GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA
SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE FONDOS EUROPEOS

UNIÓN EUROPEA

Una manera de hacer Europa

BUENAS PRÁCTICAS
Actuaciones Cofinanciadas

Aplicación informática para permitir un sistema de gestión de turnos y cita previa en los Antiguos Juzgados

Ayuntamiento de Cieza

Programa Operativo Plurirregional de España

Año 2020

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

INFORME DE BUENA PRÁCTICA, AYUNTAMIENTO DE CIEZA. APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA PERMITIR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS Y CITA PREVIA EN EL EDIFICIO DE LOS ANTIGUOS JUZGADOS

El Ayuntamiento de Cieza presenta como buena práctica, la implantación de un sistema de gestión de turnos y cita previa en el edificio de los Antiguos Juzgados.

La actuación consiste en la implantación de un sistema informático para la gestión de turnos y asignación de cita previa, que consta de una aplicación y tres pantallas táctiles instaladas en el edificio municipal de los Antiguos Juzgados, rehabilitado también gracias al FEDER dentro de la EDUSI Cieza 2025 Ciudad Integradora. En este edificio se han concentrado casi la totalidad de los servicios de atención al ciudadano, contando con puntos de asistencia distribuidos entre sus 3 plantas. Las pantallas o puntos de atención disponen de una pequeña impresora para obtener el turno en papel en el momento.

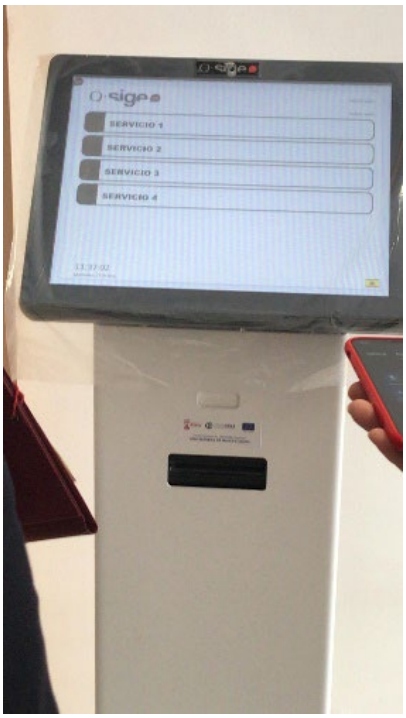


Figura 1. Fotografía de dispensador de turnos

Esta actuación tiene el objetivo de coordinar y gestionar adecuadamente el orden de atención a la ciudadanía, minimizando al máximo los tiempos de espera y suministrando una información, orientación y señalización lo más precisa e instantánea posible. Así se facilita el acceso del ciudadano a los servicios ofrecidos por este Ayuntamiento, con el menor coste de tiempo posible. Cabe destacar que la aplicación está disponible tanto en la sede electrónica del Ayuntamiento de Cieza como en los puntos de atención distribuidos por las distintas plantas del edificio de los Antiguos Juzgados.

Para ello se ha implantado un sistema informatizado, denominado "Servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento de Cieza (SIAC)", que permite la gestión de las colas de espera y turnos de atención al ciudadano, así como la gestión de las agendas de los técnicos y la cita previa multicanal, en sintonía con lo recogido en el Catálogo de Servicios de Administración Digital, publicado por la Secretaría de Estado de Función Pública, en lo referente a la aplicación informática de Cita Previa.

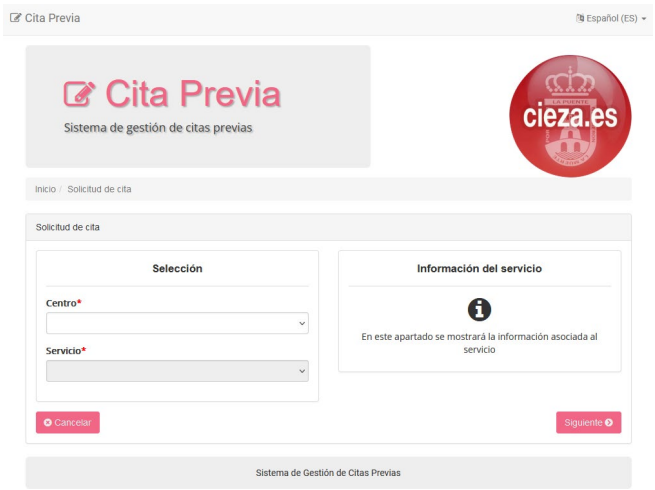


Figura 2. Captura de la primera pantalla de la aplicación

La actuación tiene un presupuesto total de 17.966,14 €, siendo la **cofinanciación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) 14.372,912 €,** correspondiente al 80% del presupuesto.

POR QUÉ ESTA ACCIÓN SE CONSIDERA UNA BUENA PRÁCTICA

1. La actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general.

La difusión que se ha llevado a cabo en relación al sistema de gestión de turnos y cita previa, en el edificio de los Antiguos Juzgados ha sido amplia entre los beneficiarios y ha cumplido con lo recogido en el estudio de comunicación aprobado.

En relación a la **comunicación reglamentaria**, se ha publicado en el perfil del contratante de la web del Ayuntamiento de Cieza y en la web de la EDUSI Cieza 2025 Ciudad Integradora, haciendo mención a la cofinanciación por el FEDER al 80% dentro del Programa Operativo Plurirregional de España 2014-2020.

https://sede.cieza.es/gestor/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_26905_1.pdf

También se ha instalado una placa permanente en la entrada del edificio de los Antiguos Juzgados y una pequeña placa en el dispensador de turnos.

Figura 4. Pequeña placa en pantalla táctil con dispensador.

Figura 3. Placa permanente de la actuación.

En relación a la **comunicación complementaria**, diferentes notas de prensa han tenido su impacto en medios de comunicación de ámbito local y regional. Se ha realizado un **anuncio en prensa local**, en el diario *Crónicas de Siyasa* :

El sistema de Gestión de Turnos y Cita Previa de Cieza ya está en funcionamiento – Crónicas de Siyâsa (cronicasdesiyasa.com)

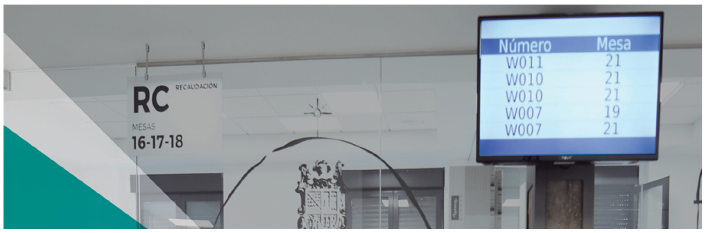
El sistema de Gestión de turnos y Cita Previa de Cieza ya está en funcionamiento

Gracias a los Fondos FEDER y a la EDUSI Cieza 2025, se mejoran los sistemas de atención al ciudadano

Redacción

Desde hace más de un año los ciudadanos de Cieza pueden realizar gestiones de manera telemática a través del Sistema de Gestión de Turnos y Cita Previa disponible en la web del ayuntamiento. Además de la ya habitual cita por teléfono, se puede solicitar a través de internet, por lo que cualquier ciezano que tenga una conexión y un dispositivo móvil, ordenador o tablet puede hacerlo de una forma fácil y sencilla. Esta medida nace de la necesidad de agilizar los procesos y evitar las aglomeraciones.

Las gestiones han quedado divididas en tres edificios: Casa Consistorial, Edificio Municipal de Atención al Ciudadano, ubicado en los antiguos juzgados, y las oficinas de Juventud, Cultura y Participación Ciudadana que se encuentran en la zona administrativa del Teatro Capitol. En ellos se pueden gestionar los servicios de patrimonio, recursos humanos/personal, secretaría, calidad urbana, salud pública, catastro, gestión de recursos, inspección y sanciones, obras, viviendas e infraestructuras, padrón de habitantes, recaudación, registro general, ventanilla única.



Esta actuación no solo es de ayuda para facilitar la solicitud de cita previa por parte de los ciudadanos y su consiguiente mejora en la gestión de su tiempo, sino que, para los trabajadores de la administración pública implicados supone una forma más ágil y ordenada de gestionar su trabajo. El responsable del sistema de gestión de turnos y cita previa afirma que "se han reducido los tiempos de espera, se han unificado todos los servicios y que, con ello, se ha facilitado todo el proceso". De esta forma, los vecinos que necesiten realizar una gestión presencial en los distintos edificios municipales pueden utilizar las nuevas tecnologías y hacerlo desde casa o desde cualquier lugar con conexión a internet.

Además, se ha elaborado un video, que se encuentra disponible en el perfil de Youtube del Ayuntamiento de Cieza y que se ha difundido a través de la web de la EDUSI de Cieza:

Gestión de turnos y cita previa - YouTube

Figura 5. Captura del vídeo divulgativo de la acción

La actuación también se ha difundido con un video spot a través de 50 pases emitidos entre el 14 de febrero y el 7 de marzo de 2022 en el canal de televisión FIBRANET.TV.

También se ha difundido la acción en la red social Facebook:

https://acortar.link/LxMiuq

En definitiva, se ha llevado a cabo una intensa labor de difusión de la actuación, reflejando que se ha cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER al 80%, en el marco del Programa Operativo Plurirregional de España POPE 2014-2020.

2. La actuación incorpora elementos innovadores

La actuación es innovadora en cuanto a la solución que aporta, puesto que conjuga los servicios de obtención de cita, recepción, asignación de turnos de atención y acceso de los usuarios con los servicios que precisan, tratando en una misma aplicación las citas online, telefónicas y presenciales.

El servicio que recibe el ciudadano es homogéneo teniendo la misma calidad de respuesta en cualquiera de los canales utilizados. De esa forma, el servicio presencial se presta a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano; el servicio telefónico de *SIAC Cieza* se canaliza a través del 010, que ofrece información y gestiones a los ciudadanos a través del teléfono; y, por último, el servicio telemático se presta a través del sitio web www.cieza.es, que contiene toda información de interés de la ciudad y permite realizar múltiples gestiones.

Además, es innovadora porque ha permitido minimizar el impacto de las colas y optimizar los recursos de atención al público disponibles por el ayuntamiento.

3. Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos.

A través de la implantación del sistema de gestión de turnos y cita previa en el edificio municipal de los Antiguos Juzgados se ha conseguido disminuir los tiempos de espera de los trámites y gestiones de la ciudadanía, con el menor coste posible para dicho ciudadano en tiempo de espera.

Así mismo, de modo paralelo se consigue optimizar la gestión del tiempo de los funcionarios municipales.

Gracias a la implantación de este nuevo sistema y teniendo en cuenta las necesidades de la población, se consiguen los objetivos fijados en la operación, como lograr modernizar los servicios públicos electrónicos e informáticos y aumentar el número de trámites de la administración electrónica disponibles para la ciudadanía y las empresas.

Figura 6. Foto del servicio presencial

4. Contribución a la resolución de un problema o debilidad detectada en el ámbito territorial de ejecución.

En primer lugar, es interesante apuntar que este edificio de los Antiguos Juzgados, donde se lleva a cabo esta actuación, se concibe como el nuevo centro de gestión de trámites para el ciudadano, dando así respuesta a un problema detectado en el Ayuntamiento, que contaba con sus servicios distribuidos en varios edificios municipales.

Por otra parte, es importante recordar el peso de la gestión de trámites online en la vida cotidiana; ya que en la última década la tecnología se ha situado en el centro y, por ende, han aumentado las tramitaciones que realizan con los servicios públicos.

Por tanto, a través de los servicios de la administración electrónica el usuario consigue una herramienta de gestión de cita previa que ayuda a disminuir los tiempos de espera en el Ayuntamiento y evita desplazamientos innecesarios.

Mediante este sistema la ciudadanía puede realizar muchos de los servicios que ofrece el Ayuntamiento sin salir de casa o acudiendo a un único edificio a una hora establecida previamente, con el ahorro de tiempo y coste tanto para la población como para el Ayuntamiento.

5. Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigida.

El grado de cobertura de esta acción es muy elevado alcanzando al total de la población del municipio, dado que es un sistema abierto a la totalidad de la ciudadanía de Cieza, que en diciembre de 2022, según el INE, era de 35.298 habitantes.

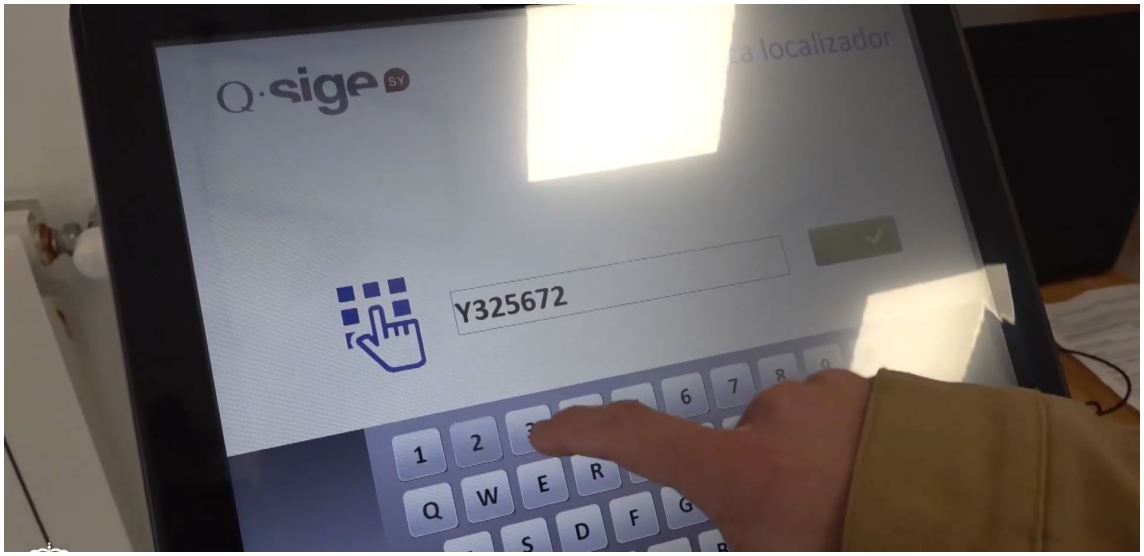


Figura 7. Pantalla del expendedor de turnos.

La multiplicidad de opciones para acceder al sistema de citas, (online, telefónica y presencial), hace que todas las personas puedan emplearla, tanto las más diestras digitalmente como los usuarios más tradicionales.

6. Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.

Esta actuación contempla el principio horizontal de igualdad de oportunidades, no discriminación, responsabilidad social y desarrollo sostenible, a través del desarrollo de un sistema de gestión de turnos y cita previa, disponible en la web del Ayuntamiento: https://acortar.link/vocBQk.

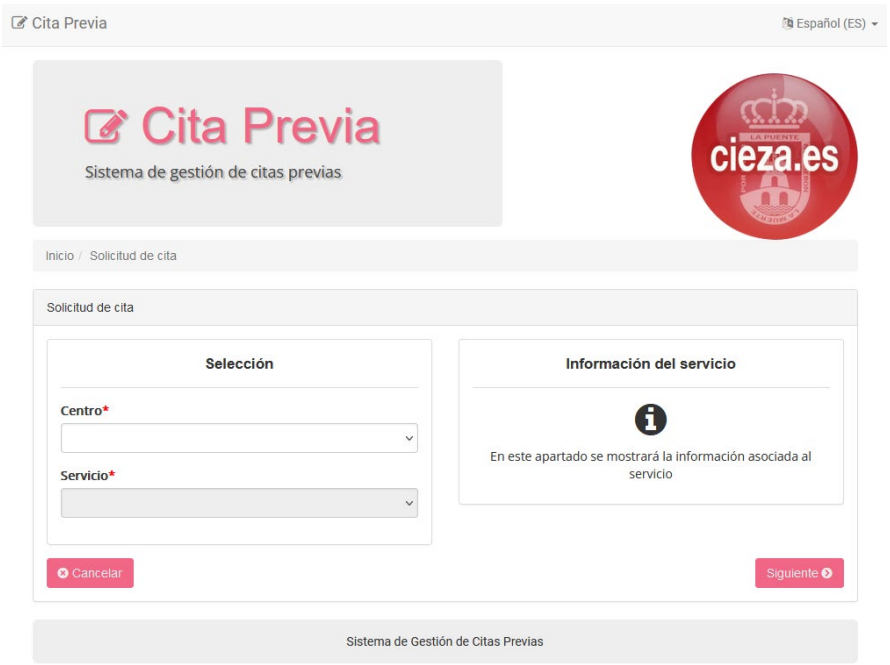


Figura 8. Primera pantalla de la aplicación

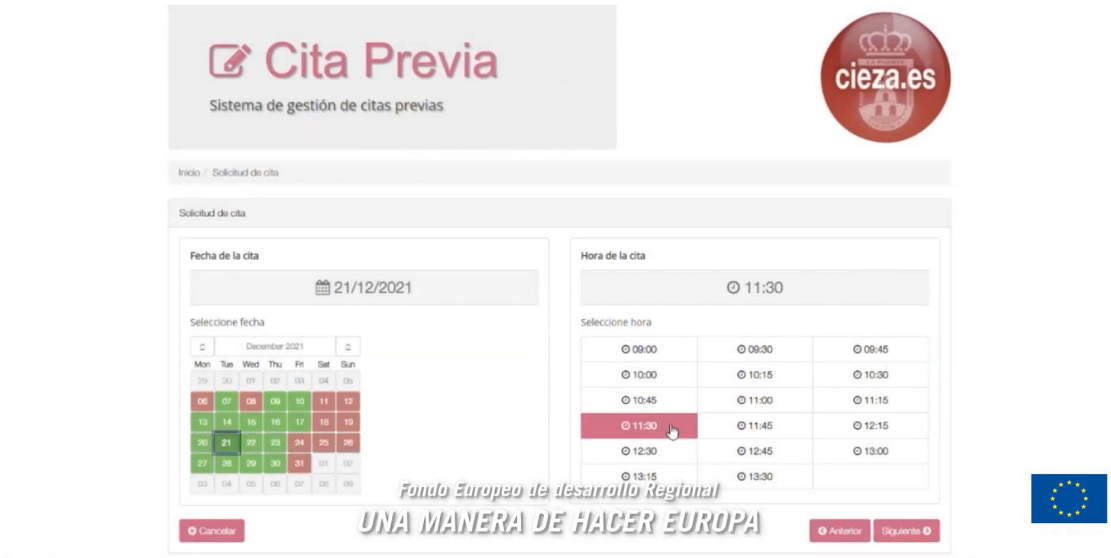


Figura 9. Segunda pantalla de la aplicación

El sistema se ha implantado teniendo en cuenta, no solo la mejora que puede proporcionar al servicio, sino también, considerando los criterios de igualdad respecto a la generación digital que demanda una administración más digitalizada.

En cualquier caso, aunque se busca la mejora en todos los rangos de edad, es una evidencia que algunos usuarios de mayor edad manifiestan limitaciones digitales; y por ello, junto con la aplicación informática, se han habilitado dos líneas telefónicas para atender a aquellas personas que prefieran esta vía para solicitar una cita previa. Además, en el propio edificio, se puede solicitar al personal municipal ayuda para guiarles en el proceso**.**

En relación a la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental, es reseñable que, a través del sistema de gestión de turnos y cita previa telemática se contribuye a reducir las colas y tiempos de espera de los usuarios, así como a la mejora del medio ambiente urbano al disminuir el número de desplazamientos por la ciudad y la contaminación asociada. Además, se contribuye a la reducción en el uso de papel, apostando por un municipio más sostenible medioambientalmente.

Figura 10. Foto de la pantalla que indica el turno

Figura 11. Última pantalla de la aplicación

7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

El sistema de gestión de turnos y cita previa se ha instaurado en el edificio de los Antiguos Juzgados, rehabilitado a través de la operación cofinanciada por el FEDER en el marco de la *EDUSI Cieza 2025 Ciudad Integradora*, "Plan de Rehabilitación Energética de edificios de propiedad municipal", con el objetivo de favorecer el paso a una economía baja en carbono.

Ambas actuaciones son complementarias, ya que gracias a la rehabilitación del edificio se ha conseguido concentrar la mayor parte de los servicios a la ciudadanía en él y crear un espacio propicio para el establecimiento de este sistema que consigue, además, disminuir el número de desplazamientos con la consiguiente contribución a la disminución de emisiones de CO2.

En definitiva, se han desarrollado acciones paralelas pero complementarias que ayudarán a conseguir una administración pública más eficiente.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA
SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE FONDOS EUROPEOS

UNIÓN EUROPEA

Una manera de hacer Europa

BUENAS PRÁCTICAS
Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional