

www.gijon.es



## El Ayuntamiento de Gijón

*Caminando hacia una e-Administración participativa*

---

*"e-Administración en la Administración Local"*

*Planes para implementarla*

José Manuel Pazos González  
Jefe del Servicio de Sistemas de Información

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

## Principales Magnitudes

### CULTURA ACTIVA Y PARTICIPATIVA




Población: 275.000 habitantes    Presupuesto: 264.5 millones de Euros  
Superficie: 181 km<sup>2</sup>                    Plantilla: 2.200 empleados públicos  
Estructura: 3 OO.AA., 7 EE.MM., 4 Empresas Mixtas

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

## Marco de actuación en Nuevas Tecnologías



ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

## Marco de actuación en Nuevas Tecnologías

### § Proyectos Estratégicos:

- ù Plan de Sistemas de Información
- ù Plan de Comunicaciones
- ù Centro de Coordinación Integral de Servicios
- ù Tarjeta Ciudadana
- ù Red de Mediatecas y Alfabetización Digital
- ù Internet/Intranet
- ù Red de Cajeros Ciudadanos
- ù Indicadores de Gestión
- ù Proyecto @cerca

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

## Plan de Sistemas de Información: Back-Office

### § Pasos para hacer realidad la e-Administración

- ù Normalización de la información: Bases de datos corporativas (Terceros - Territorio)
- ù Calidad de la información (para el ciudadano - para el gestor)
- ù Mejora y adecuación de la oferta de servicios
- ù Automatización y normalización de procesos administrativos

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

## Plan de Sistemas de Información: Gestión integrada

### ERP municipal



ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004



www.gijon.es

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



Tarjeta Ciudadana Personalizada



Tarjeta de Transporte - Anónima

§ Integrador de servicios de:

- ü Piscinas
- ü Bibliotecas
- ü Control de Accesos a Cimadevilla
- ü Transporte Público
- ü Pago de O.R.A.
- ü Acceso a la red de aseos públicos
- ü Identificación (PIN + password)
- ü Acceso al servicio de bicicletas públicas


§ Datos de Interés:

- ü Tarjetas personalizadas: 90.000 emisiones
- ü Transporte (anónimas): 60.000 emisiones

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

**Red de Cajeros Ciudadanos: "Hazlo tú mismo"**



Modelo de cajero ciudadano

§ Servicio 24 horas / 365 días año

§ Pago en metálico de todos los ingresos públicos

§ Lector de código de barras

§ Integración con TPV (Pago con Tarjetas)

§ Acceso Seguro: Tarjeta Ciudadana

§ Volantes de Padrón

§ Matrículas y reservas

§ Consulta información. COMO VA LO MÍO

§ Datos de Interés: (Total recaudado hasta 30-09-04: 580.064 €)

Nº Gestiones realizadas en la red de cajeros (2004)

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

**e-Administración**

**Carpeta Ciudadana**

**Proyecto @cerca**

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

**¿Qué pretendemos?**

§ Acercar los servicios a los ciudadanos

- ü Presencial
- ü Prestación telemática
- ü 010

§ Mejorar la calidad de nuestros servicios

- ü Relación directa con el ciudadano
- ü El ciudadano como parte activa de los procesos
- ü La gestión participativa

§ La Administración a la carta

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

**¿Qué tenemos?**

§ Posición integrada del ciudadano

§ Resuelto el servicio presencial

§ La web como canal informativo y de gestión

§ Servicios abiertos y restringidos

- ü Abiertos: Gestiones y contenidos públicos
- ü Restringidos: Necesaria identificación. Confidencialidad

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

**Carpeta Ciudadano- Servicios Abiertos**



INFORMACIÓN GENERAL - NOTICIAS- AGENDA

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004



www.gijon.es

Proyecto Gijón @cerca: "Tu Ayuntamiento siempre abierto"

Tramitación telemática de licencias de:

- Carga y Descarga
- Instalación y montaje de grúa torre
- Ocupación de vía pública en acera/calzada
- Vado de obra

Características:

- Proyecto piloto con 10 empresas
- 100% telemático (incluye liquidación y pago)
- Suponen el 13% de los expedientes del Ayuntamiento
- No se almacena expediente en soporte papel

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

Carpeta Ciudadano- Servicios Abiertos

•Posición Integrada del Ciudadano

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

Carpeta Ciudadano- Servicios Abiertos

Cita Previa

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

Carpeta Ciudadano- Servicios Abiertos

Participación ciudadana en la conservación de la ciudad

Conservación Viaria (vía pública, alumbrado, semáforos)

- Internet: Ciudadano (Entradas / Salidas)
- Extranet: Empresa adjudicataria

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

Carpeta Ciudadano- Servicios Restringidos

Tarjeta Ciudadana

- 90.000 tarjetas personalizadas
- Bus, bibliotecas, identificación servicios

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

Carpeta Ciudadano- Servicios Restringidos

•Centros Educativos - Reservas e inscripciones actividades

•Extranet: identificación usuario + pin

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

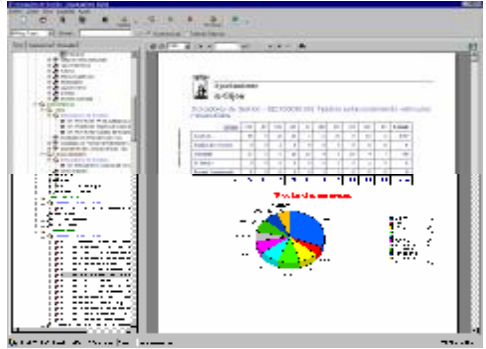
### Carpeta Ciudadano- Personalización

- § Sistema abierto:
  - ü Información geográfica por ámbitos
  - ü Mapas temáticos
  - ü Cita previa
  - ü Catálogo y directorio de servicios
- § Sistema personalizado
  - ü Correo, consultas singularizadas (Padrón, Tributos, Expedientes, Registro, Facturas)
  - ü Servicios personalizados (Reserva de vía pública, autorizaciones)
  - ü Gestión de solicitudes (Registro, padrón, reservas, autorizaciones)
  - ü Temas pendientes
  - ü Mis noticias

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es


### Carpeta Ciudadana y Calidad




ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

### Descentralización Territorial y Virtual de Gestiones



Servicios vía web



Servicios vía cajeros

- § **Matrículas Cursos Deportivos y U.P.**
  - ü En los 5 centros municipales integrados
  - ü En la web municipal
  - ü En Proyecto: En la red de Cajeros Ciudadanos
- § **Permisos de materias que afectan al Tráfico**
  - ü Ciclo rápido – Se conceden instantáneamente
  - ü En proyecto:
    - Red de cajeros ciudadanos
    - Web municipal
- § **Licencias de obra menor**
  - ü Ciclo rápido – Se conceden instantáneamente
  - ü En proyecto
    - Red de cajeros ciudadano
    - Web municipal

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

### WEB MUNICIPAL: Garantizar el servicio y la información en tiempo real

**Intranet**



**Internet**



↔

- ⊗ Igual estructura y gestión de contenidos
- ⊗ Integración intranet / web
- ⊗ Mantenimiento y administración de la web desde la intranet
- ⊗ Callejero integrado con la gestión de contenidos

Toda la organización trabajando en web  
 Integración Intranet / Internet

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

### Catálogo de servicios on-line



- ⊗ Matrículas cursos deportivos y U.P.
- ⊗ Volantes padrón
- ⊗ Autoliquidaciones
- ⊗ Pagos electrónicos
- ⊗ Incidencias de conservación (vial, alumbrado, limpieza, parques, etc.)
- ⊗ Tablón de anuncios oficiales
- ⊗ Formularios de solicitudes
- ⊗ Agenda de actividades
- ⊗ Objetos perdidos, quejas y sugerencias

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

www.gijon.es

### Marco de actuación actual

- § **Proyectos actuales:**
  - ü Prestación multicanal de servicios (proyecto @cerca)
  - ü Integración plena de los sistemas de gestión internos con los canales de prestación de servicios
  - ü Adaptación de los procesos y de la organización a las necesidades de los ciudadanos, empresas y organizaciones (Asprocon)
  - ü Gestión participativa
  - ü Reservas y gestión de espacios
  - ü Colaboración entre Administraciones (Principado, AEAT, ...)

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

[www.gijon.es](http://www.gijon.es)

**CONCLUSIONES**

- § El Ayuntamiento de Gijón procura hacer realidad una e-Administración que sea práctica y útil para los ciudadanos
- § Es más importante resolver bien los procesos que discutir los accesos
- § Los ciudadanos valoran activamente la prestación de e-servicios (60.000 entradas mensuales al portal – 1.500 usuarios de cajeros ciudadanos en la primera semana)
- § Gijón cuenta con un modelo abierto y descentralizado, funcional y territorial que requiere el uso de las TIC para garantizar su adecuado funcionamiento
- § Las administraciones públicas deben promover políticas de eliminación de obstáculos al uso generalizado de las TIC

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004

[www.gijon.es](http://www.gijon.es)

**AYUNTAMIENTO DE GIJÓN**

Gracias por su atención



[www.gijon.es](http://www.gijon.es)  
[jmpazos@gijon.es](mailto:jmpazos@gijon.es)

ALMENDRALEJO – 14 y 15 de octubre de 2004