



“En Internet, la información se debe organizar pensando en quien la mira”

Marta Contente, directora de Comunicación y Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Barcelona, es la responsable del departamento que coordina la información para facilitársela al usuario a través del 010, de las Oficinas de Atención al Ciudadano y en Internet (www.bcn.es). La firma electrónica es el principal reto de la tramitación en Internet, según Contente.

¿Cuáles han sido los principales retos con los que se ha encontrado el Ayuntamiento de Barcelona a la hora de trasladar los trámites administrativos a la web?

El primer reto ha sido conseguir hacerlos realmente en línea, es decir, hacer una sincronización con los sistemas informáticos para que el ciudadano pueda hacer los trámites de forma limpia a través de la web. El hecho de que haya tanta demanda y de que tenga tantos usuarios nos obliga a hacer las cosas bien; hemos tenido que conectar todos los sistemas directamente con las aplicaciones de Internet. El segundo reto ha sido diseñar un sistema que fuese compatible para los tres canales de información, Internet, 010 y OAC, de tal manera que cuando se entre un dato quede registrado en la base de datos común. Y un tercer reto ha sido conseguir presentar la información y los trámites según lo que el usuario busca, y no según lo que nosotros queremos ofrecer. A veces, en Internet hay demasiada información y si no se organiza con la cabeza de quien la utiliza, no se encuentra.

¿Desde cuándo se pueden hacer los trámites en Internet?

La web del Ayuntamiento se puso en marcha en 1995, fue una de las primeras webs de la ciudad. Y desde el 2000 ya se pueden hacer algunos trámites a través de Internet. El hecho de que el 010 funcione desde hace diez años ha facilitado la confección de la base de datos. En la web hay información acerca de unos 600 trámites de la ciudad.

¿Se puede tramitar todo a través de Internet?

Todo no. Aún hay que acudir al Ayuntamiento. Uno de los retos que nos queda por resolver es el tema de la firma electrónica y de la identificación del usuario, que ahora estamos trabajando con Localret y la Generalitat para facilitar la tramitación a través de la red. Ahora bien, hay algunos trámites que están funcionando muy bien. Unos

porque la gente los puede pedir y no hace falta que se identifique, como un certificado de residencia. Y hay otros que también funcionan bien, pero al final los ciudadanos tienen que ir al OAC a presentar los papeles, como es el caso de las licencias de actividades. Paralelamente, también hemos desarrollado la intranet. Todos los trámites de personal del Ayuntamiento están en Internet, y se pueden pedir los días de vacaciones y los permisos.

¿Cuál ha sido la acogida de este servicio por parte de los ciudadanos?

Muy buena. Actualmente hay unos 12 millones de visitas al año. Desde 1997 hay un crecimiento espectacular, pero los otros servicios de información, como las oficinas y el teléfono, también crecen porque la información se mejora en los tres sitios. Una cosa es este mundo de la información que ha sido un éxito, y el otro mundo son los trámites, que aún es muy desigual. Por ejemplo, el PIC (Punto de Información Cartográfica) o el cálculo del IAE tienen mucha demanda por parte de los profesionales. Pero a los ciudadanos aún les cuesta mucho tramitar a través Internet. Lo que más piden son certificados de residencia.

Entonces, ¿qué uso hacen los profesionales de la web del Ayuntamiento?

Hay bastantes servicios virtuales de apoyo por si quieres crear una empresa, como el de Barcelona activa. Tramitar a través de la red las licencias de actividades es muy útil para los profesionales, que es el sector más usuario de Internet. Aunque en Barcelona el 45% de la población tiene acceso a Internet, casi el doble de la media española.

Explicanos el procedimiento técnico y administrativo de un trámite en Internet.

Es lo que ha sido más complicado. Por ejemplo, cuando pides un certificado de residencia, estás yendo directamente a la base de datos del padrón y se imprime tu certificado, no hay ningún intermediario, está todo informatizado. Después el personal del 010 te lo envía. Pero también están los trámites en los que hace falta una identificación, que se hace a posteriori yendo a las oficinas a presentar la documentación o bien enviándola por correo certificado.

Para ofrecer este servicio, ¿qué departamentos se han visto implicados?

Todo el Ayuntamiento, porque el catálogo recoge los servicios de todos los departamentos. A pesar del esfuerzo, aún queda mucho trabajo por hacer. Le hemos dado un poco la vuelta. Antes primero pasaba por muchas mesas y se daba el servicio. Y ahora, se ofrece primero el servicio y después se controla que se haya hecho. Un ejemplo es la recogida de muebles viejos. Desde la web puedes solicitar este servicio y te dan hora y día. Este encargo va directamente a la empresa de limpieza. Hemos intentado ahorrar muchos intermediarios.

El principal problema con el que os habéis encontrado ha sido la seguridad.

Sí, es lo que hace que no corramos más. Todos los trámites que requieren identificación, que son la mayoría, o conseguimos que sean muy simples o es necesaria firma electrónica. Es un tema que va muy lento, pero que debe hacerse bien, para que el ciudadano tenga la garantía de que los trámites en línea son igual de seguros que ir a la ventanilla.

¿En qué estáis trabajando ahora?

Tenemos muchos trámites en cartera, por ejemplo, el tema de las mudanzas, para informar a la Guardia Urbana de que irá un camión de mudanzas. También estamos trabajando mucho la cuestión de la firma y de la contraseña para resolver este tema de la identificación.

Robert Llorca