



# Beneficios para el ciudadano@



## Open Citizen

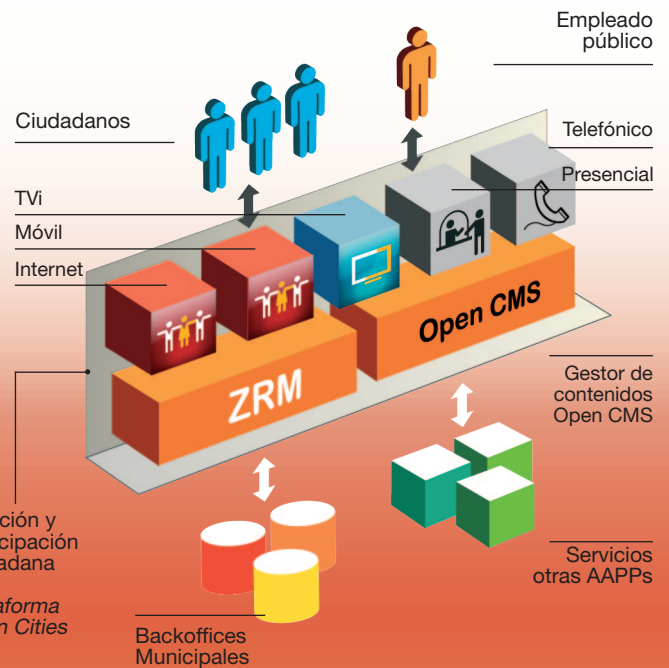
Solución tecnológica de servicios avanzados de Atención Ciudadana Multicanal y Open-Government

### FUNCIONALIDAD

- Oficina de Atención Ciudadana.
- Servicios 010.
- Asistentes Virtuales.
- ZRM (citiZen Relationship Management).
- SAC virtual en sede electrónica.
- Potenciación del Dato Único.
- Quejas, sugerencias, incidencias.
- Gestión Administrativa y Tramitación
- Portales corporativos y verticales.
- Videoactas, retransmisión de plenos...
- Archivo Municipal, Boletines Oficiales, Prensa
- Cuadro de Mando Integral (scorecard)

### SERVICIOS

- Interoperabilidad (gestión de turnos, Voip, SNTS, Registro,...)
- Gestión del Conocimiento Organismo.
- Atención Multicanal (presencial, web, movil, TDT, telefónico,...)
- Gestión de Archivos Digitales.
- Formato Multientidad - SaaS
- Mantenimiento Jurídico.
- Cartas de Servicios
- Consultoría de organización.





andago  
Open Citizen

# Caso de Éxito

▶ PORTAL DEL AYUNTAMIENTO DE GETAFE

Soluciones  
Ándago



Proyecto de modernización, diseño y renovación integral del portal web del Ayuntamiento de Getafe centrado especialmente en la mejora de la usabilidad y la accesibilidad, así como la inclusión de nuevos servicios al ciudadano acorde a la Ley 11/2007 española (LAECSP) de Administración Electrónica y la norma WAI de accesibilidad.

El proyecto se basa en Open Citizen, solución tecnológica para la gestión de Servicios de Atención Ciudadana y mejora de servicios a través de e-Administración. El objetivo de la solución es automatizar todos los servicios de información tanto por parte de la administración al usuario, así como del usuario hacia la Administración con herramientas como el Portal del Ciudadano.

[www.getafe.es](http://www.getafe.es)

## ▶ FUNCIONALIDADES

- Mejora de la usabilidad, accesibilidad y estilos del portal.
- Nuevos servicio al ciudadano:
  - Hechos de vida.
  - Buzón del ciudadano para gestión de quejas, reclamaciones, incidencias y peticiones.
  - Plenos municipales y buscador de iniciativas.
  - Perfil del Contratante.
- Integración con el sistema de administración electrónica Open Cities para la gestión de eventos y los servicios del buzón del ciudadano.
- Integración con la plataforma de licitación electrónica Open Licita para el nuevo servicio Perfil del Contratante.
- Integración con Open GeoServices.
- Text to Speech para la lectura de noticias para personas con deficiencias visuales.

## ▶ ESPECIFICACIONES

- Arquitectura Orientada a Servicios (SOA).
- OpenSource con licencia GPL.
- Desarrollado en Java compatible con especificaciones J2EE.
- Gestor de contenidos OpenCMS multicanal .
- Festival Text to Speech.
- Directorio organizativo OpenLDAP.
- Sistema operativo GNU/Linux.
- Servidor de aplicaciones JBOSS.
- BBDD PostgreSQL.



Ayuntamiento de Getafe