

PASSERELA

La Solució CRM per a AAPP en Programari Lliure
La Nova Carpeta Ciutadana

FI-4 OPEN SOURCE, S.L.

Gener 2010

PASSERELA

La Solució CRM per a AAPP en Programari Lliure

Introducció

Fa temps que les Administracions Públiques estan canviant la seva concepció envers els ciutadans i els serveis que mereixen. A través de la tecnologia existent s'està tractant de millorar els serveis que deixen les Administracions a cada una de les diferents entitats amb què es relaciona obrint aquests serveis a través d'Internet. Les relacions inclouen Govern-Ciudadà (G2C), Govern-Empresa (G2B), Govern-Govern (G2G) i Govern-Funcionari (G2F).

En aquest marc, el CRM (Gestió de Relacions amb el Ciudadà) és un factor important per millorar la percepció que els ciutadans tenen sobre l'acompliment de l'administració.

Seguint els passos de les organitzacions privades, les Administracions Públiques (AAPP) estan evolucionant per comprendre i satisfer les expectatives dels ciutadans abans que esperar passivament que siguin ells els qui acudeixin amb noves demandes a l'administració. Els procediments administratius convencionals es basen en les necessitats dels estaments públics implicats, ignorant normalment la càrrega de treball imposada al ciudadà.

L'aproximació al CRM no és només una tecnologia, algunes parts poden millorar el seu funcionament mitjançant solucions tecnològiques. Tanmateix, **l'autèntic CRM és l'estratègia orientada a què els procediments administratius funcionin més d'acord a les conveniències dels ciutadans**. I, per compatibilitzar les necessitats del client amb les necessitats internes, que continuen existint, es pot emprar un pont tecnològic entre ambdues parts.

Serveis Públics Europeus Integrats a Internet

La Comissió Europea va definir 20 serveis de referència per mesurar l'evolució de la e-AAPP. A Espanya, catorze d'ells requereixen la intervenció de l'administració autonòmica i nou d'aquests catorze també de l'Administració Local.

Serveis per a Ciutadans

1. Pagament d' IRPF
2. Recerca de treball a les oficines públiques d'ocupació
3. Petició d'ajuts, beques, subsidis i subvencions.
4. Documents personals (DNI, passaport, permís de conduir, etc.).
5. Matriculació de vehicles.
6. Sol·licitud de llicències d'obra.
7. Denúncies a la policia.
8. Gestió de biblioteques públiques.
9. Certificats civils (naixement, matrimoni, etc.)
10. Matriculació a la universitat.
11. Padró municipal.
12. Salut pública (cites mèdiques, etc.)

Serveis per a Empreses

13. Cotitzacions a la Seguretat Social.
14. Impost de societats.
15. Pagament d'Iva.
16. Registre mercantil de noves societats.
17. Tramesa de dades obligatòries per a estadístiques oficials.
18. Declaracions de duanes.
19. Permisos mediambientals.
20. Compres Públiques

Segons un estudi a nivell europeu per a la Comissió Europea a Espanya realitzat en el 2005-2006 presenta un desenvolupament del 94% en serveis per a empreses davant un 59% en serveis per al ciutadà.

Què és PASSERELA?

PASSERELA és més que una Carpeta Ciutadana, és una plataforma web que permet visualitzar la informació municipal en varies direccions, tant per al funcionari, al ciutadà o a les altres administracions públiques. El nom neix del acrònim de "Plataforma municipal d'accés als serveis públics i gestió de les relacions amb el ciutadà".

La informació a mostrar es adaptable a les necessitats de cada Ajuntament, tant pel que fa al tipus: renda, padró, serveis socials, expedients, ...; com a les tipologies de les bases de dades: ORACLE, SQL, ...; o al seu origen: T-Systems, Audifilm, pròpies, etc.

Aquesta plataforma està **desenvolupada en programari web obert de alta productivitat, Ruby on Rails**, que dona a l'ajuntament una capacitat total de modificació del programari així com eliminació dels costos tradicionals de manteniment del programari propietari.

La seguretat es un punt que sempre ens ha preocupat. Per això treballem estretament amb Catcert, la Agència Catalana de Certificació, així com amb l' AOC, el Consorci de la Administració Oberta de Catalunya, utilitzant el DNI electrònic o el certificat IDCAT.

PASSERELA és un projecte que permet crear l'accés a una carpeta ciutadana amb l'objectiu de complir la Llei 11/2007 del 22 de juny d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics així com facilitar el canvi de model d'atenció orientat al ciutadà i no a l'Administració.

El programari ha d'accedir transversalment a tots els sistemes municipals mostrant-se als usuaris de la intranet municipal, ciutadans i empreses des del Portal Web del ajuntament, tota la informació i historial municipal relatiu a una persona física, jurídica o adreça.

En compliment de la Llei Orgànica 15/1999 del 13 de Desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD) totes. **les consultes són registrades tant si son internes com externes, identificant el tipus de consulta, la informació sol·licitada i l' usuari que l'ha consultat**

PASSERELA no només dona accés a la informació de les persones físiques o jurídiques sinó que també facilita la Gestió de la Comunicació de l'Ajuntament o Diputació a partir de les

consultes realitzades. Així, es té un millor coneixement de les necessitats i dels aspectes que més preocupen als ciutadans.

Després de 20 anys de coneixement de sistemes de Gestió en l'Administració Pública, i en sistemes de Gestió Empresarial (ERP) i sistemes de Relació amb els Ciutadans (CRM) entenem les problemàtiques de l'AAPP i oferir les solucions que necessiten.

Arquitectura de PASSERELA

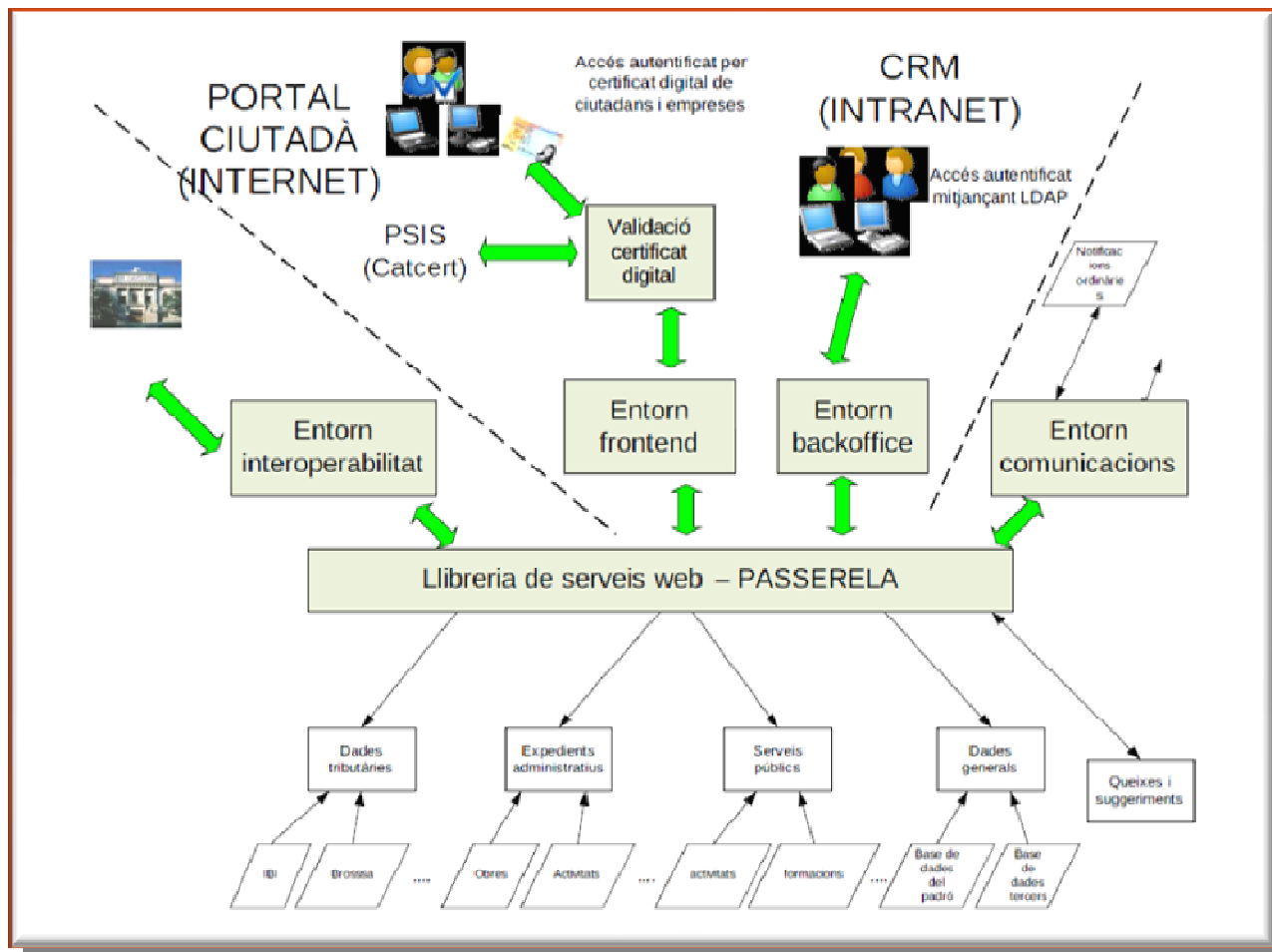
El sistema es compon de 4 entorns:

- Un entorn Intranet per als usuaris interns que es validen mitjançant LDAP amb el sistema d'autenticació municipal.
- Un entorn Extranet accessible per Internet directament pels ciutadans o empreses. Aquests són autenticats a través de certificats digitals (Catcert).
- Un entorn d'interoperabilitat per fer accessible el sistema a altres sistemes municipals o amb altres AAPP, complint la llei 11/2007.
- Un entorn de comunicacions per registrar totes les comunicacions i contactes amb els ciutadans i empreses: SMS, notificacions ordinàries, correus electrònics, entrevistes personals, compareixences, etc.

Característiques de PASSERELA

Les característiques principals són les següents:

- L'entorn accessible des d'Internet compleix el nivell AA de la WAI.
- Autenticació de ciutadans i empreses amb Certificats Digitals (Catcert).
- Parametrització dels camps visibles per als ciutadans i empreses.
- Multi idioma en compliment de la llei 11/2007 en relació amb els idiomes.
- Seguretat dels usuaris interns basats en perfils del LDAP, partint del perfil es defineix quins camps es poden visualitzar i quins no de les bases de dades municipals.
- Per als usuaris interns la recerca pot fer-se també per adreça i/o carrers, per exemple per enviar una comunicació d'obres.
- Capacitat de tramesa de correus electrònics, SMS (Consorti AOC), notificació telemàtica (plataforma eNOTUM del Consorti AOC), etc.
- Registre de totes les comunicacions realitzades entre l'Administració i els Ciutadans o Empreses.
- Facilitat d'implementar l'accés a les bases de dades municipals a través de Web Services definibles



Característiques tècniques de PASSERELA

Les característiques principals tècniques són les següents:

- Desenvolupament a través de Web Services.
- Ruby on Rails com a eina de desenvolupament per a alta productivitat i facilitat de manteniment.
- Sistema accessible via web per a navegadors Firefox 2.0 o superior o Microsoft Internet Explorer 6.0 o superior.
- El sistema s'instal·la sobre un servidor Apache 2.0 o superior i registra la informació de les bases de dades municipals consultades.
- Les BBDD municipals poden ser Oracle o SQL Server.

Informació que pot ser visible per PASSERELA

La informació que es detalla a continuació es podrà mostrar depenent dels actuals sistemes de gestió municipals classificats per categoria. La informació no està limitada a aquesta llista sinó que **es pot parametritzar per ampliar-la o reduir-la segons les necessitats de l'Ajuntament:**

- **Dades generals:** padró municipal, dades de persones de la base de dades del padró (BDP) i adreces base de dades territorial (BDT), vehicles.
- **Dades tributàries i econòmiques:** unitats fiscal, rebuts, dades cadastrals i factures.
- **Expedients administratius:** obres, activitats, ocupacions de la via pública (OVP), denúncies de tràfic i subvencions.
- **Llicències:** obres, activitats i ocupacions de via pública (OVP)
- **Serveis públics:** Inscripcions a activitats i cursos, i escoles bressol.
- **Comunicacions:** assentaments d'entrada/sortida del registre general (REGWIN accés per serveis web de CONECTA), notificacions per correu electrònic, SMS (SMS AOC), notificacions telemàtiques (eNOTUM) i correu ordinari (p.ex.: GAN de Burowin). També caldrà que enregistri compareixences (p.ex.: a hisenda) i entrevistes (serveis socials).
- **Altres:** queixes i suggeriments

Connectivitat de PASSERELA i bases de dades municipals

Genèricament una de les tasques més complexes i crítiques en aquestes tipus de projectes és la connexió amb diferents bases de dades de cada ajuntament, on poden ser de diferents fabricants o de elaboració pròpia.

La flexibilitat de PASSERELA està basada en la adaptabilitat dels diferents connectors que accedeixen a les actuals bases de dades de les AAPP amb Web Services tant si és CONECTA de TSYSTEMS com altres aplicacions o fabricants.

Tots els projectes que realitzem son fets a mida de cada client en funció de les actuals bases de dades i d'amplitud d'informació que es vulgui proporcionar el ciutadà o als usuaris interns de l' ajuntament.

Gràcies a la potència i flexibilitat de "Ruby on Rails" i a l' experiència de l' equip humà de FI-4 la connectivitat deixa de ser una tasca complexa a l' hora de programar i mantenir.

Qui som FI-4?

Som una organització nacional dedicada a **oferir solucions en programari obert a les Administracions Públiques**. Més de 20 anys de coneixement de sistemes de Gestió en l'Administració Pública, sistemes de Gestió Empresarial (ERP) i sistemes de Relació amb els Ciutadans (CRM) ens permeten entendre les problemàtiques de les administracions públiques i donant-los les solucions que necessiten.

No venem fum, fem propostes que funcionen i són visibles, aportant un valor clar i tangible a les AAPP i, per tant, als ciutadans. **Diem el que fem i fem el que diem.**

Som una **empresa ètica i sostenible** tant en la filosofia de programari obert com en polítiques internes dels nostres col·laboradors, així com part dels nostres beneficis són destinats a projectes socials.

Sortint del corrent de la majoria d'empreses, la nostre finalitat no és la maximització de beneficis per als accionistes sinó gaudir del nostre treball, la satisfacció dels nostres clients i col·laborar en iniciatives de millora del benestar social.

Què és el projecte PASSERELA?

Quan es parla de programari lliure es cau en la simplicitat de creure que només es tracta de descarregar el programari de la web, d'instal·lar-ho i començar a funcionar si no tenim en compte les adaptacions a mida o nous desenvolupaments.

Després de anys treballant per a l'Administració Pública coneixem que existeixen elements que són fonamentals en la posta en marxa d'aquest tipus de projectes recollits sota la Metodologia d'Implantació. Aquesta Metodologia cobreix els aspectes d'adaptació d'aplicacions, nous

desenvolupaments, formació de funcionaris, formació de tècnics, consultoria, integració en web, seguretat d'aplicacions, prototipus, etc.; fins el dia de l'arrancada i suport de la solució.

Els nostres projectes s'engeguen de forma ràpida i fàcil, tant sigui de manera gradual com "tot en un".

En resum, els nostres serveis són:

- Anàlisi i desenvolupament de solucions
- Adaptació de solucions per als clients
- Desenvolupaments a mesura
- Tots els serveis associats a l'engegada i suport de les solucions.

Aspectes diferencials de la nostre proposta

Solució Provada

PASSERELA està en fase de desenvolupament per als Ajuntaments de Reus i Rubí. En breu es podrà veure en vídeos de demostració al nostre web.: www.fi4.es.

Amb tecnologia punta

PASSERELA està realitzada amb eines "Ruby on Rails", un entorn de desenvolupament web de codi obert que està optimitzat per la productivitat de generar Web Services, aplicacions que s'executen a Internet amb independència de l' explorador que tingui el ciutadà. Aquesta eina facilita el manteniment i el futur creixement de les Administracions de manera autònoma, sense necessitat de dependre de ningú.

Pensada i dissenyada per les AAPP

A FI-4 hem dissenyat des de zero aquesta solució CRM només pensant en els processos, les necessitats i requeriments municipals. Aquests 20 anys d'experiència treballant per a l'Administració, en diferents empreses locals i multinacionals ens han donat la visió de treballar exclusivament per les AAPP.

Les AAPP necessiten que algú els entengui quan parlem dels diferents Serveis als ciutadans, empreses i la connectivitat amb altres AAPP.

Dissenyat en programari lliure

Sigueu els propietaris del vostre programari i tingueu la llibertat de modificar-lo i ampliar-lo en funció de les vostres necessitats. No sigueu esclaus de les polítiques de manteniment de les empreses fabricants de programari i no pagueu importants sumes de diners per un programari amb limitacions de modificació que no ofereix al client disposar dels programes fonts.

Metodologia d'implantació

Per fer que la posta en marxa sigui segura i es compleixin els terminis previstos sense sorpreses ni sobresalts, els nostres professionals i els de l'Ajuntament o Diputacions s'emmarquen tots en una forma de treballar guiada amb un únic objectiu comú: La satisfacció del client per al ciutadà.

Economia sostenible

És un dels pilars de la nostra organització perquè creiem que existeix una alternativa al model tradicional d'empresa. FI-4 Open Source és una empresa on les jerarquies no existeixen més enllà del paper, sense despatxos, totalment oberta al món i on part dels seus beneficis redunden en projectes socials.

Empresa Oberta

Presentem el que ara tenim disponible i el que està en procés de desenvolupament perquè no hi hagi improvisacions. Som clars per definició i la relació amb els nostres clients, fàcil i exitosa.

Deixeu-nos que us ho demostrem

La nostra vocació és treballar conjuntament amb les AAPP entenent els seus problemes i proporcionant solucions tant a curt com a llarg termini.

Deixeu-nos que us demostrem el que podem fer per vosaltres i els vostres ciutadans.

Contacte

Els fundadors de la empresa som dos germans, Rafa Pallarés i Xavier Pallarés, ambdós us atendrem directament depenent dels temes.

Donem cobertura a tot el territori nacional i les nostres oficines centrals estan a Olot encara que tenim domicili a la província de Barcelona:

Oficines centrals:

*Carretera de les Feixes, 47
17800 – OLOT
Telèfon: 972.27.20.40*

Podeu contactar amb nosaltres per correu, digueu qui sou i el que necessiteu a info.project@fi4.es o trucant al 669.025.200, Xavier Pallarés.

Us contestarem amb rapidesa, mentre os convidem a visitar el nostre web: www.fi4.es

Diem el que fem i fem el que diem