

## Red de Cajeros Ciudadanos: Gijón siempre @Cerca

El Ayuntamiento de Gijón ha desarrollado la prestación de servicios telemáticos a través de cajeros automáticos facilitando el acceso de los ciudadanos a la administración electrónica. Optó por estos dispositivos familiares dado su elevado uso e implantación en su vida cotidiana (banca, transportes, aparcamientos, autopis-

tas, etc.), e integrados con los sistemas de gestión municipales. El máximo responsable del proyecto es Pedro Sanjurjo, primer Teniente de Alcalde y concejal de Coordinación y Organización Administrativa, Hacienda y Recursos Humanos. El servicio lo dirigen Concepción García y Marcelino Lamuño.

**D**URANTE el periodo 1998-2002, se llevó a cabo el diseño e implantación del Plan de Sistemas de Información y del Plan de Comunicaciones, que han dotado a la organización de un modelo de gestión integrada a nivel corporativo y de una infraestructura de comunicaciones de fibra óptica que permite mantener conectados en la red municipal a la totalidad de los usuarios, permitiendo así que toda la organización trabaje con un enfoque de integración y de organización en red. Una vez integrados los sistemas de información y comunicaciones se ha llevado a cabo un proceso de descentralización territorial de servicios, bajo una concepción global de oficinas de atención al ciudadano, comenzando, a partir del año 2001, con la apertura de canales telemáticos, a través de la web municipal y la red de cajeros ciudadanos.



Pedro Sanjurjo.

rios y de accesos; facilitar el uso de las nuevas tecnologías por los ciudadanos (relación cajeros-web); mejorar la eficacia, la eficiencia y la calidad de los servicios municipales con la utilización intensiva de las TIC, y racionalizar las tareas y los costes en la prestación de los servicios.

### OBJETIVOS

Entre los objetivos del proyecto, se cuentan los siguientes: Abrir un canal de prestación de servicios de fácil uso y aceptación por los ciudadanos; concepción de autoservicio; simplificar y automatizar los procesos para la consecución de un servicio ágil; prestar un servicio integral a los ciudadanos: pagos, certificados, consultas, gestiones, etc; integración con los sistemas de información municipales: Posición Integrada del Ciudadano en línea; mejorar la accesibilidad a los servicios municipales. Mayor amplitud de de hora-

### RECURSOS EMPLEADOS

Materiales: 10 Cajeros ciudadanos con la siguiente configuración: Pantalla táctil, lector de código de barras, monedero, billettero, pago tarjeta bancaria, navegador, impresora, altavoces, lector-grabador tarjeta ciudadana, integrado en la red de datos y con los sistemas de información municipales.

Inversión de 220.000 euros (Cinco nuevos cajeros en 2005, con una inversión adicional de 110.000 euros) y 40.000 euros en 1.000 horas de desarrollo de software e integra-

Tu Ayuntamiento siempre cerca [www.gijon.es](http://www.gijon.es)

**gijón**

**Red de Cajeros Ciudadanos**  
"Un nuevo canal para acercar y mejorar los servicios"

En 2005, se abrirán cinco nuevos Cajeros Ciudadanos.

ción de sistemas (2.000 horas más en los años 2004/2005, invirtiendo 80.000 euros más). Humanos: una Directora de Proyectos (dedicación al 50%), 25.000 euros.

Hasta julio de 2004, se habían implantado los siguientes servicios: Servicios de pago tanto en metálico, gestionando cambios, como con tarjeta financiera de cualquier entidad sin comisiones; lectura del código de barras de documentos y recibos para facilitar su localización y edición; emisión de documentos justificativos del padrón de habitantes: volantes de empadronamientos individuales y volantes de empadronamiento de personas inscritas en el domicilio; y consulta de datos electorales: Distrito/Sección/Mesa.

En septiembre, coincidiendo con la puesta en marcha de cinco nuevos cajeros, se ponen en servicio las siguientes gestiones: Reserva y pago de instalaciones deportivas, y cam-

bio de PIN de tarjeta ciudadana. Los resultados, hasta ahora, son los siguientes: Apertura de un nuevo canal de prestación de servicios municipales que cuenta con elevada penetración en la sociedad española; alto grado de uso para el pago de cualquier tipo de ingreso, buena acogida de los ciudadanos por su facilidad de uso; escalabilidad de los servicios prestados al estar integrados con los sistemas de gestión y comunicaciones municipales.

De enero a julio de 2004, se han gestionado: 21.844 recibos cobrados en efectivo, por importe de 399.582 euros; 656 recibos cobrados con tarjeta financiera por importe de 26.786 euros (desde marzo); 193 Volantes de empadronamiento y convivencia (desde marzo).

Han colaborado en el proyecto: Relational Tools (red de cajeros), TAO gegas (teletramitación), FNMT y Agencia Tributaria del Estado. ☑