

# Digitalización en la Generalitat de Catalunya

## Servicios más cercanos y centrados en el ciudadano

Con el objetivo de mejorar los servicios públicos y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, en pleno proceso de digitalización, la Generalitat de Catalunya se asoció con Capgemini para implementar una nueva iniciativa para mejorar el acceso digital a los servicios públicos y las gestiones con la Administración.

La Generalitat de Catalunya se encuentra en pleno proceso de digitalización de servicios, en el que lleva años trabajando e invirtiendo, con el objetivo de implantar un sistema virtual a servicios históricamente trabajados en papel que han de pasar al entorno digital. En muchos casos, sin embargo, se trabaja desde la visión de la organización y no desde la visión de las necesidades del ciudadano, planteando servicios digitales que no son siempre la mejor versión de lo que se quería ofrecer a los usuarios.

En su propósito de mejorar la atención y gestión de los servicios públicos al ciudadano, la Dirección General de Servicios Digitales y Experiencia Ciudadana se planteó, entre otras iniciativas, una evaluación de los servicios global y desde todas las perspectivas, poniendo al ciudadano en el centro de esa evaluación para asegurar un uso correcto de los servicios y la satisfacción de la ciudadanía.

**Cliente:** Generalitat de Catalunya

**Región:** Global

**Industria:** Sector Público

**Desafío del cliente:**

La Generalitat enfrenta el reto de digitalizar servicios tradicionales, situando al ciudadano en el centro para responder mejor a sus necesidades.

**Solución:**

Con la ayuda de Capgemini, la Dirección de Servicios Digitales lanzó Espacios de Experiencia Ciudadana para probar y evaluar servicios digitales antes y después de su implementación..

**Beneficios:**

Empoderar a la ciudadanía y mejorar los servicios públicos aumenta la satisfacción, agiliza procesos y reduce consultas en los canales de atención.

Para lograr tener esa visión global de los servicios antes y durante su puesta en marcha, la Generalitat de Catalunya se asoció con Capgemini, aprovechando su experiencia en la gestión de Experiencia del Cliente y Transformación digital, para impulsar la iniciativa de los Espacios de Experiencia Ciudadana.

## Empoderar a la ciudadanía evaluando los diferentes servicios que le ofrece la Administración

Espacios de experiencia ciudadana es una nueva iniciativa de la Dirección General de Servicios Digitales y Experiencia Ciudadana, que se ha llevado a cabo con el apoyo de Capgemini, para empoderar a la ciudadanía evaluando los diferentes servicios que le ofrece la Administración, desde trámites concretos a aplicaciones móviles, aplicando una metodología propia y testeando más de 30 servicios, para determinar si son accesibles, usables y comprensibles para todos.

El equipo de Capgemini ha realizado el proyecto de principio a fin; desde la captación inicial de requisitos y evaluación de la solución digital a testear, hasta la captación final, testeo y posterior redacción de informe de conclusiones de cada servicio.

Se evaluaron los servicios a partir de reuniones dinámicas con un grupo reducido de personas voluntarias, en formato presencial y virtual, reuniendo a ciudadanos con diferentes perfiles y edades.

El objetivo del proyecto es empoderar a la ciudadanía y mejorar los servicios públicos, acompañando y poniendo al ciudadano en el centro a la hora de acceder a los servicios públicos y en su relación con la Administración, en un contexto cada vez más digital. El propósito es avanzar así hacia un nuevo modelo de atención ciudadana que busca simplificar procesos y trámites.

Dentro de esta estrategia, destacan cuatro líneas de trabajo: la escucha activa, el acompañamiento a la ciudadanía, la atención integrada y la comunicación. Dentro de la escucha activa, hay un proyecto de análisis avanzado de datos, mediante el cual, se analizan los servicios públicos antes de que estos se pongan en marcha y mejorar los que ya existen. El resto de las líneas de trabajo son parte de este proyecto integral, que asegura un acompañamiento, una atención y una comunicación constante con el ciudadano para lograr entender y reflejar de la mejor manera sus necesidades.

## Metodología propia e innovadora

Se ha desarrollado para este proyecto una metodología innovadora propia, con un conjunto de reglas básicas que se deben seguir, pero a su vez, es flexible y se adapta al objetivo o servicio que se quiere analizar. Además, se mantiene actualizada con mejoras constantes a medida que se va avanzando en las pruebas y evaluaciones de los servicios.

De este testeo se extrae, entre otras conclusiones, un informe de recomendaciones para los servicios públicos y unos indicadores cualitativos y cuantitativos que muestran cómo están actualmente los servicios públicos.



El objetivo es empoderar a la ciudadanía y mejorar los servicios públicos, acompañando y poniendo al ciudadano en el centro a la hora de acceder a los servicios públicos. El propósito es avanzar así hacia un nuevo modelo de atención ciudadana que busca simplificar procesos y trámites.”



## Cómo hemos trabajado juntos

Capgemini ha aportado al proyecto de Espacios de Experiencia Ciudadana el equipo de trabajo y el 'Know How' de experiencia de cliente necesario para hacer de esta iniciativa todo un éxito.

Se ha trabajado de la mano del cliente, para poder llevar a cabo las iniciativas necesarias dentro de la organización y para poder implicar a los departamentos dentro de los servicios a realizar, donde Capgemini ha jugado un papel primordial, organizando todo el trabajo de campo, realizando las sesiones con la ciudadanía, extrayendo las conclusiones necesarias y realizando los informes, tanto de los servicios individuales como a nivel transversal, que han ayudado a mejorar todos los productos testeados. A su vez, este trabajo ha aportado una visión más amplia y un enfoque de futuro que la Generalitat de Catalunya podrá tener en cuenta en sus nuevas iniciativas digitales.

## Resultados y conclusiones del proyecto

La innovadora solución implementada por la Generalitat de Catalunya y Capgemini ha establecido un nuevo estándar para iniciativas en trámites digitales, ya que las conclusiones extraídas del proyecto de Espacios de Experiencia Ciudadana son aplicables a la mayoría de los servicios, productos o trámites digitales.

A través de esta colaboración, la Generalitat de Catalunya, no solo ha mejorado su relación con la ciudadanía, ya que está más satisfecha con los servicios que se ofrecen, sino que también ha reducido las consultas en los canales de atención que el cliente tiene habilitados.

## Sobre Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el potencial de la tecnología y dar respuesta a todas sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2023, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.500 millones de euros.

Get the future you want | [www.capgemini.com/es-es](http://www.capgemini.com/es-es)