



tarjeta ciudadana

Un Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

José Manuel Pazos González

Jefe del Servicio de Sistemas de Información

Ayuntamiento de Gijón



Sumario



Decálogo

1. Los Cimientos
2. Infraestructuras
3. Reingeniería de Procesos
4. El Liderazgo
5. Servicios de Alta Demanda
6. Facilidad de Recargas
7. Fidelización
8. Planificación del Despliegue
9. Desarrollo Sostenible
10. Mejora Continua

Conclusiones

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



1. Los Cimientos

Calidad de la Información

- Hay que empezar la casa por los cimientos
- Preparar bien el backoffice
- El dato único: Información no duplicada
- La información debe estar relacionada pero ser redundante
- Creación de una Unidad de Integración Corporativa

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



2. Infraestructuras Adecuadas



Calidad de la Conexión

- Buenas comunicaciones on-line: Banda ancha
- Si no existen: procesos de actualización periódicos
 - Lo más rápido y
 - Lo más frecuente posible
- Transmitir lo menos posible: sólo los datos imprescindibles (menos errores)

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



3. Reingeniería de Procesos

Calidad de los Procesos



- Nunca hagas algo porque se hizo siempre
- Aprovechar el proyecto de la TCBC para mejorar los procesos
- La reingeniería de procesos no acaba nunca
- Hagamos auditorías si es posible
- Todo proceso es susceptible de mejorar

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



4. El Liderazgo

Calidad del Equipo de Trabajo



- **Liderazgo Político:** Para llegar al destino hay que saber adónde se va
- **Liderazgo Directivo:** Un poder fuerte con capacidad de decisión
- **Liderazgo Técnico:** Capacidad para formar y dirigir un buen equipo de trabajo

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



5. Servicios de Alta Demanda

Enganchar al Ciudadano



- Implementar servicios de uso masivo
- El éxito viene si los ciudadanos notan la mejora del servicio
- Síndrome de satisfacción inmediata
- Teorema de Pareto 80/20

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



6. Facilidad de Recargas

Reparto de juego



- Hay que preparar al personal de Atención al Ciudadano
- Instalar máquinas de recarga en lugares de mucha afluencia
- Las máquinas de recarga pueden hacer mucho más que eso

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



7. Fidelización

El ciudadano es lo más importante



- Actuaciones de Fidelización
- Política de Descuentos
- Obligatoriedad de la Tarjeta para ciertos procesos que interesen al Ciudadano
- Ofertar servicios gratuitos si educamos al ciudadano: transporte infantil gratuito,...

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



8. Planificación del Despliegue



No morir de éxito

- Teoría de los incrementos finitos
- Paso a paso
- Implementar primero servicios con pocos usuarios
- Planificar bien el despliegue de los servicios universales: por barrios, por edades, etc.
- Facilitar la reposición de tarjetas perdidas o deterioradas

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



9. Desarrollo Sostenible

Como si durásemos más de un siglo



- De nada sirve una Tarjeta Ciudadana que tenga una vida corta
- Hay que compaginar servicios gratuitos con otros de pago
- La Tarjeta debe tener un mantenimiento ajustado

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



10. Mejora Continua

Nunca te pares, siempre adelante



- Si la tarjeta está bien diseñada, será fácil implementar nuevos servicios
- Los nuevos servicios dan vida a la Tarjeta Ciudadana
- Teoría de la Larga Cola

Decálogo de Buenas Prácticas

Proyecto Tarjeta Ciudadana

Bogotá Capital

www.gijon.es



Conclusiones

- ✓ Preparar bien los cimientos: datos, conexiones y aplicativos
- ✓ El ciudadano es lo primero: los servicios más demandados deben ser prioritarios, descuentos a usuarios frecuentes, siempre mejorando
- ✓ Facilidad de uso: máquinas de recarga, reposición sencilla de Tarjetas
- ✓ El Liderazgo es la piedra angular del proceso
- ✓ De esta forma, gracias a la Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital, la ciudad modernizará sus servicios al ciudadano y hará de Bogotá un referente en Servicios Electrónicos y en Nuevas Tecnologías de la Información

Muchas gracias por su atención,



José Manuel Pazos González

jmpazos@gijon.es
www.gijon.es

La Tarjeta Ciudadana Bogotá Capital

al servicio de los ciudadanos