

Del papel al máximo rendimiento:

El proceso de permisos totalmente digital de Lynnwood, WA

Cientos

de permisos consolidados en un proceso fluido

85%

de reducción en el tráfico diario de atención presencial

5,140

permisos sometidos completamente en línea durante el primer año

~40%

de reducción en el tiempo promedio de procesamiento de permisos

DESCRIPCIÓN GENERAL

Ante sistemas obsoletos y crecientes ineficiencias, la Ciudad de Lynnwood, Washington, emprendió una iniciativa para modernizar su proceso de permisos. Bajo el liderazgo del Director de Desarrollo y Servicios Empresariales, David Kleitsch, y del Subdirector/Oficial de Construcción, Robert Mathias, la ciudad pasó de flujos de trabajo basados en papel a un modelo totalmente digital, centrado en el cliente, utilizando Permitting & Licensing Enhanced (SmartGov) de Granicus. El resultado fue una mejora significativa en los tiempos de respuesta, mayor transparencia y un alto nivel de satisfacción del público.

SITUACIÓN | FRAGMENTADA Y FRUSTRANTE

Cuando Mathias se unió a la Ciudad de Lynnwood, gran parte del proceso de permisos era completamente en papel, y los planos se enviaban por correo a terceros. La infraestructura digital existente necesitaba una actualización total, lo que habría requerido años de trabajo, la contratación de consultores y la integración de módulos de terceros.

Tanto el personal como los ciudadanos estaban frustrados por los retrasos en la construcción, la falta de transparencia en proyectos públicos y un sistema fragmentado que exigía permisos separados para cada disciplina en algunos casos, cientos de permisos distintos. Esta experiencia ineficiente y complicada provocó un aumento en llamadas telefónicas y visitas presenciales, lo que sobrecargó al personal.

SOLUCIÓN | DE SISTEMAS AISLADOS A UNA SOLUCIÓN INTELIGENTE

Luego de un proceso de solicitud de propuestas (RFP), Lynnwood seleccionó a Granicus por la flexibilidad y capacidad de personalización de su solución. A diferencia de otros sistemas, Granicus permitió a la ciudad diseñar flujos de trabajo adaptados a sus necesidades específicas. "Incluí 143 requisitos específicos en el RFP sobre lo que quería que el programa hiciera", comentó Mathias. "Granicus fue el único que cumplió con más del 85 % de ellos."

DEBE TENER SOLUCIONES

Permisos y Licencias Mejoradas

“Lo bueno de Granicus es que lo utilizamos para cumplir con nuestros requisitos; cualesquiera que sean nuestros procesos, como queremos construirlos, así es como el sistema los va a manejar.”

– Robert Mathias Oficial de Construcción, Ciudad de Lynnwood



Implementada en menos de cinco meses, la plataforma permitió revisiones simultáneas, consolidó cientos de permisos en una sola solicitud y ofreció un portal en línea fácil de usar donde los ciudadanos pueden solicitar, pagar y dar seguimiento a sus permisos. “Con Granicus, trabajamos en equipo en lugar de hacerlo de forma aislada. Reduce nuestros tiempos de respuesta y nuestros clientes están encantados.”

La solución de Permisos y Licencias también ofrece acceso multilingüe y potentes herramientas de informes, incluyendo Exago Report Writer, que apoya la preparación de presupuestos y la toma de decisiones basada en datos.

“Normalmente, cuando compras un programa local basado en servidores, tienes que adaptar tus procesos a los requisitos del sistema”, explicó Mathias. “Lo bueno de Granicus es que el sistema se adapta a nuestros procesos.”

– Robert Mathias | Oficial de Construcción

Lynnwood decidió dejar atrás un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) fragmentado y adoptar un programa Software como Servicio (SaaS) que integrara todo en un solo módulo. “Terminamos con una plataforma que incluye el portal de acceso público, los flujos de trabajo y la integración con la revisión electrónica de planos, todo en un solo lugar. No tuvimos que contratar módulos de terceros ni consultores adicionales. Fue mucho más fácil de usar.”

RESULTADOS | EFICIENCIA TOTAL, COMPLETAMENTE EN LÍNEA

Durante su primer año utilizando la solución, Lynnwood procesó más de 5,000 permisos completamente en línea. El tiempo promedio de procesamiento se redujo de 83 días a solo 7, gracias al portal intuitivo, y el tráfico presencial y las llamadas telefónicas disminuyeron drásticamente.

“Mientras lo probábamos, teníamos a un arquitecto conectado con nosotros para mostrarle el proceso”, relató Mathias. “Es tan intuitivo que no podíamos seguirle el ritmo: completó su solicitud mientras hablábamos con él, y ya había terminado. Nosotros estábamos explicando, y él ya había finalizado.”

Las herramientas de mapeo y proximidad de la solución agilizan las notificaciones públicas, mientras que los informes en tiempo real brindan información clave al liderazgo municipal. Más importante aún, la transformación digital ha recibido elogios del concejo municipal, del alcalde y de la comunidad. El personal reporta pocas incidencias después del lanzamiento, ya que ahora el municipio opera de manera más integrada y colaborativa.

Debido a las capacidades adicionales de la plataforma, el departamento está trabajando para integrar a otros departamentos municipales y a clientes externos, de modo que reciban notificaciones automáticas sobre nuevos permisos. “Nuestra meta es que Lynnwood tenga el programa de permisos más progresista, enfocado en el servicio al cliente y transparente del estado, si no del país.”

Comienza el camino

¿Listo para lograr resultados excepcionales?

Contáctanos