60 usuaris.
- **Desplegament** per donar servei de manera **immediata** (1 setmana aprox) amb funcionalitat limitades.
- Definir **eines** per **identificar** al ciutadà mitjançant videotrucada **sense** fer ús de **certificats digitals.**
- Generació **d'indicadors** de servei.
- Gestió del canvi:
  - Suport en la **formació** de les eines desenvolupades.
  - Suport en la definició de **processos** de treball.
- **Desenvolupament Agile** amb increment de les funcionalitats i les integracions. Permet **adaptar-nos** a les necessitats dels usuaris.

Ajuntament de Barcelona

El primer dia



CIUTADÀ

Demana cita per Videotrucada

Rep email amb enllaços

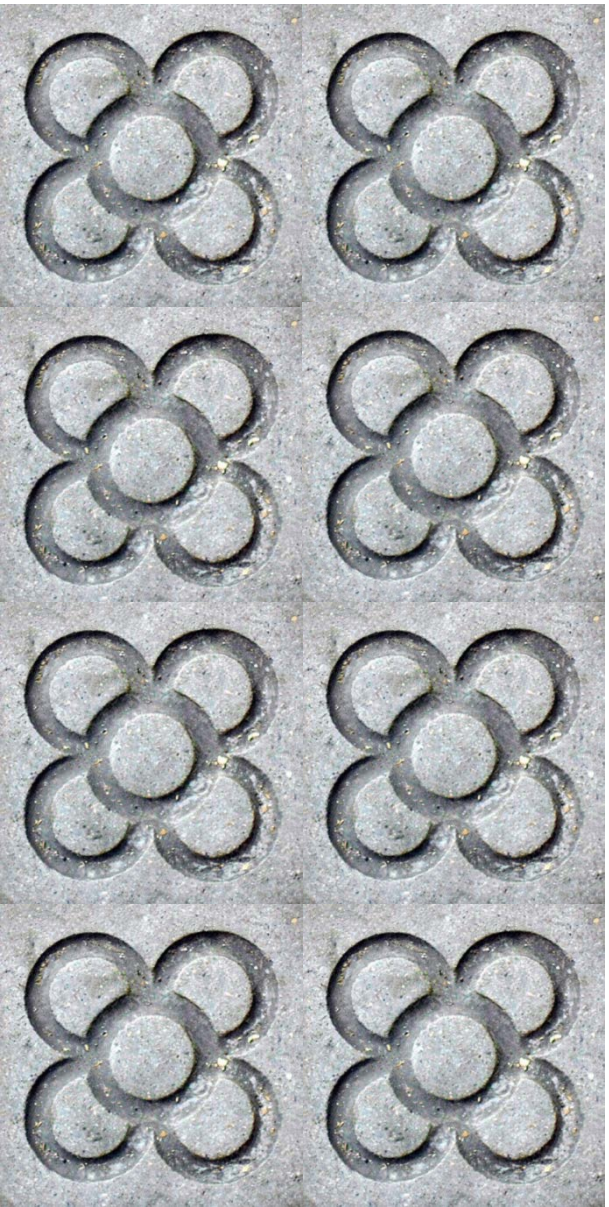
Puja els documents requerits

Accedeix a Videotrucada

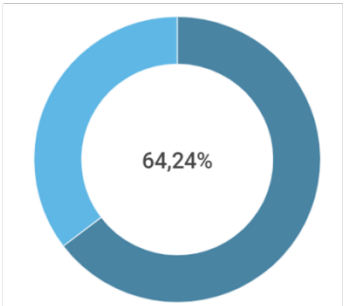
Descarrega els arxius

El **23 de juliol del 2020** es va fer la primera interacció d'una informadora amb un ciutadà, tant a la DIAC com a l'IMH

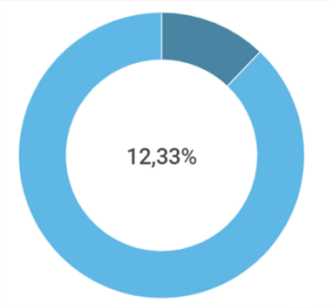
Ajuntament de Barcelona



Nivell de Servei



CITES	MES
CITES CONCERTADES	660
CITES AMB VIDEOTRUCADA	424
CITES AMB COMPARTICIÓ D'ARXIUS	213
NIVELL DE SERVEI VIDEOTRUCADA	64,24%
NIVELL DE SERVEI ARXIUS	32,27%

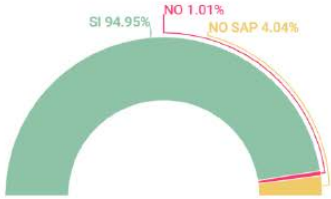


CITES	MES
CITES CONCERTADES	4136
CITES AMB VIDEOTRUCADA	510
CITES AMB COMPARTICIÓ D'ARXIUS	840
NIVELL DE SERVEI VIDEOTRUCADA	12,33%
NIVELL DE SERVEI ARXIUS	20,31%

Valoració Ciutadans

T'ha agradat el sistema?

T'ha resultat senzill?



Repetiries l'experiència?

- Felicitaciones! Hay que utilizar este sistema para otros trámites.
- Vosotros me veis pero yo NO los veo. Del resto, todo OK.
- NO SE SOLUCIONAN LOS TRÁMITES.
- Excelente! Facilita mucho las gestiones. Gracias!
- Muy buena atención
- Excelente!!! Buena información

Factors Claus d'èxit

- ✓ Principi de **simplicitat**.
- ✓ **Adaptació** constant a les necessitats de negoci.
  - ✓ Cal estar present. Anar al "**Gemba**" per entendre el **procés**.
- ✓ **Gestió del canvi**. Acompanyament intensiu amb progressiva autonomia.
- ✓ El **treball en equip** que l'ha fet possible.

Un nou ús de tecnologies ja conegudes

Alguns enllaços

https://www.barcelona.cat/infobarcelona/ca/tema/ajuntament/loac-et-truca-ara-tambe-per-videconferencia_1042939.html

https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/canals-datencio/atencio-personalitzada

Des de febrer es troba publicat a:

https://github.com/videotramites/vtramit

Ajuntament de Barcelona

Ajuntament de Barcelona