

# Nuevos canales de prestación basados en las nuevas tecnologías de la información: la experiencia del Ayuntamiento de Gijón

(New channels of work based on the new technologies of information: the experience of the Town Council of Gijón)

Pazos González, José Manuel  
Ayto. de Gijón. Plaza Mayor, 9. 33201 Gijón

BIBLID [1137-4462 (2005), 11; 53-60]

Recep.: 05.04.04  
Acep.: 22.07.04

---

*El Ayuntamiento de Gijón está utilizando las NTI de forma intensiva desde 1997. Tras definir un Plan de Sistemas ha descentralizado los servicios al ciudadano apoyándose en una red de fibra óptica propia y en un modelo de gestión basado en la integración. Durante los últimos años ha desarrollado proyectos estratégicos como una red de mediatecas, servicios por Internet, una Tarjeta Ciudadana, una Red de Cajeros, un Centro de Emergencias y una herramienta que integra indicadores de gestión.*

*Palabras Clave: e-Administración. Administración electrónica. Tarjeta ciudadana. Mediateca. Indicador.*

*Gijongo Udala ITBak erabiltzen ari da era intentsiboan 1997 urtetik. Sistemen Plan bat zehaztu ondoren, deszentralizatu egin ditu herritarrari zuzenduriko zerbitzuak zuntz sare optiko propioaz baliatuz eta integrazioan oinarrituriko kudeaketa eredu bat erabiliz. Azken urteotan zenbait proiektu estrategiko garatu ditu, hala nola mediateka sarea, Internet bidezko sarea, Herritarraren Txartel, Kuxategi Sarea, Larrialdi Zentroa eta kudeaketa adierazleak integratzen dituen tresna bat.*

*Giltza-Hitzak: e-Administrazioa. Administrazio elektronikoa. Herritarraren txartela. Mediateka. Adierazlea.*

*La Municipalité de Gijon utilise les NTI de façon intensive depuis 1997. Après avoir défini un Plan de Systèmes elle a décentralisé les services au citoyen en s'appuyant sur un propre réseau de fibre optique et sur un modèle de gestion basé sur l'intégration. Durant ces dernières années elle a développé des projets stratégiques tels qu'un réseau de médiathèques, des services par Internet, une Carte de Citoyen, un Réseau de distributeurs, un Centre d'Urgences et un outil qui intègre des indicateurs de gestion.*

*Mots Clés: e-Administration. Administration électronique. Carte de citoyen. Médiathèque. Indicateur.*

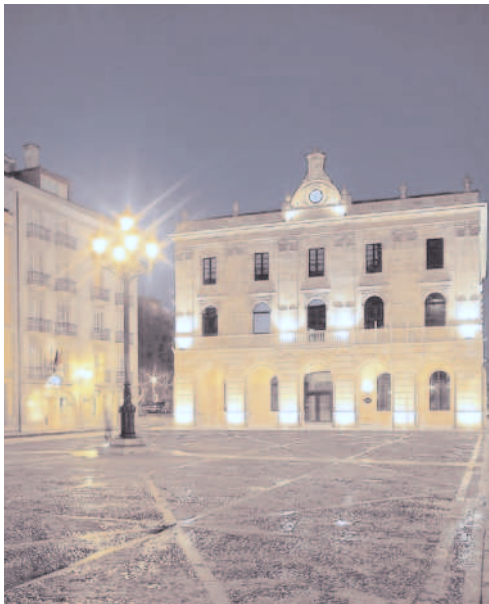
## INTRODUCCIÓN

La utilización de las nuevas tecnologías como instrumento de mejora de los servicios públicos, así como de las relaciones con los ciudadanos ha sido llevada a cabo por el Ayuntamiento de Gijón de forma intensiva desde el año 1997. La definición del Plan de Sistemas de Información puso de manifiesto la necesidad, liderada por el equipo de gobierno, de involucrar a la organización municipal en un ambicioso proceso de implantación de un sistema de gestión integral que potenciara la calidad de la información que los ciudadanos solicitan.

La anticipación a las demandas de los ciudadanos y la mejora en la accesibilidad de los servicios ofertados por el Ayuntamiento de Gijón ha sido una de las premisas de partida, no olvidando la optimización en la utilización de los recursos públicos incrementando la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios.

El Plan de Sistemas de la Información fue el instrumento a través del cual se materializó la aplicación directa de las nuevas tecnologías de la información en el ámbito municipal, siendo el objetivo principal el de dotar a la organización de los recursos tecnológicos necesarios para dar un salto cuantitativo y cualitativo tanto en la información ofertada a los ciudadanos como en los servicios de proximidad. Se trata de que cada vecino sienta que la Administración municipal funciona ágilmente, resuelve lo que necesita e intenta ponerse en su lugar, ahorrándole tiempo y complicaciones innecesarias.

Es preciso destacar que ya en el año 1997 Gijón era una de las primeras ciudades españolas que contaban con una red de fibra óptica que daba cobertura a



la mayor parte de la zona urbana del municipio. Este factor favoreció el proceso de descentralización territorial de los servicios municipales el cual fue acompañado de un proceso de modernización tecnológica y administrativa. Inicialmente, nuestro Ayuntamiento utilizó dicha infraestructura de red propiedad del operador de cable local, Telecable, evolucionando con posterioridad hacia la configuración de un red de fibra propia de más de 50 Km., lo que ha impulsado el trabajo en red de toda la organización municipal.

La concepción de un modelo de gestión basado en la unicidad del dato y el aprovechamiento de las sinergias originadas por la integración de los sistemas de

información se ha materializado en la implantación en el conjunto de la organización municipal de las bases de datos corporativas de terceros y de territorio las cuales se gestionan exclusivamente desde una Unidad de Integración Corporativa, departamento de nueva creación, cuyo origen es consecuencia de la implantación del Plan de Sistemas y especializado en la depuración y normalización de los datos. Este departamento vela por la integridad y calidad de la información evitando inconsistencias y duplicidades y es piedra angular para poder obtener lo que denominamos "**posición integrada del ciudadano**" y que consiste en poder visualizar en conjunto todo lo que relaciona al ciudadano con su Ayuntamiento.

Una vez contruidos los cimientos de nuestro modelo, continuamos con la evolución del Plan de Sistemas, utilizando como instrumento el proyecto de Gestión avanzada del Ayuntamiento (GadA), el cual se inició con un proceso de normalización y racionalización de los procesos administrativos municipales para, con posterioridad, continuar con la informatización de la totalidad de estos procesos utilizando para ello software estándar del mercado lo que ha posibilitado la automatización de la gestión administrativa municipal.

El proceso evolutivo del Plan de Sistemas ha consistido en la puesta en marcha de un BackOffice integrado y la configuración de un sistema de explotación de la información para los ciudadanos, el cual daba cobertura a los servicios presenciales, favoreciendo la apertura de la red de Oficinas de Atención al Ciudadano, ubicadas en los Centros Municipales Integrados que cubren los diferentes distritos de la ciudad, y en las que, a través de la utilización del sistema de gestión integrada y de la infraestructura de comunicaciones, se ha conseguido que se oferten los mismos servicios que en las Oficinas Centrales. También se han potenciado los denominados servicios de ciclo rápido, que consisten en que los ciudadanos, en una única visita, obtienen el servicio demandado de forma instantánea evitando así la situación tradicional del *vuelva usted mañana*. Igualmente, se conseguía informar al ciudadano de la situación de la totalidad de sus asuntos, dando respuesta a la pregunta de *cómo va lo mío*, sin necesidad de que los ciudadanos tengan que adentrarse en la jungla burocrática.

Una vez cubierto el servicio presencial y completado el modelo de gestión integral nos involucramos en la apertura de nuevos canales de prestación de servicios basados en el aprovechamiento que las nuevas tecnologías de la información nos ofrecen. La construcción del portal web municipal, al cual hemos dedicado y dedicamos importantes recursos así como la implantación de la Intranet corporativa como canal de comunicación y participación interna fueron los primeros pasos de este plan de mejora iniciado en el año 2000. Otras actuaciones a destacar han sido la implantación de la tarjeta ciudadana, la puesta en marcha de la red de cajeros ciudadanos y la creación de un centro de coordinación integral de servicios, encontrándonos en la actualidad inmersos en la consecución de la denominada administración municipal digital o e-administración, es decir, ofertar a través de la red los servicios que tradicionalmente se obtienen de forma presencial.

## PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Durante los últimos años, se han desarrollado actuaciones orientadas a la consecución de la e-administración las cuales se han enmarcado dentro del Plan de Mejora de la Gestión llevado a cabo durante los años 2000 a 2003.

### Red de mediatecas: "Gijón conect@"

Una de las primeras actuaciones fue conseguir la participación ciudadana independientemente de su situación económica, social y territorial, desarrollando al efecto políticas de no exclusión evitando la brecha tecnológica. Para ello se ha creado una red de trece mediatecas, con presencia en todos los barrios y con una dotación total de más de 100 ordenadores conectados a Internet a través de banda ancha, siendo su utilización totalmente gratuita. Igualmente, se ha acompañado de cursos de alfabetización digital que finalizaron más de 3.000 personas, en su mayor parte amas de casa y personas mayores sin ningún tipo de formación tecnológica.

### Internet / Intranet: "Gijón siempre abierto"

Nuestra página web ([www.gijon.es](http://www.gijon.es)) se ha configurado como nuestro principal medio de comunicación con los ciudadanos. Siendo conocedores de su importancia, hemos desarrollado una estrategia para involucrar a toda la organización en su mantenimiento, responsabilizando a cada departamento de la actualización de los contenidos que, por su ámbito funcional, le corresponden. La integración de la intranet con la web municipal ha supuesto uno de los factores más determinantes para conseguir un alto grado de implicación del personal municipal, lo que ha originado un gran dinamismo de los contenidos que son apreciados por los ciudadanos, lo que se constata con el alto número tanto de visitas (70.000 mensuales) como de páginas consultadas, (2.000.000 al mes) siendo

nuestra web una de las más visitadas de Asturias.



El portal web se estructura en varias áreas diferenciadas: noticias, información municipal y de ciudad, gestiones online, agenda, teleformación, visitas virtuales a diversos museos municipales y canal de comunicación y participación de los ciudadanos con su Ayuntamiento (incidencias en vías públicas, quejas, sugerencias, contactar con la Alcaldesa, el correo de los niños, etc.)

Los contenidos del portal no se reducen al ámbito estrictamente municipal, sino que bajo nuestra premisa de integración, abarcan a la totalidad del Grupo Ayuntamiento de Gijón, y que está formado por 3 Organismos Autónomos (Deportes, Servicios Sociales y Cultura) y 8 Empresas Municipales (Aguas, Transportes, Limpiezas, Turismo, Festejos, Vivienda, Jardín Botánico y Centro de Empresas).

La implicación de toda la organización en el desarrollo del portal web así como su concepción global, ha sido reconocida en varias ocasiones, ostentando en la actualidad la sexta posición como mejor web municipal en la valoración realizada por el diario EL PAIS.

El proceso de cambio en la cultura organizativa se ha visto potenciado por la utilización intensiva de la intranet por el conjunto de empleados municipales. La concepción de la intranet como instrumento tanto de comunicación como de gestión está favoreciendo un cambio tanto en la forma de trabajar como en la arquitectura tecnológica, propiciando la migración de un entorno cliente - servidor hacia un entorno web, en el que sólo es necesario un navegador en el puesto de trabajo y una conexión a la red para acceder a las últimas versiones de las herramientas informáticas. Los empleados consultan desde la intranet manuales, instrucciones y normas, bases de datos documentales, boletines oficiales y realizan gestiones con el sistema de recursos humanos tales como solicitudes y aprobación de permisos, licencias y vacaciones, cursos de formación, ayudas y becas, reservas de vehículos, etc.

### **Tarjeta Ciudadana: "Gijón cabe en un bolsillo"**

La tarjeta ciudadana del Ayuntamiento de Gijón es una tarjeta con tecnología sin contacto, que integra numerosos servicios que antes requerían múltiples sistemas de identificación y permite la realización de gestiones personalizadas, garantizando la seguridad en las transacciones para la obtención de servicios on-line.

La tarjeta ciudadana lo mismo sirve para abonar el autobús urbano que para inscribirse en cursos de la Universidad Popular, acreditarse en las instalaciones deportivas y bibliotecas municipales o resolver trámites administrativos vía Internet o en los cajeros ciudadanos, pasar el control de acceso de vehículos en zonas restringidas al tráfico, realizar el pago de la O.R.A. y, próximamente, el acceso a los aseos en la vía pública, el uso de bicicletas en el proyecto Gijón Bici y el acceso de los menores de 12 años a los partidos del Sporting. Estos tres últimos servicios son gratuitos.



En la actualidad 100.000 ciudadanos cuentan con la tarjeta ciudadana y han realizado con ella más de 3.000.000 usos. Además existe otra tarjeta similar, pero anónima, que sólo se puede usar en el transporte público y que está pensada para turistas o ciudadanos que no deseen tener la tarjeta ciudadana.

### **Red de Cajeros Ciudadanos: “Hazlo tú mismo”**

España es el país de Europa en el que hay más cajeros bancarios y en el que más personas los utilizan. Sin embargo, aún persiste cierto temor a realizar gestiones y mucho más si conllevan pagos, a través de Internet. Por ello, y a pesar del elevado número de visitas a nuestro portal, el número de gestiones que se realizan no alcanza el 2%. Esta realidad ha llevado a que desde el Ayuntamiento de Gijón se busquen canales alternativos para la prestación de servicios a través de los cuales los ciudadanos pueden beneficiarse de las nuevas tecnologías; sin limitación de horarios, sin grandes desplazamientos y sin colas y que acerquen la tecnología a los ciudadanos acostumbrándoles a utilizar dispositivos informáticos.

La solución que hemos encontrado y puesto en marcha, con un gran éxito de utilización, ha sido la implantación de una red de cajeros automáticos, que en la actualidad cuenta con 6 unidades, ubicados en otros tantos centros municipales integrados, los cuales serán reforzados con otros 10 en el periodo 2004/2005, en los que los ciudadanos pueden realizar pagos, tanto de tributos municipales, como de matrículas de cursos deportivos y culturales, utilizando para ello monedas, billetes o tarjetas bancarias sin el pago de ningún tipo de comisión. Igualmente, se pueden obtener certificados de empadronamiento (en Gijón se expiden 42.000 anuales) y de convivencia, utilizando como medio de identificación y seguridad la tarjeta ciudadana. En las pasadas elecciones los ciudadanos pudieron consultar en estos cajeros cual era la mesa en la que les correspondía votar simplemente tecleando su DNI.

Durante los tres primeros meses se han realizado más de 15.000 gestiones a través de la red de cajeros ciudadanos. En la actualidad estamos desarrollando nuevas funcionalidades como la reserva de instalaciones deportivas, la recarga de la tarjeta ciudadana para el transporte, presentación de solicitudes para la realización de exámenes, licencias de obras menores de ciclo rápido.

### **Centro de Coordinación Integral de Servicios: “Más Coordinación, más Eficacia”**

Aprovechando las sinergias de la integración de los sistemas de información y de la red de comunicaciones de radio basadas en el estándar europeo TETRA, que da cobertura a las necesidades de comunicaciones y de transmisión de datos de los servicios de emergencia, de transportes, de aguas y de limpieza, se ha construido y puesto en marcha un *Centro de Coordinación Integral de Servicios* municipal para concentrar la recepción de incidencias que afecten a la seguridad de los ciudadanos y que requieran para su resolución la intervención de medios municipales tales como los servicios de extinción de

incendios, policía local, brigadas de limpiezas, alumbrado, semáforos, etc. Igualmente, el centro cuenta con un sistema de control de tráfico en el que se visualiza el estado de las principales vías de la ciudad pudiendo enviar información a través de paneles informativos y modificar las frecuencias de los ciclos de los semáforos adaptándose dinámicamente en cada momento a las circunstancias del tráfico.

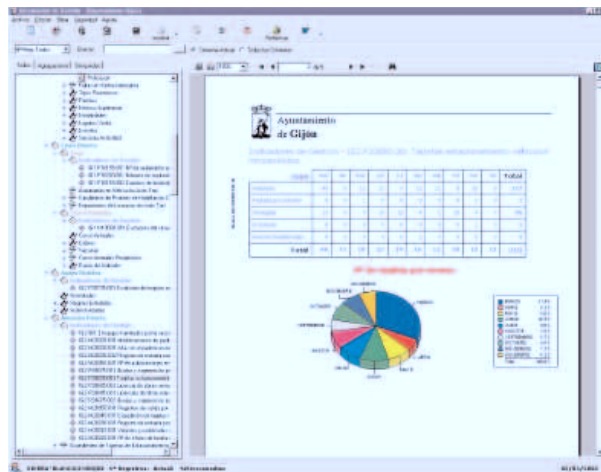
Otro de los dispositivos con los que cuenta este centro es el sistema de gestión de incidencias desde el cual los operadores pueden movilizar los recursos que se encuentran operativos y más cercanos al lugar de la intervención mejorando los tiempos de respuesta y optimizando la utilización de los recursos de la ciudad. También se reciben las alarmas ubicadas en edificios municipales y las emitidas desde los autobuses urbanos en el caso de enfermedad, accidente, avería, atraco, etc. Otra de las funcionalidades es la posibilidad de recibir avisos desde los puestos de salvamento de las playas y emitir mensajes a través de la megafonía instalada en ellas.

Así mismo, se ha incluido la posibilidad de que los terminales personales de los policías municipales se conecten a las bases de datos del centro de control a través de la red de comunicaciones TETRA.

### **GUIA, Indicadores de Gestión: "Medir para evaluar"**

Como consecuencia de la creciente demanda, por parte de los ciudadanos, de más servicios y de mayor calidad, se hace necesario que los gestores y los responsables de la planificación municipal dispongan de herramientas que les permitan evaluar y medir estos servicios, tanto desde el punto de vista de la gestión, como de la calidad, facilitando a partir de esta información la

toma de decisiones. La información básica debe de ser obtenida de las bases de datos corporativas, y después será tratada y resumida para facilitar la extracción del conocimiento necesario. Para ello el Ayuntamiento de Gijón ha desarrollado la herramienta corporativa G.U.I.A., (Gestión Unificada de Información Administrativa), que se integra con las herramientas que gestionan y alimentan la información básica, y muestra los datos agrupados y resumidos con el nivel de detalle deseado, mediante la definición de indicadores de gestión y calidad, para cada servicio que se desee medir o evaluar.



## **CONCLUSIONES**

En resumen, con todos los proyectos citados, se trata de acercar los servicios municipales a los ciudadanos y que éstos perciban la misma calidad del servicio, con independencia de su ubicación territorial, simplificando, en la medida de lo posible, tanto los procesos como los accesos a los servicios públicos e implicando al ciudadano y a los empleados municipales en la mejora y simplificación de los procesos.

Además, podemos concluir lo siguiente:

- Las administraciones públicas tienen que orientar sus políticas al desarrollo, sin exclusiones, de las NTI.
- No existe mejora de la gestión si no hay una mejora en la calidad de los servicios.
- Los ciudadanos valoran activamente la prestación de e-servicios (70.000 entradas mensuales al portal y 1.500 usuarios de cajeros ciudadanos en la primera semana).
- Gijón cuenta con un modelo abierto y descentralizado, funcional y territorialmente, que requiere el uso de las NTI para garantizar su adecuado funcionamiento.