

Ficha Resumen de la Postulación

Información general	
Institución	Municipalidad Provincial de Cajamarca
Título de la práctica	Implementación de un Sistema de Atención al Ciudadano por múltiples canales de comunicación
Categoría a la que postula	Servicio de Atención al Ciudadano
Departamento – Provincia - Distrito	Cajamarca-Cajamarca-Cajamarca

1. Resumen

Este municipio no se contentó con haber ganado el primer el puesto en atención al ciudadano el año pasado sino que siguió innovando a favor de la población de Cajamarca. Así, buscó que la simplificación administrativa y la atención directa logren una mayor cobertura, utilizando diferentes sistemas de comunicación tecnológica a distancia a bajo costo, aprovechando la infraestructura urbana instalada, incluida la empresa privada. Hoy, el ciudadano cajamarquino cuenta con el programa de Comunicación Multicanal que ofrece (i) atención presencial descentralizada (mediante acuerdos con 9 cabinas de Internet privadas) y beneficia a 90 ciudadanos al día, (ii) capacitación por TV a distancia mediante el programa “Aprendiendo paso a paso”, que llega a 530 inscritos, y (iii) la red inalámbrica municipal a la que se encuentran conectadas 200 familias o empresas que acceden a Internet gratuitamente.

2. Problema

Los servicios en línea del Centro de Atención al Ciudadano Cajamarquino (CAAC) –un módulo de consultas y trámites instalado por la municipalidad– no tenían la penetración esperada. Los servicios brindados a través de Internet se encontraban subutilizados.

3.1. Causas

Los servicios en línea implementados por el Centro de Atención al Ciudadano Cajamarquino (CAAC) para brindar mejor atención al ciudadano no tenían la penetración esperada, dado que el 40% de la población en la zona urbana y el 90% de la población en la zona rural no estaban familiarizados con las Tecnologías de Información. Esto les impedía hacer uso de los servicios que la municipalidad les brindaba por Internet. La cobertura de mayor número de población es importante, dado su crecimiento¹.

3.2. Efectos

Necesidad de ampliar la cobertura del CAAC

4. Explicación de la práctica

4.1. Descripción de la práctica

La Municipalidad Provincial de Cajamarca ha firmado un convenio interinstitucional para llevar a cabo un Proyecto denominado “Cajamarca Ciudad Digital”, con el fin de hacer lo más amigable posible la atención al ciudadano cajamarquino. El proyecto arrancó el año 2004, con la creación y la puesta en funcionamiento del Centro de Atención al Ciudadano Cajamarquino. Se ha dado un paso adicional con la llamada Comunicación Multicanal que incluye tres programas específicos:

¹ Se presentan una serie de problemas que podrían ser causas; sin embargo, considero que sólo este problema es relevante para esta práctica.

- ✓ **La atención presencial descentralizada.** El municipio ha firmado contratos con 9 negocios privados de alquiler de cabinas de Internet ubicadas en la zona urbana, para que los ciudadanos puedan realizar allí cualquiera de sus trámites municipales. De acuerdo con el convenio, las cabinas instalan una mesa de trámite documentario electrónica descentralizada, y reciben como ganancia por cada trámite el monto de S/. 4.00 (Cuatro nuevos soles). El convenio incluye el depósito de S/. 300.00 (trescientos nuevos soles) por parte del negocio, como fondo de garantía para la caja o tesoro municipal. Todos los negocios han sido conectados a la red digital municipal, a través de enlaces inalámbricos (Wi-Fi)
- ✓ **Programa “Aprendiendo paso a paso”.** Se trata de capacitación a distancia por TV. Actualmente hay 530 inscritos en dicho programa. Se emite desde el 22 de marzo a través de la señal de TV Norte, canal 7, en el horario de 9:00 p.m. a 10:00 p.m. los miércoles, jueves y viernes y se repite el día sábado de 4 p.m. a 7 p.m. El programa también se emite en el canal 25 de lunes a viernes de 8 p.m. a 9 p.m. Los usuarios reciben adicionalmente material audiovisual de apoyo vía Internet.
- ✓ **La Red Inalámbrica Municipal.** Es un sistema que provee acceso a Internet de manera gratuita y permanente a los ciudadanos. Además, facilita el acceso a la Intranet Municipal, canal por el cual todo ciudadano puede obtener todos los servicios ofrecidos por la Municipalidad. El usuario, desde su hogar, o desde una cabina de Internet, puede conectarse a Internet o a la intranet municipal de manera gratuita, con la asignación de un código, los 7 días de la semana y las 24 horas del día. Se utiliza la tecnología Wi-Fi para irradiar a 3 Km. una señal al aire libre que cubre toda la zona urbana de la ciudad. Este servicio cambia el concepto de que: “tener Internet en casa es un lujo”. El servicio gratuito de Internet para la población cajamarquina a través de la Red Inalámbrica ha requerido de 6 antenas principales, en dos torres, una ubicada al interior de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y la otra en las instalaciones de la empresa municipal TV Norte. Son antenas sectoriales de 120º, que permiten que las señales cubran la mayor cantidad de zonas locales. **Los ciudadanos interesados simplemente han tenido que adquirir un equipo-cliente, cuyo valor es de, aproximadamente, de US\$70 (Setenta Dólares Americanos). Esta es la única inversión para el usuario. El resto del servicio es gratuito.**

4.2. Periodo de desarrollo

- ✓ Periodo de desarrollo de la práctica:
 - Programa “Implementación de un Sistema Integral Multicanal en el Centro de Atención al Ciudadano Cajamarquino”: Desde la concepción de la idea hasta la inauguración del programa, transcurrieron 8 meses. La simplificación de procesos administrativos se inició en julio del 2005, logrando cambios sustanciales en la disminución de pasos de los trámites documentarios y se inauguró en Febrero del 2006.
 - Programa “Aprendiendo Paso a Paso”: se ejecutó entre enero y febrero del 2006.
 - Programa “Red Inalámbrica”: se inició en Agosto del 2005 y se inauguró en Febrero del 2006.
- ✓ Tiempo de funcionamiento de la práctica:
 - Programa “Implementación de un Sistema Integral Multicanal en el Centro de Atención al Ciudadano Cajamarquino”: atiende desde el 13 de marzo del 2006 a la fecha
 - Programa “Aprendiendo Paso a Paso”: se emite desde el 22 de marzo del 2006 a la fecha
 - Programa “Red Inalámbrica”: los primeros cursos se ofrecieron a los usuarios a partir del 10 de marzo del 2006.

4.3. Medidas adoptadas

- ✓ Se amplió las competencias de la Gerencia de Informática y Estadística para permitirle centralizar técnicamente servicios que estaban dispersos anteriormente en otras gerencias.
- ✓ Se modificó el TUPA modificado, reduciendo pasos y requisitos y centralizando instancias en un mismo espacio de atención al usuario.
- ✓ Esta práctica ha sido concebida como un proceso de mejora continua, para lo cual se destina personal y recursos permanentes.

5. Equipo Humano

Supervisor del Proyecto: Ing. Luis Arteaga Pajares.
 Programadores: Dilver Gutiérrez Vargas
 Eliana Salvador Cárdenas.
 Lucía Sánchez Culqui
 Evelin Gutiérrez Fernández

Administrador de la DBA: Hugo Pérez Quiroz
 Administrador de la Red: José Carlos Gamarra Zegarra.
 Digitadores: Patricia Araujo Díaz
 Mirla Saldaña Avalos
 Jany Aguilar Vergara

Mantenimiento Técnico: Eduardo Vilca Huamán
 Martín Villacorta Julcamoro
 Daniel Alpino Alvarado Noriega.

Personal del CACC:

Licencias de Funcionamiento: Consuelo Machado.
 Licencias de Funcionamiento: Arnaldo López
 Licencias de Construcción: Carlos Garay Balcázar
 Registro Civil: Segundo Armando Urteaga Villacorta.

- a. El **Programa “Aprendiendo Paso a Paso”** también estuvo liderado por la Gerencia de Informática y Estadística, a cargo del Ing. Jorge Lezama Bazán.

Programadores: Magna Inés Arias Sánchez
 Gloria Isabel Zamora Chávez
 Elizabeth Ivonne Ocharán Arena
 Rhina Pretel Ramírez

Conductoras: Gloria Isabel Zamora Chávez
 Karina Bazán Paredes

Mantenimiento Técnico: Eduardo Vilca Huamán
 Martín Villacorta Julcamoro
 Julio Aliaga

Gerente de TV Norte: Luis Satui

- b. El equipo de implementación y ejecución del **Proyecto de la Red Inalámbrica** estuvo liderado por la Gerencia de Informática y Estadística a cargo del Ing. Jorge Lezama Bazán.

Administrador de la DBA: Hugo Pérez Quiroz
 Administrador de la Red: José Carlos Gamarra Zegarra.
 Soporte Técnico: Gustavo Gálvez Antinori
 Personal de JyC Telecomunic.: Frank Yupanqui y César Picchel

1	Jefe de la Institución	Edgar Emilio Horna Pereyra
2	Jefe del área o líder del equipo	Ing. Jorge Lezama Bazán
3	Persona(s) clave(s) de la buena práctica	Ing. Jorge Lezama Bazán

6. Dificultades para implementar la práctica

- ✓ Programa “Implementación de un Sistema Integral Multicanal en el Centro de Atención al Ciudadano Cajamarquino”

Internos:

- En un inicio los funcionarios públicos se mostraban reacios, pesimistas y, en algunos casos, confundidos frente a las iniciativas de simplificación y modernización administrativas; no entendían su importancia.
- Se había previsto que preparar el Programa tomaría un año, pero estuvo listo en 8 meses, lo que ocasionó una falta de personal.
- Hubo problemas en la configuración del servidor para cambiar de plataforma Windows a Linux.
- La poca capacidad del personal para asumir el uso de las nuevas tecnologías de información. Fueron necesarias jornadas de capacitación intensivas y prácticas para entrenar a los funcionarios que venían trabajando año tras año en forma manual, burocrática y basada en procedimientos aislados, no pensados sistémicamente en función del servicio al ciudadano.

Externos:

- Al inicio existieron dificultades con la red inalámbrica, por encontrarse en fase de prueba.

- ✓ Programa “Aprendiendo Paso a Paso”

Internos:

- Falta de personal
- Falta de capacitación para el personal
- Falta de equipos

- ✓ Programa “Red Inalámbrica”

Externos:

- Problemas eléctricos
- Corriente inestable
- Existía un pozo de tierra que no cumplía todas las características
- Se necesitaron equipos que demandan corriente estabilizada
- La señal no ingresaba a las casas.

7. Aliados

Las instituciones involucradas en el Programa “Multicanal” son:

- ✓ AHCIET (Asociación Hispanoamericana de Centros de Información y Empresas de Telecomunicaciones)
- ✓ CONCYTEC (Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología)
- ✓ INDECOPI
- ✓ El Instituto Nacional de Cultura y la Cámara de Comercio de Cajamarca, quienes participaron en el proceso de simplificación administrativa.
- ✓ Cabinas privadas de Internet (9).

Las instituciones involucradas en el Programa “Red Inalámbrica” son:

- ✓ J y C Telecomunicaciones, empresa privada de Trujillo.

Las instituciones involucradas en el Programa “Aprendiendo Paso a Paso”:

- ✓ TV-NORTE
- ✓ CONCYTEC (Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología)
- ✓ INDECOPI
- ✓ El INC
- ✓ Cámara de Comercio de Cajamarca

8. Resultados

8.1. Resultados generales

Los aportes logrados por la implementación de esta práctica han sido:

Para la comunidad:

- Mejora en la calidad del servicio, con una atención rápida, cómoda y eficiente.
- Disminución en el tiempo de entrega de licencias de funcionamiento y construcción e inscripción de nacimientos, gracias a la implementación de sistemas y a la simplificación de procedimientos administrativos.
- Comodidad y ahorro de tiempo para el ciudadano, al poder hacer sus trámites desde cualquier lugar: desde su casa por teléfono, o desde una cabina de Internet, a través del Portal Municipal.
- Seguridad y confiabilidad en los datos generados por los procesos de los sistemas, al contar con dispositivos confiables de almacenamiento.
- Seguimiento de los diversos trámites de licencia para conocer con rapidez su ubicación y estado.
- Facilitación de los mecanismos de formalización (licencia de construcción, licencia de funcionamiento), promoviendo así el aumento de la formalidad en la economía local y generando un entorno de negocios e inversión propicio para el desarrollo económico.
- Al reducir los tiempos y espacios de atención, se ha limitado la vulnerabilidad del proceso, fortaleciendo su transparencia.
- Acceso a Internet desde cualquier punto de la ciudad, que se convierte en una herramienta para la actualización educativa.
- Aumento del desarrollo social y económico de la localidad.

Al interior de la Municipalidad:

- Cálculos más rápidos y reportes estadísticos que reflejan la situación de los procedimientos municipales, a partir de consultas hechas a los sistemas correspondientes.
- Oportuna y óptima toma de decisiones a partir de los reportes generados por los sistemas.
- Notable incremento en la recaudación de los impuestos municipales, además de una reducción de costos sociales del tiempo, cuyos datos se mostrarán en las evaluaciones siguientes.
- Se ha brindado capacitación al personal con los avances de la tecnología, lo cual aumenta su calificación.
- Al facilitar el acceso a los servicios, se ha incrementado el volumen de atención a los usuarios.
- Mayor aceptación en la población al generar un servicio nuevo y de impacto.

8.2. Resultados expresados con indicadores específicos

Indicadores Cuantitativos

- ✓ Para la atención presencial descentralizada a través de 9 cabinas privadas de Internet, un promedio de 90 usuarios/día ha logrado acceder a los servicios ofrecidos.
- ✓ El Programa "Aprendiendo paso a paso" atiende a 530 inscritos a través de 2 conductoras y del apoyo de la UNC para la atención presencial, del CONCYTEC en la asesoría técnica y de la Región de Educación para su validación.
- ✓ A la red Inalámbrica Municipal están conectadas 200 familias y/o empresas que acceden a acceder a los servicios ofrecidos.

Indicadores Cualitativos

- ✓ El 61% de la población considera que el servicio ha sido mejor (encuesta del Programa Multicanal)

9. Lecciones aprendidas

- ✓ Se requiere un importante nivel de concertación entre todas las instancias – internas y externas – involucradas en el proyecto; por ejemplo: entre subgerencias y gerencias en la Municipalidad, y externamente con el Instituto Nacional de Cultura, el Indecopi, la Cámara de Comercio y las instituciones de apoyo como el caso de la Asociación los Andes de Cajamarca. El rol de estas últimas es especialmente importante para los temas de asistencia técnica y financiamiento.
- ✓ Se necesita de un proceso previo de profunda sensibilización entre todos los funcionarios que serán los actores del cambio.
- ✓ La metodología usada para analizar la situación previa (problema) fue suficientemente gráfica y evidente (diagramas de flujo, análisis de procesos) para que – a pesar de las diferencias – todo el equipo de trabajo pudiera enfocarse en su solución.
- ✓ Los regidores han sido incorporados al proceso desde un comienzo, de modo que han podido impulsar los cambios necesarios.
- ✓ La implantación de la Práctica demandó perfiles determinados de trabajadores municipales para cubrir las expectativas generadas por el Programa, tanto técnicas como de valoración al ciudadano, lo que permitió incrementar su calificación.

10. Difusión de la práctica

- ✓ Se ha utilizado la televisión para difundir los programas “Aprendiendo paso a paso” y la “Red Inalámbrica”

11. Persona de contacto

Datos de contacto	
Persona de contacto	Jorge Rodrigo Lezama Bazán
Cargo	Gerente de Informática y Estadística
Teléfono / Fax / Celular	362153 – 362233 cel 0769331319 / 364166
Correo electrónico (e-mail)	kokileza@hotmail.com