

MEMORIA DEL PROYECTO

EUROPLAN DIGITALIZACIÓN PAIPORTA CAJERO AUTOSERVICIO

Proyecto subvencionado	Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, inversión 3 del componente 11 dirigida a la transformación digital y modernización de las distintas administraciones públicas a través del cumplimiento de los hitos 167 y 169 y del objetivo 168 del PRTR. Proyecto “EUROplan digitalización Paiporta” Actuación 1: Implantación de un cajero autoservicio.
Año	Convocatoria correspondiente al año 2022. (Next Generation).

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 2 de 31

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	3
2.	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
3.	DESARROLLO DE UNA PROPUESTA INNOVADORA	4
4.	JUSTIFICACIÓN DE LA INNOVACIÓN	4
5.	IMPACTO ESPERABLE	8
6.	JUSTIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA A LA QUE SE PRESENTA EL PROYECTO	9
7.	IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.....	9
7.1.	GRUPO DE TRABAJO	9
7.2.	CRONOGRAMA	10
7.3.	PRESUPUESTO	12
8.	MÓDULOS IMPLEMENTADOS.....	12
9.	MEDIDAS DE COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD.....	18
10.	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	19
11.	RESULTADOS.....	24
12.	CONCLUSIONES	25
13.	ANEXO - GALERÍA FOTOGRÁFICA.....	28

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 3 de 31

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto posiciona al municipio de Paiporta como pionero en la implantación de un CAJERO AUTOSERVICIO CON RECONOCIMIENTO FACIAL que facilita y agiliza el acceso a los servicios públicos electrónicos por parte de la ciudadanía. Se trata de un avance tecnológico financiado por los fondos *Next Generation* de la Unión Europea e impulsado por el *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*, dentro de su Línea estratégica número 4 “Infraestructuras digitales”. Esta apuesta innovadora hacia la transformación digital incorpora tecnologías de la información y comunicación (TIC), además de la digitalización de los procedimientos administrativos y la adaptación de su gestión al uso de los medios digitales.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El proyecto surge de detectar los siguientes problemas en el Ayuntamiento de Paiporta:

- Demasiado personal dedicado exclusivamente a atender a la ciudadanía en vez de realizar sus funciones de administrativos/conserjes/notificadores.
- Visitas continuas de la ciudadanía al Ayuntamiento de manera presencial.
- La mayoría de la ciudadanía desconocen los servicios ofrecidos de las diferentes Administraciones Públicas en internet y no saben cómo tramitar trámites vía online.
- Desconocimiento de que es la firma digital y su instalación en el ordenador de casa.
- Detección de brecha digital en el municipio de Paiporta. Un perfil de población que realiza colas continuamente y se acumulan para que el personal de la puerta de entrada les pida cita previa por internet, que les emitan e impriman certificados de empadronamiento individual/colectivo y de convivencia, que les cojan cita en Labora, Servef, Seguridad Social, Policía Nacional u otras instituciones, pagos de tributos, consulta del censo electoral, etc.
- Datos preocupantes sobre la disparidad en el acceso a las TIC en el municipio de Paiporta.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 4 de 31

3. DESARROLLO DE UNA PROPUESTA INNOVADORA

El proyecto plantea responder, de una manera integradora e inclusiva, a las necesidades económicas y sociales de la ciudadanía a través de una mejora en la prestación de los servicios públicos electrónicos.

El objetivo principal del proyecto es:

- Implantar un cajero autoservicio fácil e intuitivo para agilizar la gestión de los trámites más frecuentes, a la vez que facilitar el acceso a la información de la ciudad en la planta baja del edificio consistorial.

Se propone como solución la implantación de puntos y de puestos digitales de ayuda al ciudadano realizando un despliegue, instalación, configuración, formación y puesta en marcha de un cajero autoservicio para la prestación de los servicios públicos electrónicos a la ciudadanía del municipio de Paiporta.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INNOVACIÓN

El cajero autoservicio está compuesto por las siguientes secciones:

- Hardware.
 - Sistema de impresión en A4 y tiquets.
 - Sistema de identificación a la ciudadanía.
 - Sistema de lector de código de barras.
 - Sistema de firma biométrica.
 - Sistema de pago TPV.
 - Sistema de reconocimiento facial.
 - Sistema de escáner de documentos.
- Software.
 - Sistema de administración remota.
 - Módulo de servicios del padrón municipal de habitantes.
 - Módulo de servicios tributarios.
 - Módulo de cita previa.
 - Módulo de informe y estadísticas.
 - Módulo de registro con sede electrónica.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 5 de 31



A simple vista parece otro cajero cualquiera de pagos, pero si nos fijamos detenidamente el módulo más innovador y nunca antes utilizado en un cajero municipal es el “SISTEMA DE RECONOCIMIENTO FACIAL”.

El planteamiento fue ayudar a que la ciudadanía delimitada dentro del grupo social con desigualdad de acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pudiese favorecer y ayudar a que accedan a todas las posibilidades que se ofrecen en el mundo digital.

Se detectó que este grupo social, aunque se le ofrezca la firma digital no saben instalar en su ordenador de casa.

La primera opción fue incluir un módulo de identificación del ciudadano (lector DNle) en el cajero. Aunque este módulo sí que se ha implementado, no soluciona el problema inicial ya que la ciudadanía desconoce que el DNI electrónico lleva una firma digital interna y tampoco

tienen la contraseña. Al igual que se veía inviable enviar a todos a la Policía Nacional a por el PIN del DNI.

La segunda opción fue utilizar un “SISTEMA DE RECONOCIMIENTO FACIAL”.

La ciudadanía solamente necesita llevar su DNI o pasaporte para tramitar con el cajero autoservicio.

A continuación, se detalla el sistema:

- Reconocimiento facial:
 - El planteamiento es similar al que se da cuando un ciudadano acude a una ventanilla de atención al ciudadano. El personal que le atiende le pide un documento que acredite su identidad para, en ese momento, contrastar visualmente si la identidad de la persona que está delante coincide con la del documento correspondiente. Es decir, un doble factor de autenticación de la

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 6 de 31

ciudadanía a la hora de identificarse, previamente a la realización de cualquier trámite en el cajero.

- Está basado en un módulo local (sin servidores físicos ni máquinas virtuales en el CPD del Ayuntamiento), sin necesidad de conexión a internet y en tiempo real ejecutándose rápidamente.
- No es necesario un registro previo de la ciudadanía y, por tanto, no se almacena ningún dato del ciudadano en ninguna base de datos. No se requiere consentimiento de la ciudadanía.
- Caso de uso 1: la ciudadanía introduce el DNIE en el lector smart card que incorpora el dispositivo, obteniéndose de la zona pública del chip su imagen. Se colocaría delante de la cámara y el sistema debe comparar la imagen que está tomando con la que lee del DNIE, y si coinciden, da por autenticado al ciudadano.
- Caso de uso 2: El proceso sería igual que el caso anterior, salvo que la ciudadanía coloca su documento identificativo en un escáner especial de documentos que incorporaría el dispositivo (DNI, pasaporte, tarjeta de identidad de extranjeros NIE). Se compararía la imagen que obtiene la cámara del ciudadano que se sitúa delante de ella con la que el escáner que obtiene del documento físico. El resto del proceso, debería ser el mismo.

Realizando un estudio en el mercado se optó por utilizar este hardware:

ICU Lite



<https://www.intelligent-identification.com/icu-lite>

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES:

- Utiliza algoritmos propietarios que se ejecutan localmente en el hardware dedicado y sin necesidad de enviar datos a internet.
- Tecnología de vanguardia que procesa los datos localmente y proporciona una respuesta rápida.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 7 de 31

- Detección de fraude con tecnología liveness que comprueba que la imagen que se está capturando es de una persona y no una fotografía.

FUNCIONAMIENTO:

El funcionamiento del dispositivo se describe en los diagramas de flujo adjuntos. En el caso concreto de la aplicación del Ayuntamiento de Paiporta se ejecuta la funcionalidad Match 1:1 que realiza los siguientes pasos:

- Captura la imagen del chip del DNI o pasaporte.
- Dicha imagen se envía a la API del dispositivo a la vez que se ejecuta el stream de video que comprueba la autenticidad del video “liveness” y cuando la da por correcta obtiene una imagen para hacer una comparación 1 a 1 con la fotografía que se le ha proporcionado.
- En función de los parámetros indicados los algoritmos determinan si las dos imágenes corresponden a la misma persona.

FORMAS DE IDENTIFICACIÓN:



Figura 1: Formas de identificación del cajero autoservicio.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 8 de 31

Si se selecciona el DNI – R. FACIAL, se procederá a realizar una comparativa visual de la cara del usuario. El usuario tendrá que situar el DNI en la ranura del cajero. Posteriormente aparecerá esta pantalla de situar la cara dentro del espacio indicado en la pantalla. Una vez verifica la identidad, el cajero prosigue con su tramitación.

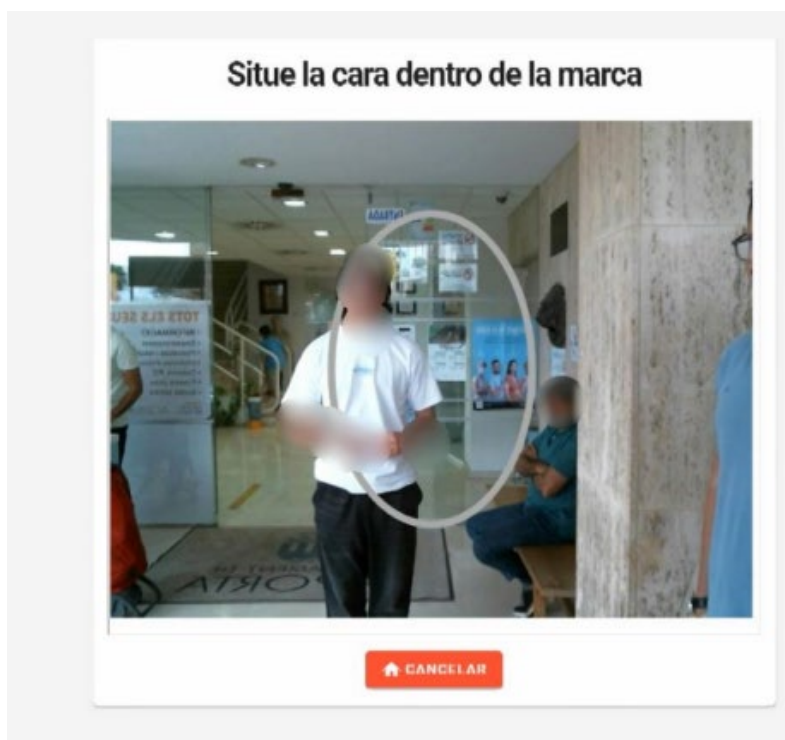


Figura 1: Reconocimiento facial del cajero autoservicio.

5. IMPACTO ESPERABLE

El impacto principal es romper la brecha digital. Que no haya desigualdad social en el municipio de Paiporta en el acceso a las TIC.

Que con la creación de políticas públicas se promueva la inversión en infraestructuras tecnológicas para garantizar un acceso asequible y combatir la brecha digital desde el ámbito político.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 9 de 31

Otro impacto esperado es el impulso del progreso y el servicio de calidad ofrecido a la ciudadanía. Así como optimizar los servicios municipales ahorrando en costes innecesarios.

6. JUSTIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA A LA QUE SE PRESENTA EL PROYECTO

El proyecto se presenta a la categoría de **Políticas sociales, igualdad e integración**, dado que su fin último es el de **reducir la brecha de acceso y uso de las nuevas tecnologías**, integrando activamente a grupos de mayor edad y/o personas que presentan una mayor vulnerabilidad, además de otras procedentes de diferentes países que no estén familiarizados con el Certificado Digital o la aportación de documentación y/o resolución de trámites de manera telemática.

Se trata de un avance tecnológico enfocado a la transformación digital sin dejar a nadie atrás, siguiendo las directrices de la Agenda 2030 y del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. El cajero autoservicio actúa como **facilitador** de las gestiones telemáticas pertinentes que la ciudadanía necesita realizar con la administración pública, brindando la opción de llevar a cabo un abanico amplio de gestiones administrativas de forma rápida, sencilla y eficiente, reduciendo tiempos de espera y mejorando la experiencia de los usuarios y usuarias.

Para garantizar el óptimo uso del cajero autoservicio y el manejo adecuado de los datos de una manera integradora, accesible, personalizada e inclusiva, el personal del Ayuntamiento de Paiporta y, en concreto, el de la Oficina UNICA, ha recibido formación específica al respecto. Esta capacitación permitirá orientar y asesorar a la ciudadanía que así lo requiera para asegurar que se beneficia de esta nueva herramienta.

7. IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

7.1. GRUPO DE TRABAJO

El grupo de trabajo creado para el desarrollo y puesta en marcha de este proyecto ha sido:

1. Equipo de gobierno.

Concejala del Área de Innovación. Presente en las reuniones para transmitir al Equipo de Gobierno municipal el progreso de esta actuación.

2. Área de Innovación.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 10 de 31

2 Técnicos informáticos en plantilla que se encargarán de la gestión del proyecto, coordinación y la parte técnica.

3. Director Oficina Atención a la Ciudadanía.

Persona imprescindible para la puesta en marcha de los módulos del software del cajero autoservicio. Es la persona que se reúne con su área para detectar qué servicios son más demandados por la ciudadanía.

4. Tesorería.

El Tesorero del Ayuntamiento.

El técnico de tesorería.

La técnica de recaudación.

Personal necesario para el módulo tributario.

5. Conserjes/notificadores/recepcionistas.

Personal que conoce el día a día de las peticiones de la ciudadanía. Están cara a cara con la ciudadanía.

6. Área de Comunicación.

1 diseñador/a para realizar la imagen corporativa, colores y diseños del cajero autoservicio.

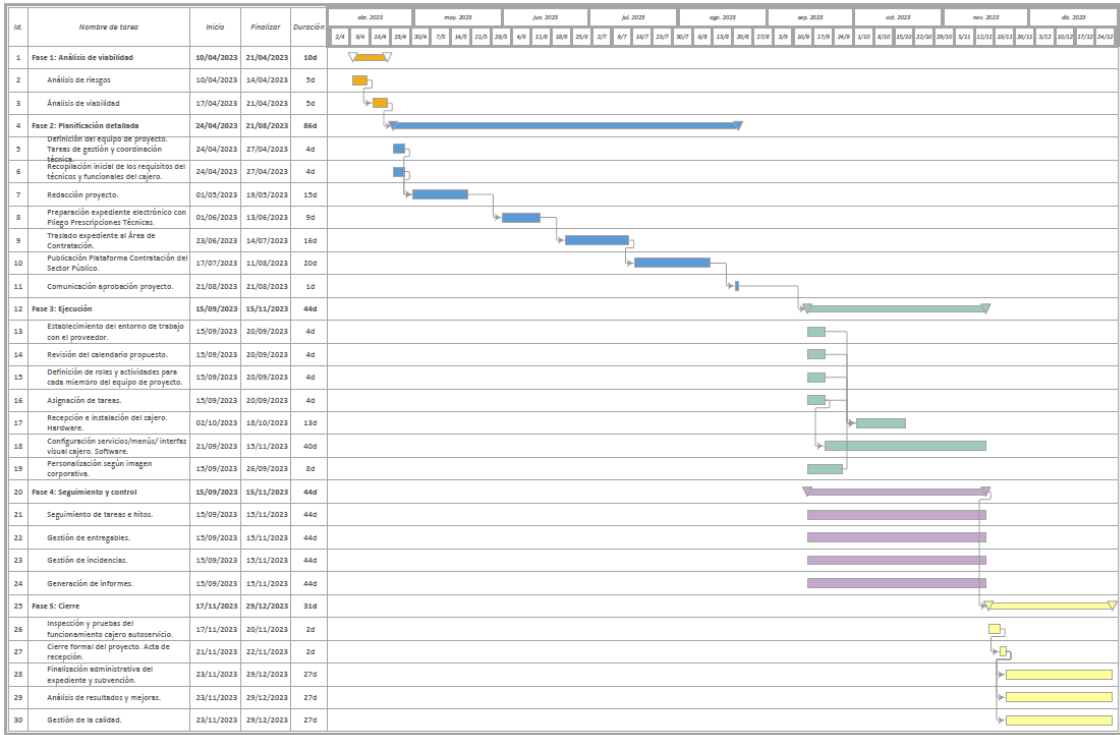
1 periodista que difunda la actuación y que gestione la campaña publicitaria.

7.2. CRONOGRAMA

Se detalla el cronograma que se ha seguido para la implantación del proyecto:

CAJERO AUTOSERVICIO			
EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA			
Versión: 1.0		Fecha: 10/01/2025	Página 11 de 31

<i>Id.</i>	<i>Nombre de tarea</i>	<i>Inicio</i>	<i>Finalizar</i>	<i>Duración</i>
1	Fase 1: Análisis de viabilidad	10/04/2023	21/04/2023	10d
2	Análisis de riesgos	10/04/2023	14/04/2023	5d
3	Análisis de viabilidad	17/04/2023	21/04/2023	5d
4	Fase 2: Planificación detallada	24/04/2023	21/08/2023	86d
5	Definición del equipo de proyecto. Tareas de gestión y coordinación técnica.	24/04/2023	27/04/2023	4d
6	Recopilación inicial de los requisitos del técnicos y funcionales del cajero.	24/04/2023	27/04/2023	4d
7	Redacción proyecto.	01/05/2023	19/05/2023	15d
8	Preparación expediente electrónico con Pliego Prescripciones Técnicas.	01/06/2023	13/06/2023	9d
9	Traslado expediente al Área de Contratación.	23/06/2023	14/07/2023	16d
10	Publicación Plataformas Contratación del Sector Público.	17/07/2023	11/08/2023	20d
11	Comunicación aprobación proyecto.	21/08/2023	21/08/2023	1d
12	Fase 3: Ejecución	15/09/2023	15/11/2023	44d
13	Establecimiento del entorno de trabajo con el proveedor.	15/09/2023	20/09/2023	4d
14	Revisión del calendario propuesto.	15/09/2023	20/09/2023	4d
15	Definición de roles y actividades para cada miembro del equipo de proyecto.	15/09/2023	20/09/2023	4d
16	Asignación de tareas.	15/09/2023	20/09/2023	4d
17	Recepción e instalación del cajero. Hardware.	02/10/2023	18/10/2023	13d
18	Configuración servicios/menús/ interfaz visual cajero. Software.	21/09/2023	15/11/2023	40d
19	Personalización según imagen corporativa.	15/09/2023	26/09/2023	8d
20	Fase 4: Seguimiento y control	15/09/2023	15/11/2023	44d
21	Seguimiento de tareas e hitos.	15/09/2023	15/11/2023	44d
22	Gestión de entregables.	15/09/2023	15/11/2023	44d
23	Gestión de incidencias.	15/09/2023	15/11/2023	44d
24	Generación de informes.	15/09/2023	15/11/2023	44d
25	Fase 5: Cierre	17/11/2023	29/12/2023	31d
26	Inspección y pruebas del funcionamiento cajero autoservicio.	17/11/2023	20/11/2023	2d
27	Cierre formal del proyecto. Acta de recepción.	21/11/2023	22/11/2023	2d
28	Finalización administrativa del expediente y subvención.	23/11/2023	29/12/2023	27d
29	Análisis de resultados y mejoras.	23/11/2023	29/12/2023	27d
30	Gestión de la calidad.	23/11/2023	29/12/2023	27d



7.3. PRESUPUESTO

El importe total del proyecto “EUROplan digitalización Paiporta” asciende a **183.570,6€**.

En el que la actuación 1 “Implantación de un cajero autoservicio” suponía un total de **31.500,00€** iva incluido. El coste subvencionable para el que se solicitó la financiación era del 100%.

Una vez licitado el contrato se adjudicó a la empresa GRUPO CR TECNO, S.L. por:

COSTE	AÑO 2024
ACTUACIÓN 1- CAJERO AUTOSERVICIO	24.168,54€

8. MÓDULOS IMPLEMENTADOS

El cajero incluye como características técnicas:

- Un módulo de identificación del ciudadano (lector DNle).
- Una pantalla táctil.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 13 de 31

- Una impresora de justificantes y A4.
- Un escáner de código de barras y de documentos A4.
- Un teclado macrocaracteres y Braille con trackball.
- Un módulo de pago con tarjeta contactless.
- Una fuente de alimentación Interrumpida SAI.

A su vez, el cajero permite a la ciudadanía realizar una variedad de gestiones administrativas de forma rápida y eficiente, reduciendo los tiempos de espera y mejorando su experiencia como usuario. Principalmente, brinda los servicios de:

- Módulo de identificación del ciudadano: smartcard (eDNI, ACCV, FNMT) y escaneo de NIE y pasaporte. Cl@ve.
- Módulo de servicios del padrón municipal de habitantes: el software utilizado en el Ayuntamiento de Paiporta lo proporciona la Diputación de Valencia mediante la empresa GRUPO OESIA (interpública, población). Se deberá integrar con su webservice para la emisión de:
 - Certificados/volante de padrón (individual, colectivo, histórico).
 - Consulta de censo.
- Módulo de servicios tributarios: integración con el sistema de cuaderno C60 y con el web services de la aplicación GCM Gestión de Cobros Municipales de la empresa SERVICIOS TRIBUTARIOS INTEGRALES, S.L.
 - Crear autoliquidaciones (enlace a web).
 - Pago de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones (tributos y tasas) mediante la lectura de código de barras.
 - Consulta deudas.
 - Recibos al cobro (imprimir duplicados y pagar).
 - Consulta de deuda antigua (imprimir y pagar).
 - Extracción de certificados tributarios (justificantes de pago).
 - Validación del contribuyente.
- Módulo de cita previa: menús con enlaces a los siguientes contenidos:

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 14 de 31

- Ayuntamiento. (Encólate. Empresa Prisma Software Gestión).
- Seguridad Social.
- DNI.
- AEAT.
- SEPE.
- DGT.
- PROP.
- Renovación de la tarjeta de demandante de empleo (DARDE).
- Emisión de certificados de otras administraciones (identificación y firma):
 - Vida laboral.
 - Estar al corriente de deudas AEAT.
- Acceso a tramites de la sede electrónica del Ayuntamiento de Paiporta. WS Sedipualba, identificación y firma. <https://www.sedipualba.es/>
 Este módulo enlaza con el registro de entrada del Ayuntamiento. Permite seguir un asistente con los siguientes pasos:
 - Identificación del usuario con reconcomiento facial.
 - Formulario para rellenar en el teclado in situ.
 - Aportación de documentos (si se desea). Se utiliza el escaner del propio cajero.
 - Registro electrónico.
- Reconocimiento facial.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 15 de 31

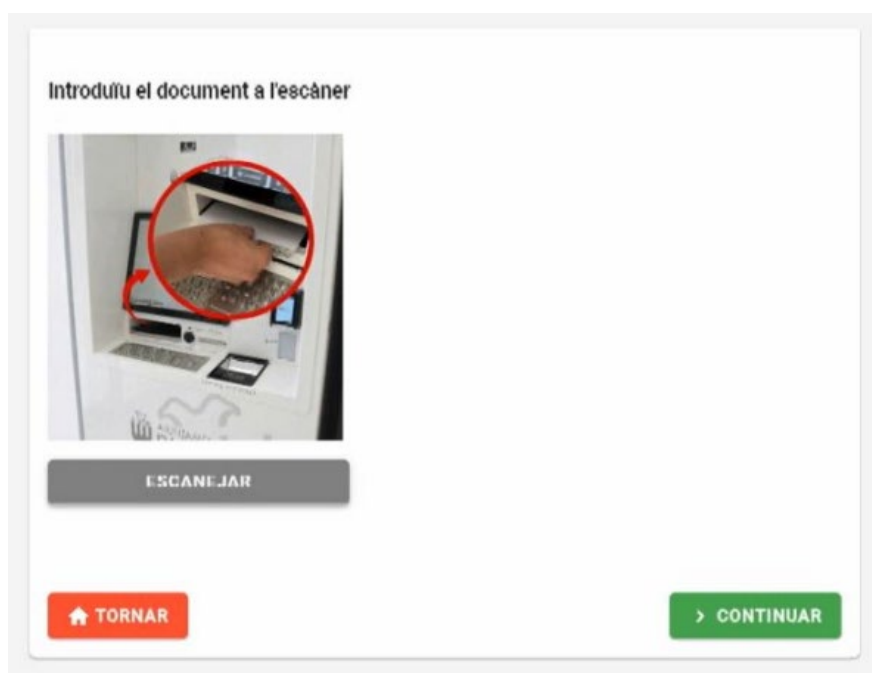


Figura 1: Escaneado de documentos en el cajero autoservicio.

El nuevo cajero autoservicio se encuentra en la entrada del Ayuntamiento de Paiporta y está disponible proporcionando una alternativa cómoda y accesible para la población, marcando un paso más hacia la modernización y digitalización completa de los servicios municipales. A su vez, impacta positivamente en el medioambiente y la transición energética, minimizando el uso de papel y reduciendo la huella de carbono.

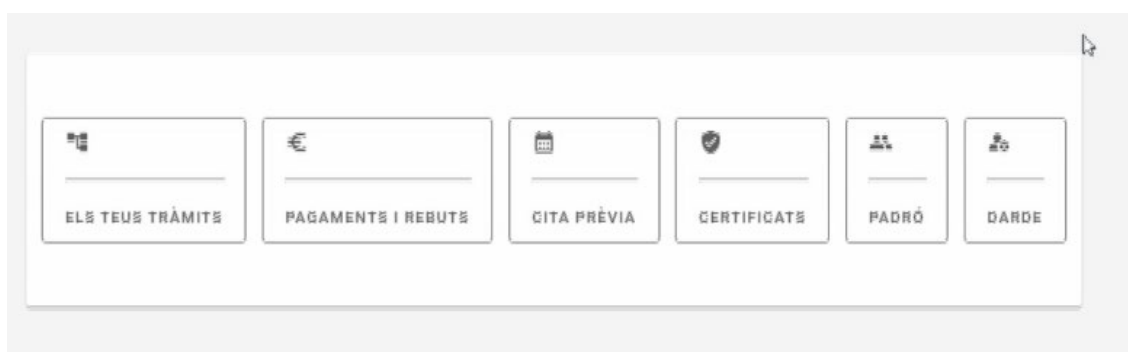


Figura 1: Menú principal del cajero autoservicio.

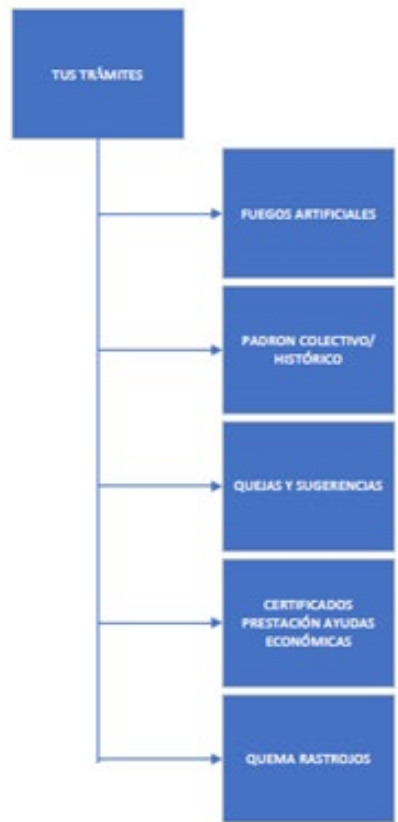


Figura 2: Menú “Tus trámites”

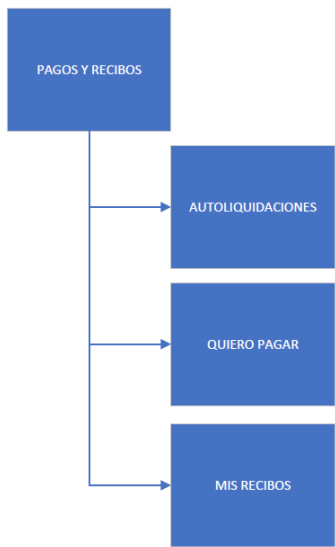


Figura 3: Menú “Pagos y recibos”

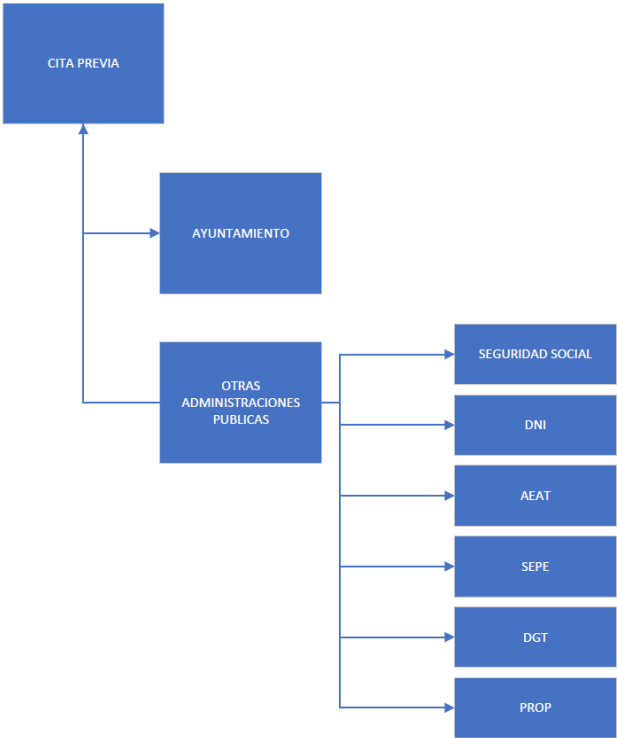


Figura 4: Menú “Cita previa”

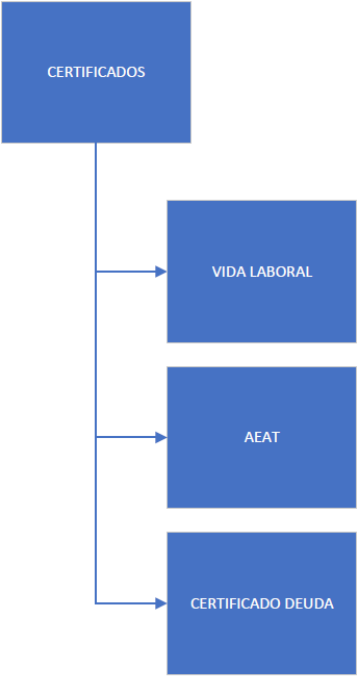


Figura 5: Menú “Certificados”

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 18 de 31



Figura 5: Menú “Padrón”

9. MEDIDAS DE COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD

El Ayuntamiento de Paiporta ha asumido la responsabilidad de publicitar, comunicar y difundir el proyecto en aras de garantizar la transparencia en la gestión de los fondos europeos y visibilizar el papel determinante de la Unión Europea en el proceso de reactivación y transformación de la economía tras la pandemia de la Covid-19.

Concretamente, se adoptaron las siguientes medidas de comunicación y difusión:

- Banners en webs, medios sociales y material de comunicación.
- Banners en el diseño del cajero autoservicio.
- Notas de prensa en medios de comunicación (Las Provincias), además de en la web y redes sociales. Puede consultarse el artículo publicado en Las Provincias en el siguiente enlace: <https://www.lasprovincias.es/extras/plan-comarcas/nuevos-cajeros-autoservicio-modernizan-administracion-local-20240708232041-nt.html#>
- Se han impreso y pegado carteles informativos con el emblema de la UE, el texto “Financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU”, y una descripción resumida de la actuación.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 19 de 31

- Curso formativo presencial para el buen manejo del cajero autoservicio y vídeo explicativo disponible en el siguiente enlace de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=5eFmF5V4Qi8&t=2s>, así como en el Instagram del Ayuntamiento de Paiporta (@ajunt_paiporta).

Las actividades de comunicación han incluido enlaces a las prioridades políticas de la Unión Europea de modo que muestre a la ciudadanía de qué manera su proyecto contribuye a él. Estas prioridades políticas son: digitalización, convertirse en el primer continente climáticamente neutro (Pacto Verde), así como la defensa y promoción de los valores de la UE.

10. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

El sistema de seguimiento y control del proyecto ha tenido como objetivo fundamental la vigilancia de todas las actividades de desarrollo del sistema. Ha sido una de las labores más importantes ya que hace posible evitar desviaciones en costes y plazos y detectarlas cuanto antes. Para ello el Jefe de Proyecto ha dedicado todo el tiempo que ha sido preciso a vigilar el estado de cada una de las tareas que se están desarrollando, prestando especial interés en aquellas que se están retrasando. En el momento en el que se ha detectado cualquier desviación se ha analizado las causas para poder efectuar las correcciones oportunas y recuperar el tiempo perdido, así como informar al equipo de trabajo del proyecto.

El siguiente gráfico muestra la secuencia de actividades de seguimiento y control del proyecto:

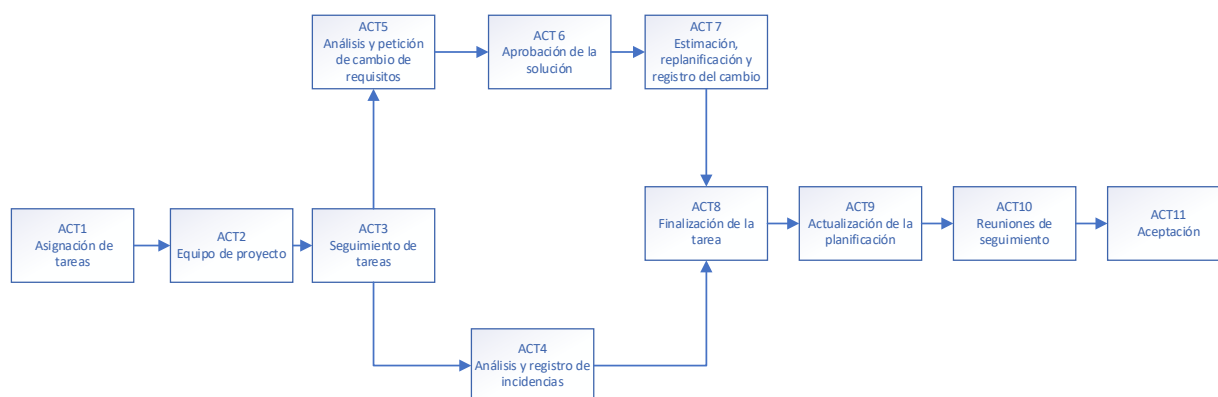


Gráfico 1. Sistema de seguimiento y control.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 20 de 31

Actividad 1: Asignación Detallada de Tareas

El objetivo de esta actividad es la asignación de tareas a los miembros del equipo de proyecto, documentando los datos necesarios para su control posterior.

Ficha de asignación de tarea:

- Identificador de la tarea en la planificación.
- Nombre de la tarea.
- Descripción de la tarea.
- Fecha prevista de comienzo.
- Esfuerzo estimado.
- Fecha prevista de terminación.

Participantes: Jefe de proyecto.

Actividad 2: Comunicación al Equipo de Proyecto

Una vez que el Jefe de Proyecto dispone de la asignación de tareas, convoca una reunión para informar al equipo de proyecto de las características del mismo y comunicar a cada miembro las tareas específicas que va a desarrollar.

Participantes: Jefe de proyecto y equipo de proyecto.

Actividad 3: Seguimiento de Tareas

Esta actividad tiene como objetivo el control de todas las tareas que están siendo desarrolladas, revisando con cada uno de los responsables de las tareas cuál es su estado en el momento del seguimiento, su evolución previsible y los problemas que están encontrando para su desarrollo.

El seguimiento se lleva a cabo revisando el estado de cada tarea con el miembro del equipo asignado para su realización y verificando su estado con los responsables de dichas unidades de trabajo.

El responsable de cada tarea debe informar de:

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 21 de 31

- La fecha real de comienzo.
- El tiempo empleado hasta el momento en su realización.
- Apreciación del tiempo que queda para terminarla.
- El tanto por ciento de avance sobre el total.
- Los problemas o incidencias encontradas.

Participantes: Jefe de proyecto y equipo de proyecto.

Gestión de Incidencias

Actividad 4: Análisis y Registro de la Incidencia

Es fundamental conocer que tareas se verán afectadas por una incidencia, en mayor o menor grado, para poder realizar una evaluación del coste de la misma. Para ello ha de realizarse un estudio cuidadoso de todos los trabajos que puedan verse implicados, directa o indirectamente, como consecuencia de cualquier problema y que tendrán que volverse a realizar.

Con esta actividad se persigue conocer el impacto producido por una incidencia en cuanto a:

- Tareas afectadas por la incidencia.
- Horas de trabajo perdidas.
- Retrasos ocasionados.

Participantes: Jefe de proyecto y equipo de proyecto.

Gestión de Cambios en los Requisitos

Actividad 5: Análisis y petición de cambio de requisitos

El usuario o el proveedor formulan una petición de cambio de los requisitos iniciales, que hace llegar al Jefe de Proyecto. Esta petición debe ser tan expresiva y completa como sea posible para facilitar la labor de análisis y evaluación.

Cuando el Jefe de Proyecto recibe una Petición de Cambio debe registrarla de inmediato, de forma que no pueda pasar desapercibida.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 22 de 31

Toda petición de cambio debe ser analizada en detalle por el Equipo del Proyecto, contemplando los posibles cambios en la funcionalidad y el impacto que el cambio pedido tendría sobre el resto del proyecto.

Participantes: Jefe de proyecto, equipo de proyecto y usuario.

Actividad 6: Aprobación de la solución

Una vez conocidas las nuevas necesidades, el Equipo del proyecto realizará un análisis funcional de alto nivel de los nuevos requerimientos y el correspondiente diseño técnico a grandes rasgos, ya que es necesario contemplar ambos para poder estimar adecuadamente el esfuerzo de desarrollo que conlleva.

Esta actividad tiene como objeto que el Comité de Seguimiento considere la solución propuesta en la actividad anterior y decida sobre la procedencia o improcedencia del cambio de requisitos.

Es necesario que el Comité de Seguimiento esté de acuerdo con los costes que el cambio va a ocasionar y con la dilatación que se producirá en los plazos de entrega.

Participantes: Jefe de proyecto y equipo de proyecto.

Actividad 7: Estimación, replanificación y registro del cambio

Una vez aprobada la petición de cambio de requisitos y previo a iniciar el desarrollo de la solución, es preciso estimar con mayor detalle el esfuerzo que el cambio supone y planificar las actividades necesarias para la realización del cambio de requisitos.

Una vez hecha la estimación del esfuerzo es necesario planificar las actividades necesarias para la realización del cambio.

Participantes: Jefe de proyecto.

Actividad 8: Finalización de la tarea

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 23 de 31

El miembro del equipo del proyecto al que se le ha asignado al desarrollo de una tarea es quien está en disposición de darla por concluida, reflejando en la ficha de asignación de tarea la fecha de finalización y el esfuerzo real empleado.

El Jefe de Proyecto, o el responsable del miembro, deberá comprobar que la tarea ha finalizado correctamente, firmando la ficha de asignación de tareas con los datos relativos a su finalización.

Participantes: Jefe de proyecto y equipo de proyecto.

Actividad 9: Actualización de la planificación

A medida que se van finalizando las tareas y una vez que son comprobadas habrá que actualizar la planificación, ya que puede que se hayan producido desviaciones sobre la planificación prevista. Además se preparará una previsión de lo que puede ocurrir en el futuro al considerar la nueva situación, y se elaborará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual del proyecto y las previsiones para el siguiente periodo.

Participantes: Jefe de proyecto.

Actividad 10: Reuniones de seguimiento

Las reuniones de seguimiento tienen lugar entre el Jefe y el Equipo del Proyecto (internas) o entre el Jefe de Proyecto y el Comité de Seguimiento (externas).

Su finalidad es presentar la información sobre la marcha del proyecto y estudiar las posibles desviaciones e incidencias, tomando decisiones o adquiriendo compromisos para determinar y realizar las acciones apropiadas que resuelvan dichas desviaciones o incidencias.

Las reuniones externas el Jefe de Proyecto informará al Comité de Seguimiento de la marcha del proyecto exponiendo y aclarando todos los puntos del Informe de seguimiento en el período, haciendo hincapié en la información relativa a las incidencias encontradas, ya que muchas tendrán su origen en el seno del usuario.

Participantes: Jefe de proyecto y equipo del proyecto.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 24 de 31

Actividad 11: Aceptación

La aceptación interna consiste en la verificación por el Equipo del Proyecto del cumplimiento de las especificaciones de un conjunto de tareas.

Participantes: Jefe de proyecto y equipo del proyecto.

11. RESULTADOS

El cajero autoservicio se puso en marcha en abril de 2024. Desde entonces el módulo de informes y estadísticas ha ido obteniendo información de los servicios más utilizados, el tiempo medio de espera en su gestión y la nota media obtenida.

En total se han realizado 1.788 operaciones en el cajero con el siguiente desglose:

MÓDULO	Nº OPERACIONES
INSTANCIA_GENERAL	100
CITA_AYUNTAMIENTO	1.466
RECIBOS VOLUNTARIA	13
CERTIFICADO DEUDA	3
TRIBUTOS	97
PADRON	95
RECIBOS EJECUTIVA	5
AUTOLIQUIDACIONES	9
TOTAL OPERACIONES	1.788

Se puede observar que el servicio más utilizado es la petición de cita previa con el Ayuntamiento seguido del registro electrónico "Instancia genérica".

Respecto al tiempo medio de espera de la ciudadanía, se extraen los siguientes resultados:

DESCRIPCIÓN	TIEMPO
INSTANCIA_GENERAL	00:02:33
CITA_AYUNTAMIENTO	00:01:12
RECIBOS VOLUNTARIA	00:01:00
CERTIFICADO DEUDA	00:01:06
TRIBUTOS	00:00:47

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 25 de 31

PADRON	00:01:20
RECIBOS EJECUTIVA	00:00:55
AUTOLIQUIDACIONES	00:00:16
TOTAL TIEMPO	00:01:15

El servicio que más tiempo dedica la ciudadanía es el registro electrónico “Instancia genérica” con una media de 2 minutos 33 segundos ya que hay que redactar en un teclado el texto y su posibilidad de escaneo de documentos. El resto de servicios se tramitan de manera más rápida.

Sobre la nota media de satisfacción del cliente, no hemos recibido muchas valoraciones. Actualmente esta valoración no se ha puesto obligatoria y no hemos obtenido muchos resultados.

SERVICIO	PUNTUACIÓN
INSTANCIA_GENERAL	0 / 5
CITA_AYUNTAMIENTO	5 / 5
RECIBOS VOLUNTARIA	0 / 5
CERTIFICADO DEUDA	0 / 5
TRIBUTOS	0 / 5
PADRON	0 / 5
RECIBOS EJECUTIVA	0 / 5
AUTOLIQUIDACIONES	0 / 5
TOTAL	5 / 5

12. CONCLUSIONES

Este proyecto tiene carácter innovador porque ha generado un cambio en la sociedad del municipio de Paiporta basado en conocimiento que, a su vez, ha generado valor a la ciudadanía.

Gracias a sus factores de partida como la capacitación del personal técnico y el liderazgo político, se ha creado un grado de implicación en los procesos del Ayuntamiento mejorando su percepción de viabilidad. De este modo, la participación de equipos multidisciplinares, la motivación del personal municipal y las actitudes favorables al cambio ha sido primordial para la buena ejecución de este proyecto.

Hemos partido de que no todas las innovaciones tendrán el mismo éxito, pero en este caso, hemos aceptado el riesgo, la incertidumbre y gestionado el fracaso para poder conseguir un

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 26 de 31

proyecto exitoso. Un proyecto que se ha dotado de estructuras, rutinas y procesos que favorecen la innovación fomentando una cultura innovadora en el municipio de Paiporta.

Este nuevo servicio de cajero es novedoso a nivel nacional en España, la primera en su categoría. Ha creado calidad y eficiencia en la tramitación electrónica.

Hemos apostado por la innovación radical incorporando esta nueva solución de valor en el Ayuntamiento de manera completamente nueva. Es una solución con un tremendo impacto que resuelve el problema inicial del que no éramos conscientes.

En este proyecto se destacan los siguientes puntos fuertes:

1. Gobierno abierto. Hacer a la ciudadanía partícipes de la institución preguntándoles después del proyecto si ha mejorado el servicio. Colaboración y participación.
2. Innovación pública: hacer que el Ayuntamiento ofrezca soluciones a las necesidades que la ciudadanía tiene. Tomar riesgos, experimentar, sorprender, replanteamientos, resolver problemas de convivencia, etc.
3. Flexibilidad: La propuesta permite flexibilizar estrategias haciéndolas más sostenibles.
4. Cultura organizativa: prepara al Ayuntamiento para hacer frente al cambio.
5. Calidad: se introducen conceptos como el control, prevención, mejora continua, etc.
6. Co-producción y co-gestión de los servicios públicos.
7. Estrategia: el análisis de datos permite escoger las mejoras opciones y focalizarse en ellas.
8. Planificación: la propuesta sigue un orden, una logística y una asignación de recursos que ponen a la estrategia en acción.
9. Liderazgo compartido: se crea un equipo de trabajo/ ecosistema compartido.
10. Nuevas tecnologías: con la incorporación del reconocimiento facial se introduce una forma de Inteligencia Artificial (IA) que imita una capacidad humana para reconocer caras humanas y que intenta humanizar las TIC para mejorar los procesos tecnológicos.
11. Adaptativa: responde a un entorno cambiante y fomenta la curiosidad a los cambios en la sociedad.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 27 de 31

12. Orientada a la mejora: continuamos analizando resultados para lograr mejores resultados.

En conclusión, este proyecto ha creado valor público para la ciudadanía de Paiporta.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 28 de 31

13. ANEXO - GALERÍA FOTOGRÁFICA



Figura 1: Cajero autoservicio situado a la entrada del Ayuntamiento de Paiporta



Figura 1: Cajero autoservicio situado a la entrada del Ayuntamiento de Paiporta

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 29 de 31



Figura 1: Cajero autoservicio situado a la entrada del Ayuntamiento de Paiporta



Figura 2: Cajero autoservicio situado a la entrada del Ayuntamiento de Paiporta

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 30 de 31



Figura 3: Curso formativo presencial para el buen manejo del cajero autoservicio.



Figura 4: Captura del vídeo explicativo sobre el funcionamiento del cajero autoservicio.

	CAJERO AUTOSERVICIO		
	EUROPLAN DIGITALIZACION PAIPORTA		
	Versión: 1.0	Fecha: 10/01/2025	Página 31 de 31

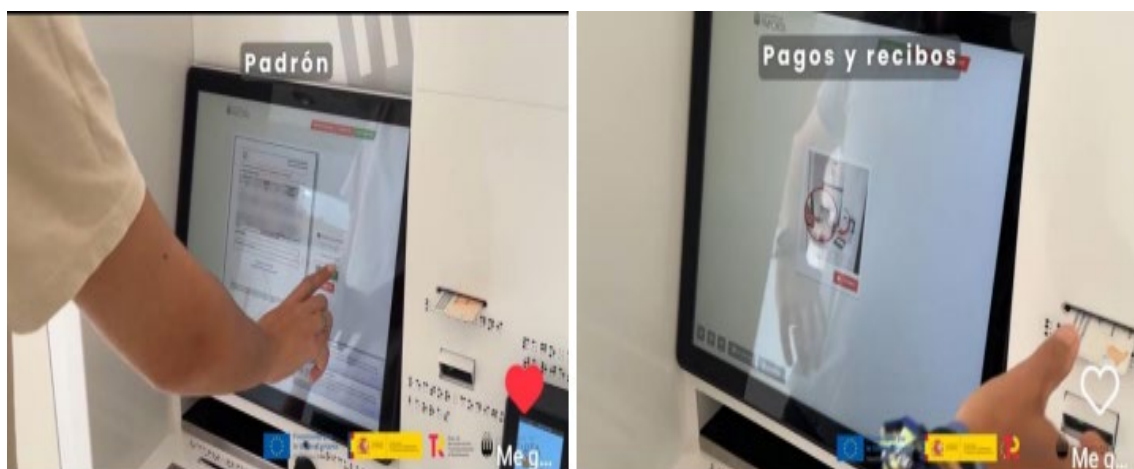


Figura 5: Captura del vídeo explicativo sobre cómo extraer el padrón municipal y realizar pagos de recibos.

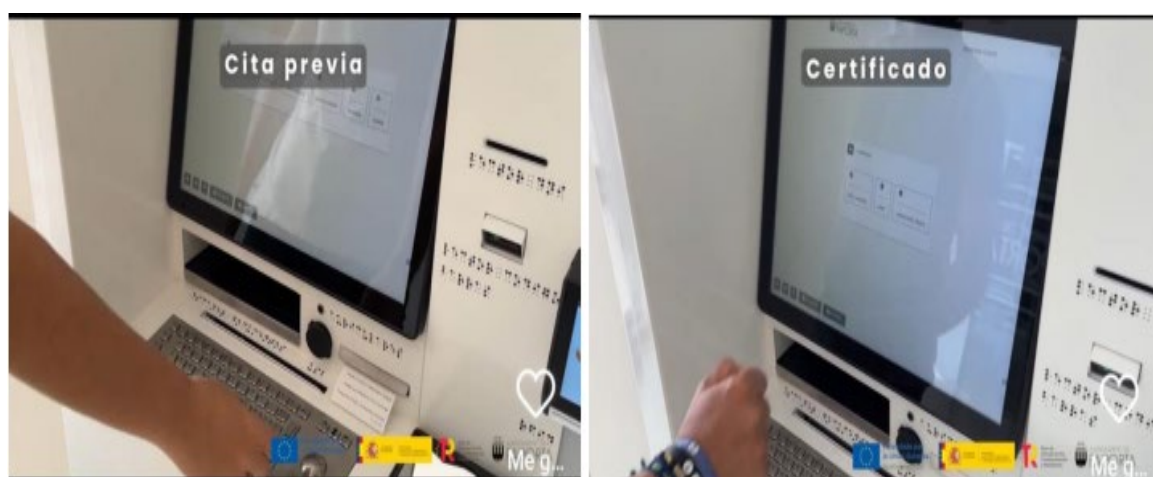


Figura 6: Captura del vídeo explicativo sobre cómo obtener cita previa y certificados