

Contactos de Capgemini:

Ángeles García Molero

Tel.: +34 91 657 78 33

E-mail: angeles.gmolero@capgemini.com

Paqui López

Tel.: +34 91 657 79 18

E-mail: francisca.lopez@capgemini.com

Capgemini desarrolla la Carpeta del Profesional para el Ayuntamiento de Barcelona

- **Se trata de una innovadora herramienta WEB que permite a diferentes colectivos profesionales realizar trámites telemáticos en representación de sus clientes**
- **El proyecto tiene una duración de dos años y cuenta con un equipo de 10 profesionales de Capgemini para su realización**

Barcelona, 26 de enero –El Ayuntamiento de Barcelona ha confiado a Capgemini la realización y puesta en marcha de la Carpeta del Profesional, un nuevo espacio online que permite a los profesionales realizar trámites con el consistorio de forma segura y eficaz, proporcionando herramientas que cubran las necesidades de estos colectivos. La nueva herramienta les permitirá consultar los datos de sus clientes, realizar gestiones en su nombre y seguir el estado de las peticiones en curso.

Capgemini ha abordado el proyecto desde un enfoque multidisciplinar y con tres líneas de trabajo principales:

- **Línea de usabilidad:** Se ha realizado un enfoque basado en la usabilidad para la definición del portal. Incluye un estudio de usuarios, la definición de personas y escenarios, y un test de usabilidad para asegurar un resultado óptimo.
- **Línea técnica:** Se trata de un desarrollo basado en tecnología J2EE, sobre una arquitectura de capas basada en el Framework implantado para la plataforma de tramitación del Ayuntamiento de Barcelona. El portal se integrará con los servicios de firma digital proporcionados por Catcert (Agencia Catalana de Certificación), para garantizar la autenticidad del contenido.
- **Implantación del sistema:** Se ha realizado teniendo en cuenta las necesidades de gestión del cambio para involucrar a la organización del Ayuntamiento de Barcelona y se ha puesto en marcha en distintas fases. En una fase inicial restringió a un conjunto de usuarios “piloto” y posteriormente se ha extendido

gradualmente a todo el colectivo de profesionales pertenecientes a los colegios que tienen convenio con el Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona.

A través de la Carpeta Profesional se mejora la calidad del servicio que el Ayuntamiento de Barcelona proporciona a los profesionales y se incrementan el número de trámites que se pueden finalizar completamente por Internet. Además, contribuye a reducir el trabajo de la oficina de atención no presencial al contribuyente, encargada de gestionar los trámites iniciados por Internet y que no han podido finalizar completamente de forma telemática y a rebajar la carga de trabajo de otras dependencias del Ayuntamiento.

Trámites de la Carpeta del Profesional

La herramienta da acceso a once trámites de los más utilizados por los profesionales y que están disponibles online. Estos se han mejorado para facilitar la introducción de datos.

- Domiciliación Bancaria
- Cambio de dirección fiscal
- Cambio de titular del Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- Estimación y autoliquidación del Impuesto de Plus Valía
- Emisión de documentos de pago de tributos
- Emisión de documentos de pago de multas
- Obtención de certificado de pago del Impuesto sobre Vehículos
- Presentación de alegaciones y recursos a multas
- Presentación de alegaciones y recursos a tributos
- Solicitud de devolución de un pago
- Pago, que será por cargo en cuenta y no por tarjeta de crédito.

Procesos de Representación

La relación entre el profesional y su cliente se establece a través de un proceso en el que el cliente le otorga la representación para que sea su representante en ciertos trámites. Este proceso se llama Representación y se gestiona a través de la nueva herramienta Módulo de Representación. La pueden utilizar todos aquellos despachos o profesionales que, estando colegiados en alguno de los colegios que tienen convenio con el Instituto Municipal de Hacienda, estén adheridos a este convenio.

Existen dos procesos de representación, *la fija*, se pide que el cliente dé permisos de representación al profesional por un periodo de tiempo limitado o de forma indefinida. Y *la puntual*, se pide que el cliente dé permisos de

representación al profesional para un trámite en concreto que se podrá ejecutar sólo una vez. Está pensada para clientes no habituales y aquellos a los que se pide una autorización urgente.

Para acreditar la representación fija se han contemplado dos posibles procedimientos, un procedimiento "off-line" y un procedimiento "on-line" con certificado digital del representado. Para acreditar la representación puntual se han contemplado también dos posibles procedimientos, más simples que en el caso de la representación fija, y donde también se contemplan las opciones "off-line" y "on-line" con certificado digital del representado.

Para Montserrat Ballarín, Concejala Delegada de Hacienda y Presidenta del Instituto Municipal de Hacienda (IMH), *“la puesta en marcha de esta Carpeta del Profesional agiliza de forma significativa las relaciones que los ciudadanos tienen con la Hacienda Municipal a través de sus gestores, administradores o asesores. Puesto que todas las asociaciones profesionales y el IMH comparten el objetivo de facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus prestaciones y gracias a las nuevas tecnologías se están realizando importantes avances en esta línea”*.

Para Jordi Milla, Director de Administración Pública de Capgemini, *“este proyecto es un reto en dos aspectos: por una parte, por la complejidad de un sistema de tramitación que tiene integración con la mayoría de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Barcelona y, por otra, por la necesidad de pasar de un modelo de interacción que el Ayuntamiento tenía basado en el ciudadano como destinatario final a otro en el que son los profesionales los destinatarios. Además, este proyecto nos ha permitido aplicar en un Ayuntamiento como el de Barcelona una metodología de diseño centrada en el usuario que garantiza la usabilidad del sistema.”*



Acerca de Capgemini

Capgemini, uno de los líderes en servicios de Consultoría, Tecnología y Outsourcing del mundo ayuda a sus clientes a transformar y mejorar su negocio haciendo uso de la tecnología. La compañía se compromete a favorecer la libertad de acción de sus clientes y a optimizar sus resultados. Para ello, se apoya en un método de trabajo único que ha denominado Collaborative Business Experience y en un modelo de producción llamado Rightshore®, que ayuda a alcanzar el equilibrio adecuado entre el talento de Capgemini en distintos lugares, trabajando como un solo equipo para entregar al cliente la mejor solución para su negocio. Presente en más de 35 países, Capgemini ha alcanzado unos ingresos globales de 8.400 millones de euros en 2009 y emplea 100.000 personas en todo el mundo.

www.es.capgemini.com

Rightshore® es una marca registrada perteneciente al Grupo Capgemini