

Soluciones de Administración Electrónica

Red Cajeros Ciudadano

Comunicación TECNIMAP 07

Desarrollado por:



<http://www.rtspain.com>



INDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	BENEFICIOS	4
3	FASES DE IMPLANTACIÓN	5
3.1	DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO.....	5
3.2	FASE I. PILOTO	5
3.3	FASE II. COBRO DE RECIBOS MUNICIPALES.	5
3.4	FASE III. INTEGRACIÓN SISTEMAS CORPORATIVOS (BBDD TERCEROS).....	5
3.5	FASE IV. TARJETA CIUDADANA.	6
3.6	FASE V. TARJETA DE TRANSPORTE.	6
3.7	FASE VI. GESTOR DE RESERVAS.	6
3.8	FASE VII. REGISTRO DE ENTRADA Y SAC.....	6
3.9	FASE VIII. AUTENTICACIÓN DNIE.....	7
3.10	RESUMEN EVOLUCIÓN.....	7
4	UNA SOLUCIÓN INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DE LA RED DE CAJEROS DE AUTOSERVICIO	8
5	UNA SOLUCIÓN INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DE INSTALACIONES Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS	10

1 Introducción

La solución de Cajeros Ciudadanos se engloba en el conjunto de actuaciones encaminadas a impulsar la administración electrónica en los organismos públicos. Se desarrollan actuaciones conducentes a mejorar la calidad y la proximidad de los servicios municipales todo ello desde una óptica de simplificación, de amplitud de horarios y de una mayor comodidad, facilidad de uso y accesibilidad a los servicios municipales.

La red de cajeros ciudadano ofrece 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 desarrollada y puesta es marcha, con un gran éxito de utilización, ha sido la implantación de redes de cajeros automáticos, ubicados en centros municipales, 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, tarjetas financieras o tarjetas monedero.

2 Beneficios

La filosofía que fundamenta la solución de cajeros ciudadanos podemos resumirla en dos pilares fundamentales:

1. Democratizar las nuevas tecnologías
2. Dar respuesta a demandas ya existentes por los ciudadanos

Las Administraciones Públicas están trabajando para evitar la “brecha digital” poniendo a disposición de la ciudadanía los medios necesarios.

La solución de cajeros ciudadano tiene características que lo hacen idónea para acercar la administración electrónica a los ciudadanos, entre las que podemos destacar:

- Facilidad de uso, con soporte en tiempo real.
- Disponibilidad las 24 horas del día, con acceso a diferentes servicios desde múltiples plataformas.
- Genera confianza y seguridad en las nuevas tecnologías.

La implantación de una solución de cajeros ciudadanos permite a la administración pública una mayor eficiencia en la gestión, esto unido a la posibilidad de ofrecer nuevas formas de contratación de servicios. El feedback inmediato permite evaluar la información resultante y analizar nuevos servicios, así como el grado de aceptación de los ya existentes.

3 Fases de implantación

3.1 Descripción del entorno.

El caso descrito a continuación está basado en la experiencia real realizada en la ciudad de **Gijón**, cuya población se encuentra alrededor de los 277.000 habitantes.

Las diferentes fases del proyecto nos muestran un fiel reflejo de la evolución de las soluciones de administración electrónica, desde los inicios con una actividad moderada hasta el periodo actual con un peso importante en los procesos de administración y servicios municipales de atención al ciudadano.

3.2 Fase I. Piloto

Duración: 3 meses (año 2003)

Numero de cajeros ciudadano: 1

Servicios: Emisión y cobro de documentos (vales).

3.3 Fase II. Cobro de Recibos Municipales.

Duración: 5 meses (año 2003)

Numero de cajeros ciudadano: 5

Nuevos Servicios:

- Validación y cobro de recibos municipales (cuaderno 60).

3.4 Fase III. Integración sistemas corporativos (BBDD Terceros).

Duración: 6 meses (año 2004)

Numero de cajeros ciudadano: 6

Nuevos Servicios:

- Emisión de volantes de padrón individual y familiar.
- Consulta de datos censales.

3.5 Fase IV. Tarjeta ciudadana.

Duración: 6 meses (año 2004)

Numero de cajeros ciudadano: 6

Nuevos Servicios:

- Activación de la tarjeta ciudadana y cambio de PIN.

3.6 Fase V. Tarjeta de transporte.

Duración: 6 meses (año 2005)

Numero de cajeros ciudadano: 11

Nuevos Servicios:

- Recarga de la tarjeta de transporte.
- Consulta de saldo y movimientos de la tarjeta de transporte.

3.7 Fase VI. Gestor de reservas.

Duración: 6 meses (año 2005)

Numero de cajeros ciudadano: 15

Nuevos Servicios:

- Gestión y alquiler de instalaciones municipales (deportivas, culturales, etc.)
- Inscripción y renovación de cursos municipales.

3.8 Fase VII. Registro de entrada y SAC.

Duración: 12 meses (año 2006-2007)

Numero de cajeros ciudadano: 17

Nuevos Servicios:

- Servicio online de atención al ciudadano.
- Registro de entrada.

3.9 Fase VIII. Autenticación DNIe.

Duración: 3 meses (año 2007)

Numero de cajeros ciudadano: 18

Servicios:

- Integración del DNI electrónico para autenticar a los ciudadanos.

3.10 Resumen evolución.

Fases	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Cajeros	1	5	6	6	11	15	17	18
Servicios	1	2	4	5	7	9	11	12
*Usos			5.669		113.225		274.750	

* Fuente: Web corporativa del Ayuntamiento de Gijón (<http://www.gijon.es/>)

Podemos observar una evolución exponencial a medida que se incorporan nuevos servicios y se amplía el area de cobertura con la puesta en servicio de nuevos cajeros.

Este aumento del número de usos es un claro indicador de la buena aceptación de la red de cajeros por parte de los ciudadanos, que optan por la utilización de los cajeros para la mayoría de los trámites administrativos, agilizando considerablemente el funcionamiento de la administración.

4 Una solución integral para la gestión de la Red de Cajeros de Autoservicio

Solución Cajero Ciudadano



Un nuevo Canal de Comunicación y Gestión pública para el ciudadano

Net City es una solución que acerca la administración a los ciudadanos. Su potencia de acción reside en ofrecer la posibilidad de facilitar múltiples y diversas gestiones a los vecinos de cualquier municipio, poniendo a disposición de los mismos unos Terminales que les permiten cumplir con determinadas obligaciones con la Administración y además, acceder a servicios de gran utilidad.

Para acceder a esta solución los usuarios deben solicitar su tarjeta ciudadano mediante la cual, obtendrán el medio de identificación necesario para hacer las gestiones deseadas.

No obstante, cualquier ciudadano que así lo prefiera, puede Identificarse con su D.N.I.

Actualmente a través de una red de cajeros, ofrece los siguientes servicios:

- Servicios de pago: el ciudadano puede acceder al pago de recibos municipales o al pago de otros documentos.
- El pago de recibos municipales se realiza leyendo el código de barras del recibo que desea pagar y bien puede abonarlo en efectivo o con tarjeta financiera.

Al terminar el pago, se imprime el ticket con los datos del documento así como la fecha y hora del propio pago.

VENTANILLA UNICA

La mejor solución PIM para hacer realidad la Ventanilla única en cualquier ayuntamiento.
Net City consta de dos módulos:





Servicios añadidos

Otros servicios disponibles en la aplicación son los volantes del padrón y consulta de datos censales.

La opción volantes del padrón permite emitir los mismos, y además, dar de alta en un domicilio a nuevos habitantes de la misma.

Al igual que se realiza el pago de recibos, la aplicación está preparada para ofrecer otros tipos de pagos como por ejemplo: Abonos de transporte, abonos para actividades deportivas, pago de solicitud de copias de documentos oficiales, etc

Ventanilla única
El sueño de la Ventanilla
Única en cualquier
Ayuntamiento,
hecho realidad

Para añadir funcionalidades solamente es necesario definir un tipo de ticket y su importe en la aplicación; una vez abonada la cantidad correspondiente y con el ticket impreso, se obtiene el justificante de pago solicitado.

TERMINALES AUTOSERVICIO

Ponemos a disposición del Municipio que lo requiera una moderna red de terminales/cajeros autoservicio de pantalla táctil para facilitar la interacción del usuario con la central de reservas de Net City.

Una moderna línea de terminal con lector de código de barras, impresor térmico, lector de billetes, altavoces etc etc.

A disposición del ciudadano: lector de tarjetas de banda, chip y contactless, así como lector de billetes.

El acceso de los ciudadanos a los servicios y obligaciones de la Administración es ahora más cómodo, fácil y rápido que nunca.

Solicítenos más información a informacion@rtspain.com

5 Una solución integral para la Gestión de Instalaciones y Actividades Deportivas



Solución Cajero Ciudadano

Un nuevo Canal de Comunicación y Gestión para Centros y usuarios

A través del Gestor de Instalaciones Deportivas NET SPORT™ ponemos a su disposición un nuevo canal de información y comunicación con la finalidad principal de que cualquier ciudadano acceda de forma totalmente sencilla e interactiva a:

- Consulta, reserva y alquiler de las instalaciones deportivas.
- Consejos para la realización del deporte.
- Información de interés sobre deporte y actividades recreativas.
- Información de las instalaciones deportivas.
- Agenda de actividades deportivas y recreativas.
- Contacto y sugerencias.

Ventajas para el usuario / ventajas para el Centro.

Net Sport™ está diseñado para favorecer tanto a los centros deportivos como a los usuarios.

Ventajas para el centro:

- Potenciación de la imagen del Centro cara a los usuarios.
- Obtención de información sobre los usuarios: hábitos, preferencias.
- Seguimiento de la actividad deportiva.
- Nuevas necesidades, demandas, etc.
- Comunicación rápida y eficaz sin costes de publicidad convencional.

Ventajas para el usuario:

- Mayor aprovechamiento del tiempo libre.
- Facilidad y rapidez para acceder a las instalaciones deportivas.
- Obtención de la más actualizada información

Net Sport Admin / Net Sport Client

Dos módulos bien diferenciados para una misma plataforma

Net Sport Client

Una intuitiva aplicación que permite a cualquier ciudadano, incluso a aquellos menos familiarizados con Internet, gestionar sus reservas on line, mediante Web o a través de un terminal autoservicio.

La amigable y sencilla interfaz gráfica de Net Sport CLIENT permite al usuario una rápida navegación para efectuar sus reservas en las pistas deportivas o realizar con toda comodidad cualquier tipo de consulta sobre las mismas.

Net Sport CLIENT permite el pago de la reserva a través de cualquiera de estos canales -Web, terminal etc.- de forma totalmente segura, estando el sistema de pago parametrizado en función del canal de venta:

- Web: Pago con TPV virtual
- Cajeros: Pago con tarjeta o efectivo

Net Sport Admin

Solución Web desarrollada específicamente para el Centro que ofrece sus servicios.

Mediante esta potente herramienta de gestión integral, un operario acreditado podrá administrar todos los servicios ofertados por el Centro. Desde aquí se editarán, darán de alta o baja las instalaciones con un solo clic, obteniendo acceso a cualquier cancelación o anulación de reservas, liberando así la instalación correspondiente.

Se accederá a la activación o desactivación de diferentes servicios. Se tendrá acceso al calendario y la agenda, se calculará automáticamente el importe de la reserva, se detectará si el pago se hace en efectivo, por transferencia o mediante bono etc.

En definitiva, Net Sport ADMIN ejerce un control total sobre la Gestión de reservas on line, con otras múltiples opciones administrables: impresión de detalle de las reservas, calendario anual de reservas, listados, gestión de precios, tarifas por ejercicio, criterios de reserva y un casi infinito etc.

Todo ello dentro de una aplicación totalmente modular y adaptable a las necesidades específicas de cada Centro.

