



Unificación de tarjetas madrileñas Memoria del proyecto “Innovando Juntos”

24 de noviembre de 2014
Madrid

a. ¡Quiénes Somos! - Descripción general	1
b. Diagnóstico	2
c. ¡Oportunidades!	5
d. ¡Qué diseñamos!	6
e. ¡Prototipo!	7
f. ¡Impacto!	8
g. ¡Implementación!	9



Anexos

0. ¡Trabajando juntos!	10
1. Investigación y diagnóstico	11
2. Oportunidades	15
3. Diseño	18
4. Impacto e implementación	19
5. Agradecimientos	20



Tablero Kanban de tareas 11/11/2014



¿Qué?

¡Nuestro Reto!

Unificar las tarjetas madrileñas existentes, implantando una **tarjeta única** multicanal, que facilite a los ciudadanos el acceso a los servicios municipales y al Ayuntamiento su gestión.

El proyecto tiene una doble vertiente INTERNA y EXTERNA.

¿Por qué?

Justificación: Principales causas y restricciones

Existe una multitud de tarjetas para acceder a los servicios municipales, lo que trae consigo para el ciudadano trabas burocráticas, incomodidad y un acceso muy complejo a los servicios públicos.

Para el Ayuntamiento implica una gestión complicada y elevados gastos (personales, materiales y medioambientales).

¿Quién?

¡Trabajando juntos!



José María Becerra González

- IAM
- Jefe Dpto Tecnologías
- Análisis de datos

César García Sáez

- IAM
- Programador aplicaciones
- “Ideólogo”



Félix González Díaz

- DG Calidad y Atención al Ciudadano
- Jefe Dpto Simplificación Admva
- Diseño funcional

María Villanueva Cabrer

- DG Calidad y Atención al Ciudadano
- Jefa Sº Calidad
- Organización

Irene Canete del Río

- IAM
- Jefa Área Unidad de Apoyo
- Coordina áreas y soporte atención ciudadano

a. ¡Quiénes somos!

Descripción general

¿Para qué?

Objetivos ¡Qué queremos lograr!

- Facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios municipales
- Garantizar un servicio más fácil y ágil
- Simplificar los trámites
- Ahorrar costes
- Ofrecer una solución mas ecológica
- Presentar una imagen mas moderna
- Mejorar las relaciones entre el Ayuntamiento y la ciudadanía
- Promocionar los servicios municipales a través de la marca ¡Madrid!



Indicadores

- % de servicios que comprenden y se unen al plan unificador
- Tarjetas a eliminar
- Servicios unificados
- Unidades interesadas en involucrase en el proyecto
- Servicios objeto de unificación



¿Quieres ver cómo
trabajamos juntos?
¡Anexo 0!

b. Diagnóstico

¿Qué queríamos indagar?

Nuestra investigación se centró en la **percepción** de los ciudadanos respecto al uso de los servicios municipales, así como de las unidades gestoras con respecto al servicio que ofrecen con las tarjetas municipales.

A través de entrevistas, encuestas, análisis de datos y observación etnográfica queríamos aprender más sobre **cómo se produce la interacción** entre la Administración local y el ciudadano, así como sobre el **interés** en disponer de una tarjeta única.

Adicionalmente nos propusimos estudiar cuáles son las tarjetas en uso actualmente en el Ayuntamiento y cuáles son sus características. Por último, analizamos el uso de tarjetas semejantes a la propuesta en otras ciudades.

¿Qué hallamos y concluimos?

- La gran mayoría de los ciudadanos entrevistados se mostraron a favor de disponer de una única tarjeta (93%).
- Dos de cada tres personas se mostraron interesadas en disponer, tanto de una tarjeta de corte clásico, como de una aplicación de móvil complementaria.
- En el caso de usuarios con pocas tarjetas, valoraron esta posibilidad como forma de simplificar trámites futuros.
- Los gestores se han mostrado a favor de la unificación de tarjetas.

De todos estos datos concluimos que es una **iniciativa con apoyo** entre los colectivos implicados.

Nombre: Laura

Edad: 14 años

Actividad principal: estudiante

Descripción general: nativa digital.

Utiliza las bibliotecas y participa en competiciones deportivas. Quiere la Tarjeta Única clásica para evitar el pirateo y por si se queda sin batería. Para todos los servicios de Madrid, incluido el transporte.



Nombre: Ángel

Edad: 65 años

Actividad principal: jubilado

Descripción general: no tecnológico

(sólo usa el móvil y poco). Utiliza los centros de mayores y las bibliotecas. Quiere la Tarjeta Única clásica aunque considera que el futuro está en las aplicaciones móviles.

Nombre: Ayuntamiento de Madrid

Edad: recibe el título de Villa en 1123

Actividad principal: prestación de servicios públicos

Descripción general: servicios presenciales, telefónicos y telemáticos. Deportes, cultura, medio ambiente, economía y empleo, emergencias y seguridad, movilidad y transportes, salud, servicios sociales, turismo, urbanismo, infraestructuras, vivienda...



Nombre: Sergio

Edad: 38 años

Actividad principal: profesor

Descripción general: tecnológico.

Utiliza aplicaciones móviles y lleva en la cartera más de 25 tarjetas. Va a la piscina municipal, trabaja en zona SER y los fines de semana le gusta montar en bici. Fundamental: app móvil.

b. Diagnóstico

Ficha técnica metodológica

- Encuestas a usuarios principales: 162
- Entrevistas en profundidad: 4
- Tabla de datos de las tarjetas actuales: 12 tarjetas identificadas

1.- Inventarios de tarjetas municipales: identificación y datos principales de las tarjetas existentes

Características, utilidades, usuarios, proceso de gestión, ...

Resultado: Tarjetas = **12** + **1** + Credenciales de acceso a la Carpeta del Ciudadano

2.- Opinión de las Unidades responsables de las tarjetas existentes

Al ponernos en contacto con las unidades para comentarles el proyecto y enviarles la tabla de datos para su cumplimentación, les preguntamos su opinión sobre el proyecto y si estarían a favor de un posible proceso de unificación de tarjetas.

Conclusión: los gestores se muestran favorables a la integración de la tarjeta única.

3.- Tarjetas de otras ciudades

Se han localizado 26 y destacan como ejemplos las de Gijón, Zaragoza y Barcelona. Entre las capitales europeas consultadas no se han detectado tarjetas equivalentes a la propuesta en este proyecto.

- Observación etnográfica (shadowing): 3 horas
- Análisis sugerencias y reclamaciones 2014 /tarjetas: 2.307 syr analizadas
- Información de otras tarjetas ciudadanas (internet)



Para un análisis mas detallado ¡Anexo 1!

4.- Opinión de los ciudadanos

De las entrevistas presenciales cualitativas realizadas en la OAC de Chamberí y de las encuestas cuantitativas online **se desprende:**

- El 93 % de los encuestados afirma que le gustaría disponer una tarjeta única para acceder a los servicios municipales.
- Entorno al 70% tiene una o más tarjetas municipales.
- El 67% de los encuestados afirmó que desearía una tarjeta y aplicación móvil, mientras que el 22% prefiere sólo tarjeta clásica y un 10% preferiría sólo una aplicación en el móvil.



5.- Evolución de la población de Madrid

Analizada desde 2001 y su previsión hasta 2022, se observa un aumento continuo de la misma.

6.- Sugerencias y Reclamaciones

Analizadas las 2.307 sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos entre el 01/01/2014 y el 31/10/2014 que contenían en su texto la palabra *tarjeta*, se concluye:

- El principal motivo de reclamación de los ciudadanos en relación a las tarjetas de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, es su gestión.
- Los principales servicios objeto de queja son BiciMAD y el SER por tratarse de servicios en proceso de implantación en el periodo de tiempo analizado.

b. Diagnóstico

DEBILIDADES (Internas)

Estructura altamente vertical y reticente al cambio

Falta de enfoque colaborativo y de conciencia colectiva

Falta presupuesto para nuevos proyectos

OPORTUNIDADES (externas)

Descenso de la marca Madrid

Crisis económica

Primera capital europea con tarjeta única

Vinculación con proyecto Madrid Inteligente para modernizar Madrid

FORTALEZAS (internas)

Personal altamente preparado

Objetivo concreto y definido

Compromiso del empleado público con el ciudadano

Experiencia en la definición técnica y funcional de los servicios

AMENAZAS (externas)

Incertidumbre ante próximas elecciones municipales

Dependencia tecnológica de proveedores para aplicaciones móviles

Distanciamiento servicios públicos / ciudadanos



Para profundizar en los hallazgos, conclusiones y datos recogidos ¡Anexo 1!

Del análisis de todos esos datos deducimos:

¿Dónde estamos?

- Ciudadanos con distintos perfiles en su relación con el Ayuntamiento: deportistas, lectores, “consumidores de cultura”, contribuyentes, ...
- 12 tarjetas municipales + 1
- Formato único
- Complejidad en la gestión
- Coste económico alto (tarjetas, impresoras y lectores distintos)
- Coste medioambiental
- Utilización de Tarjetas Ciudadanas por importantes ciudades españolas y extranjeras
- Evolución de la población madrileña ascendente

¿Dónde queremos llegar?

Necesidades y deseos

- Igualdad y facilidad de acceso a los servicios
- Múltiples formatos
- Modelo de gestión único, sencillo y ágil
- Menor coste económico
- Menor coste medioambiental
- Imagen de marca
- Incremento de los usuarios de servicios prestados

→ Impacto
→ Eficiencia
→ Viabilidad

c. ¡Oportunidades!

+ necesidades y deseos

- Que la expedición de tarjetas para acceder a los servicios implique menor complicación
- Que sea más sencillo abonar los servicios que impliquen pago
- Que se disponga de alternativas si se olvidó la tarjeta
- Que sea sencillo recuperar el acceso a los servicios si pierdo la tarjeta

Puntos de contacto detectados para la mejora

- ✓ Cada servicio nuevo requiere una nueva tarjeta exclusiva
- ✓ Cada tarjeta requiere un proceso distinto de alta
- ✓ No se aprovechan los múltiples canales del Ayuntamiento
- ✓ La tarjeta monedero tiene usos muy limitados
- ✓ En caso de olvido se debe crear una tarjeta para acceder al servicio
- ✓ La pérdida de la cartera obliga a realizar innumerables trámites
- ✓ Nuevos servicios obligan a diseñar nuevas tarjetas y trámites



Para ver gráficamente la relación entre el usuario y la detección de oportunidades ... ¡Anexo 2! User Journey Map



¡ Tarjeta Única TÚ !

PRINCIPIOS:

Empatía
Funcionalidad
Tecnología
Diseño

d. ¡Qué diseñamos!

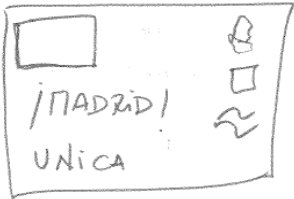
- **Multisoporte:** se ofrece en dos variantes, Tarjeta Única TÚ clásica y Tarjeta Única TÚ móvil (app).
- **Multiservicio:** sirve para identificar a su titular, facilitar el uso de los servicios municipales, pagar (tarjeta monedero) y realizar gestiones con el Ayuntamiento de forma segura. Cada uno de los servicios tiene un funcionamiento autónomo, por lo tanto, su inscripción/contratación es de forma independiente.
- **Fácil:** la Tarjeta Única TÚ clásica cuenta con un diseño sencillo y un color llamativo que permite su fácil identificación. La Tarjeta Única TÚ app se puede descargar en las plataformas móviles más populares. Es fácil e intuitiva, pensada en todos los públicos.
- **Cercana:** se puede solicitar por los canales de atención al ciudadano: telefónico (010), presencial (OACs) y web (madrid.es) y en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.
- **Personalizada:** integra la fotografía que se imprime como parte de la personalización (se puede hacer en la propia oficina que la expide) y tiene un identificativo único.
- **Funciona por proximidad, tiene código de barras y chip:** lleva asociada una aplicación de acceso por internet con un identificador y un pin para consultar usos, realizar gestiones, altas y bajas de servicios; activar y bloquear tarjeta.
- **Amigable:** en caso de olvido o falta de batería, el servicio está diseñado para funcionar con DNI temporalmente, evitando la expedición de nuevas tarjetas innecesarias.
- **Monedero:** dispone de la funcionalidad de monedero para realizar micropagos; se carga en los totems establecidos al efecto, distribuidos por toda la ciudad (p.e. SER).
- **Gratuita:** la emisión de la primera tarjeta no lleva asociado ningún coste. En caso de pérdida o deterioro se cobrará su reexpedición.
- **Marca Madrid:** permite realizar campañas de fidelización fomentando el uso de los servicios municipales, y de marketing de los servicios municipales.
- **De uso no restringido:** la pueden solicitar tanto los empadronados en la ciudad como los visitantes y turistas.
- **Mejora continua:** está en constante proceso de mejora y permite añadir nuevos servicios.



Para ver cómo funciona el nuevo servicio ¡Anexo 3! Blueprint

¡Cómo se “ve” lo que diseñamos!

PROTOTIPO 1



- Identificación de los elementos a integrar
- Color llamativo

PROTOTIPO 2



Diseño en ppt

testeo

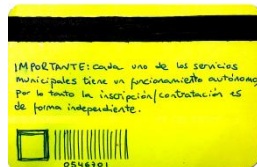
- Elección de color
- Incorporar chip

PROTOTIPO 5

App



PROTOTIPO 3



Diseño en cartulina

testeo

- Relación de servicios por detrás
- Eliminar texto

PROTOTIPO 4



+ Impacto

+ Eficiencia

Social
Económico
Mediambiental

Gestión Pública Responsable

f. ¡Impacto!

Impacto

- La tarjeta única se propone para **todos** los ciudadanos de Madrid y **todos** los servicios municipales.
- Ofrece una imagen más **innovadora** de la ciudad, en línea con otros proyectos como Madrid Inteligente (MiNT).
- **Visibiliza** todos los servicios ofrecidos, mejorando la imagen de la marca Madrid.
- Apunta a una estructura más horizontal y **colaborativa** en el Ayuntamiento, habilitando canales **transversales** para la comunicación.
- Genera una menor huella **ecológica** que la solución actual en un orden de magnitud.
- **Primera gran capital europea** en disponer de una solución de este tipo.

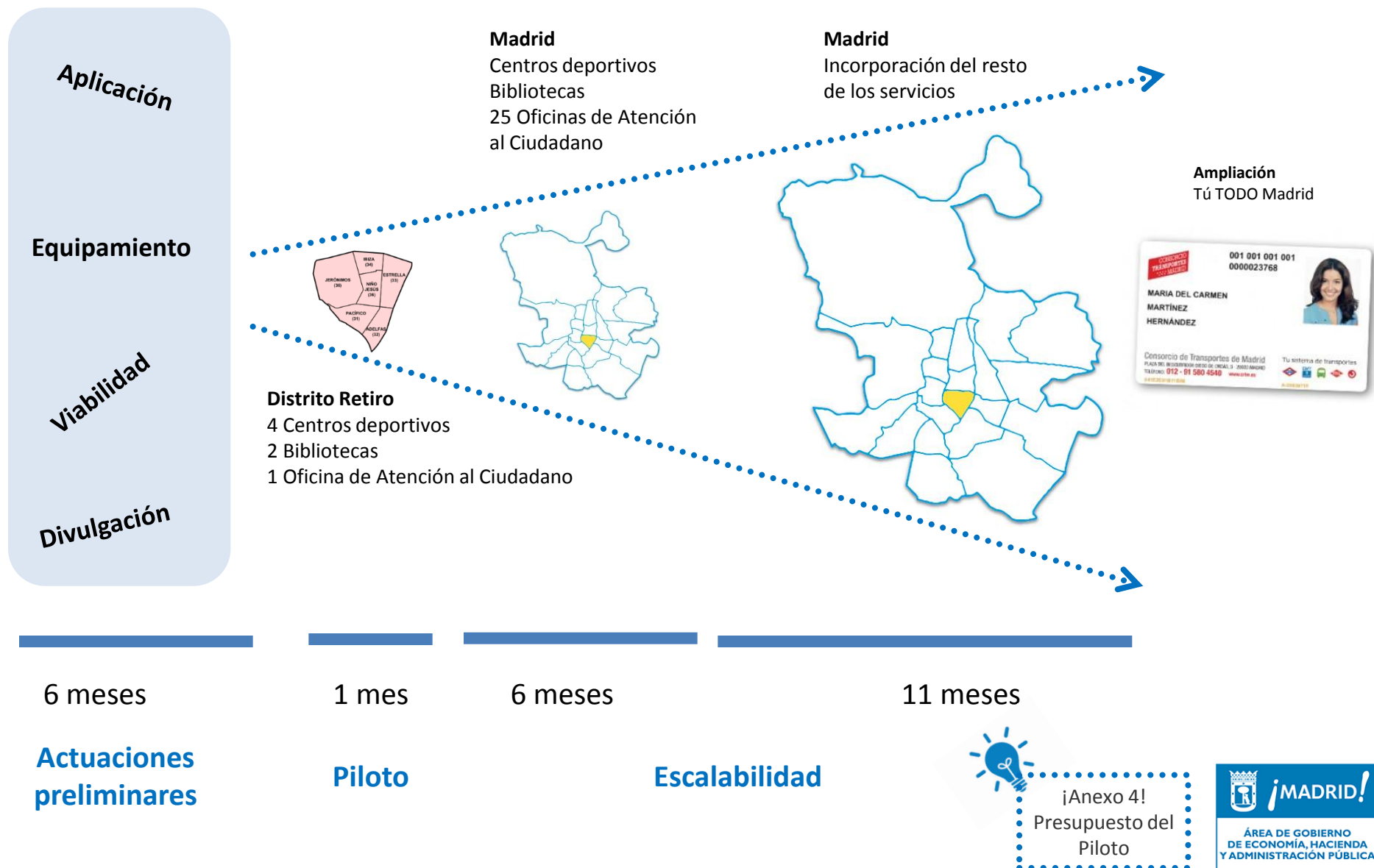


Eficiencia

- **Agiliza** los trámites y reduce las esperas en la atención al ciudadano.
- Permite la inclusión de **nuevos servicios** sin la necesidad de crear nuevos medios físicos.
- Facilita la **normalización** tanto de los procesos existentes como de los nuevos procesos, sirviendo de modelo a futuro.
- Puede desplegarse utilizando todas las **infraestructuras actuales**, reduciendo los costes del proyecto.
- **Menores gastos de formación** para los empleados públicos al unificarse los trámites.



g. ¡Implementación!



Anexo 0

¡Trabajando juntos!



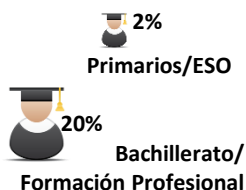


Distribución por género



Universitarios 77%

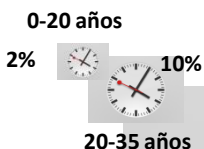
Distribución por estudios



Número de
encuestas:
162

ANÁLISIS

ANÁLISIS



20-35 años

63%

35-50 años

19%

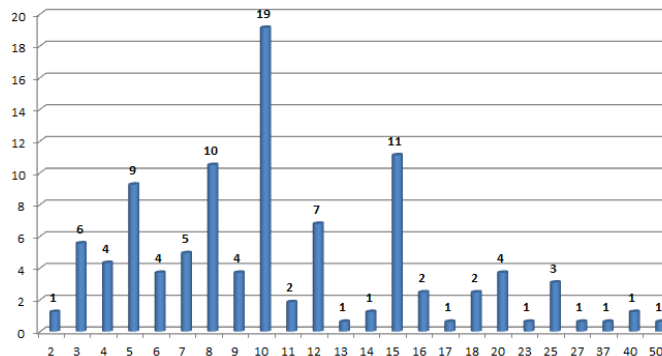
50-64 años

5%

>65 años

Distribución por edad

¿Cuántas tarjetas tiene en su cartera? (%)



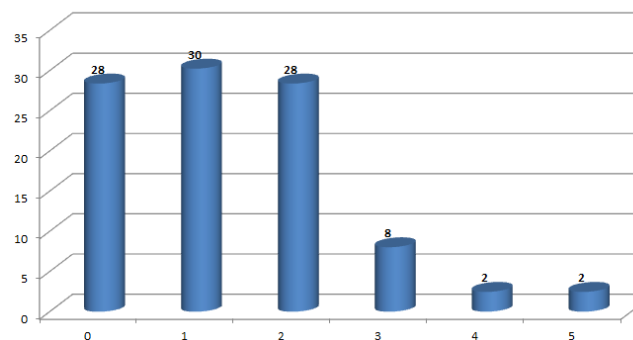
¿Le gustaría disponer de
una sola tarjeta
para hacer uso de los
servicios municipales?

7% NO

93%

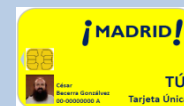
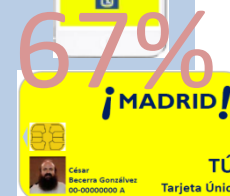
SÍ

¿Cuántas tarjetas tiene del Ayuntamiento? (%)



¿Cómo le gustaría
que fuera la Tarjeta Única?

10%



22%



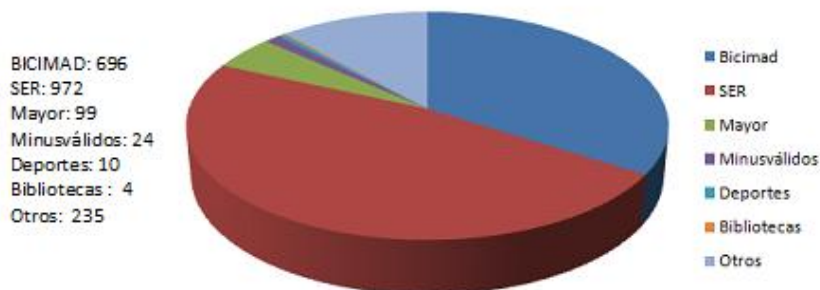
ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Análisis sugerencias y reclamaciones

Muestra recogida de la aplicación de Sugerencias y Reclamaciones, con los siguientes parámetros:

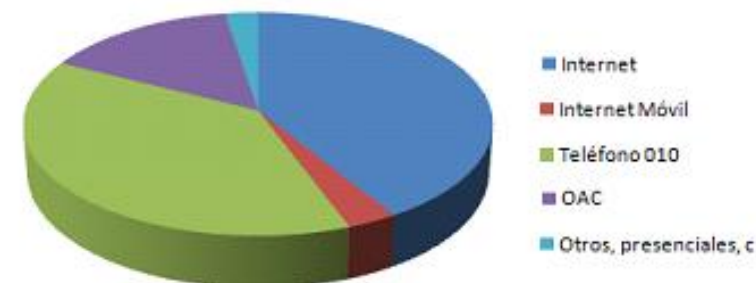
• Fecha de Presentación: entre el 01/01/2014 y el 31/10/2014 • Conteniendo en texto la palabra *tarjeta* • Resultado: 2.307

Temas



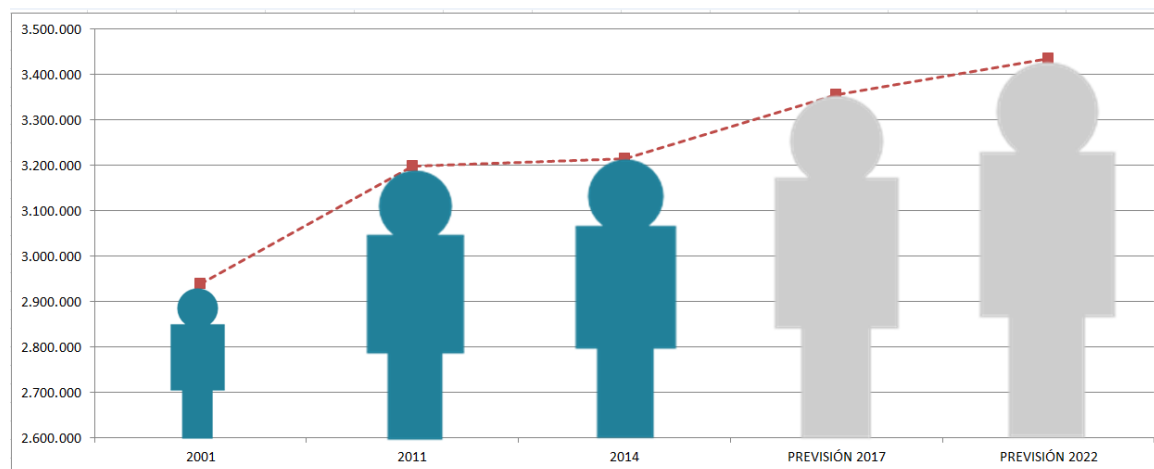
Canales de presentación

Internet: 952
Internet Móvil: 71
Teléfono 010: 880
OAC: 345
Otros, presenciales, correo: 59



Motivo principal identificado -> gestión

Evolución de la población de Madrid



FUENTE: Dirección General de Estadística del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es)

Tarjetas ciudadanas de otras ciudades



www.mobileid.cat



www.zaragoza.es/ciudad/servicios/tarjetaciudadana/

www.tc.gijon.es



	BARCELONA	GIJÓN	ZARAGOZA
SERVICIOS	Identificación para realizar trámites administrativos en la Sede	Trámites a través de la Oficina Virtual Transporte público Piscinas Bibliotecas Campos de golf municipales Acceso de vehículos a Cimadevilla Zona de ORA. Gijón – Bici	Tarjeta Bus BiZi Centros Deportivos Municipales Centros de Mayores Museos Municipales Auditorio Salas de inclusión digital Administración Electrónica ORA, de superficie
DESTINATARIOS	Ciudadanos mayores de 14 años	Cualquier usuario de los servicios municipales	Tranvía ZTaxi Accesible Bibliotecas Municipales Filmoteca Teatros WiFi Municipal Aparcamientos Públicos,
EMPADRONADO	No	No	Empadronados
COSTE	Gratuita	Inicial: gratuita Duplicado: tasa	Eí Inicial: gratuita Duplicado: 3 euros
SOPORTE	App móvil	Tarjeta física	Tarjeta proximidad sin datos
CÓMO SE OBTIENE	Descarga app para registrarse presencial o web con certificado digital para acreditarse	Trámite web o presencialmente	Trámite web o presencialmente
MONEDERO	No	Pago tte y ORA	Sí
OTROS			Admite que los usuarios se den de alta en función de su perfil: personas con discapacidad, parados, familias numerosas... De este modo podrán acceder a las ofertas planteadas para cada colectivo
			Hay de adultos, menores y mayores de 65

Anexo 1

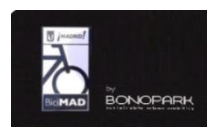
Investigación y diagnóstico

Tarjetas Ciudadanas	
Andalucía	4
Aragón	1
Cantabria	1
Castilla y León	3
Castilla La Mancha	4
Cataluña	2
Ceuta	0
C. Madrid	2
Valencia	2
Extremadura	0
Galicia	3
Baleares	0
Canarias	0
La Rioja	1
Melilla	0
Navarra	0
Pais Vasco	1
Principado Asturias	1
Región Murcia	1

Búsqueda en internet “tarjetas ciudadanas” por provincias

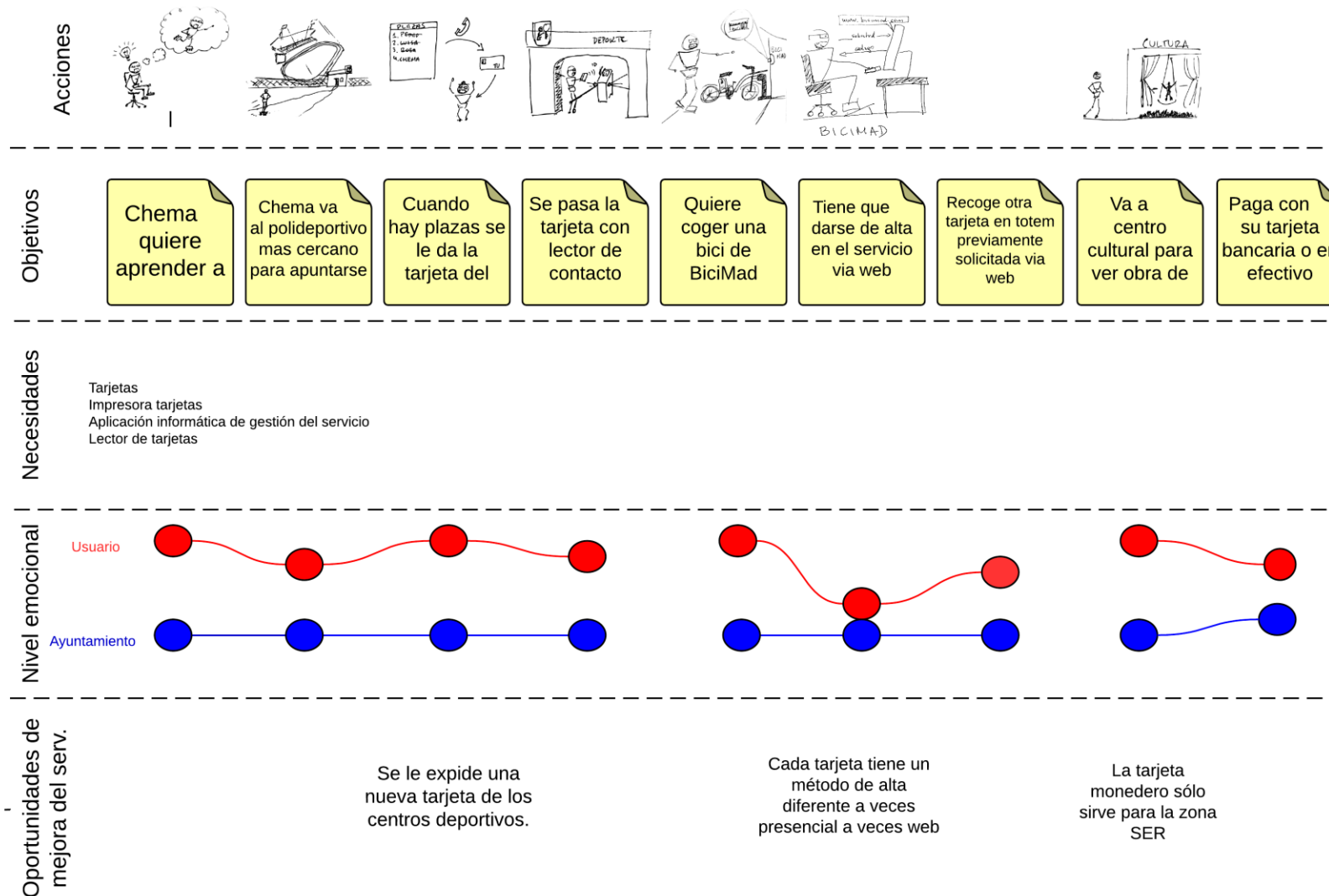
Relación de datos solicitados a las Unidades responsables

Nombre	Madrid Mayor	Servicios deportivos	Bibliotecas	Bibliometro	Bicimad	SER (pago)	Turismo (Madrid Card)	Bono Parques	Bonored	EMT (Tarjeta Azul)	Carnet de centros juveniles	Corporativa	Código identificación Madrileño
Concepto													
Unidad responsable													
Quién las expide													
Colectivo a quien va dirigida													
Número de usuarios													
Procedimiento de obtencion													
Validez													
Imagen													
Contenido													
Tecnología													
Soporte material													
Coste de emisión													
Observaciones													
Persona de contacto													
Datos de contacto													



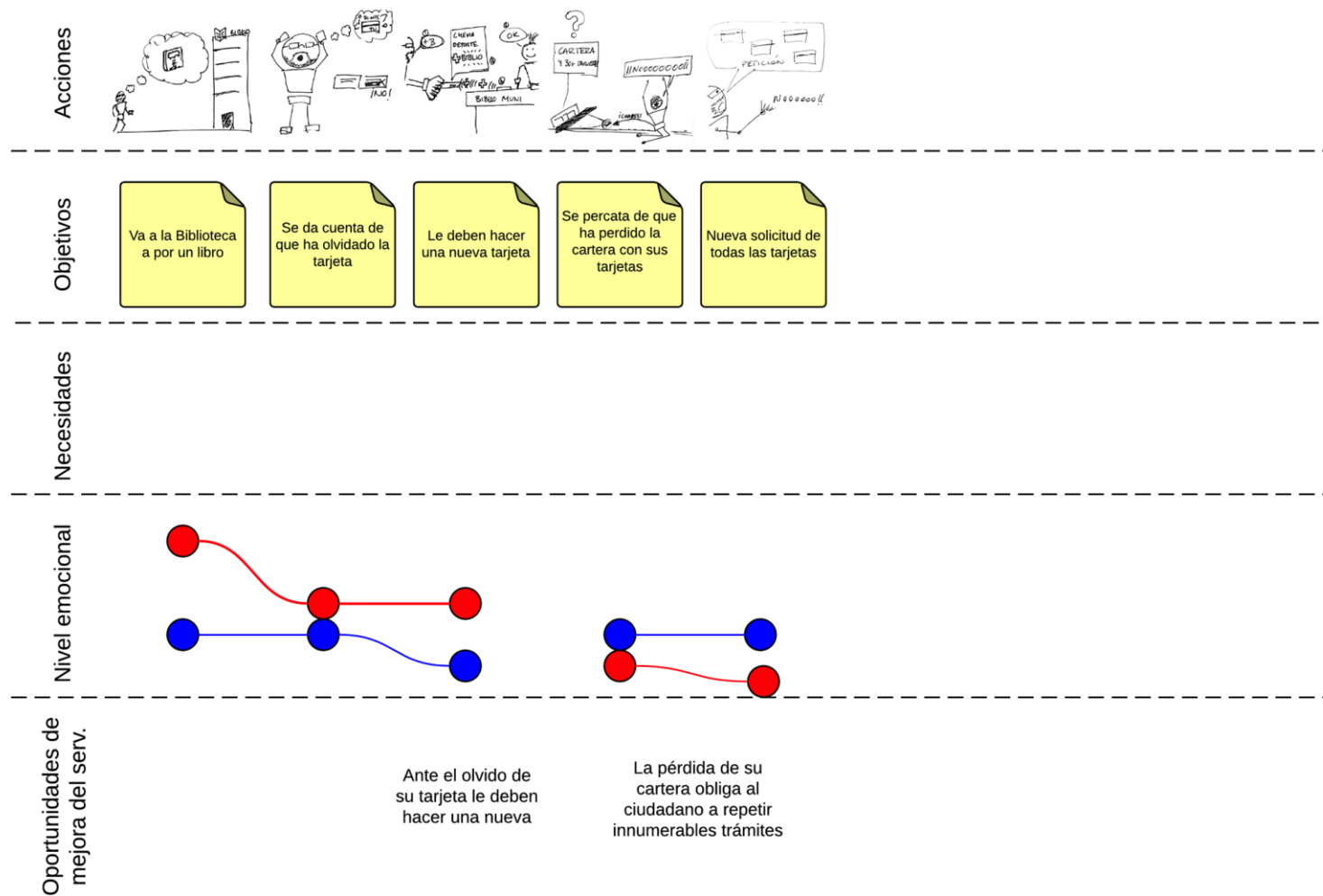
Credenciales de acceso
a la Carpeta del
Ciudadano

User Journey Map (1)



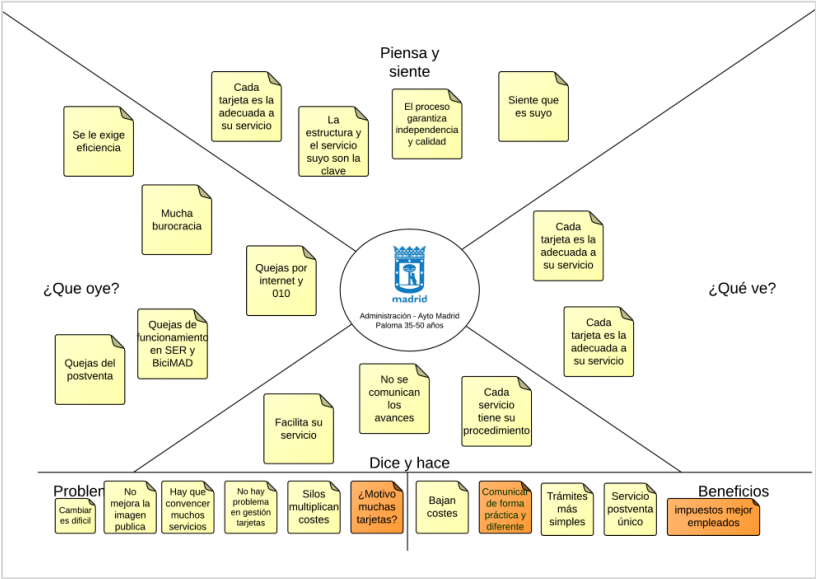
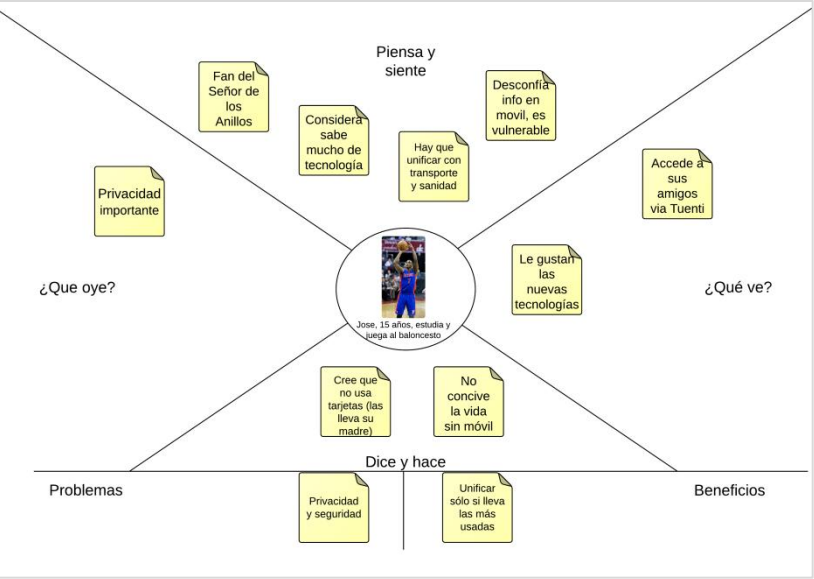
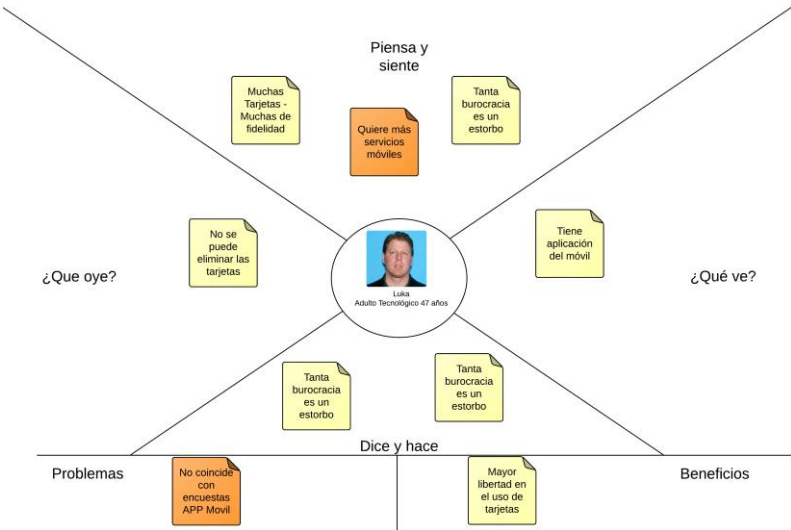
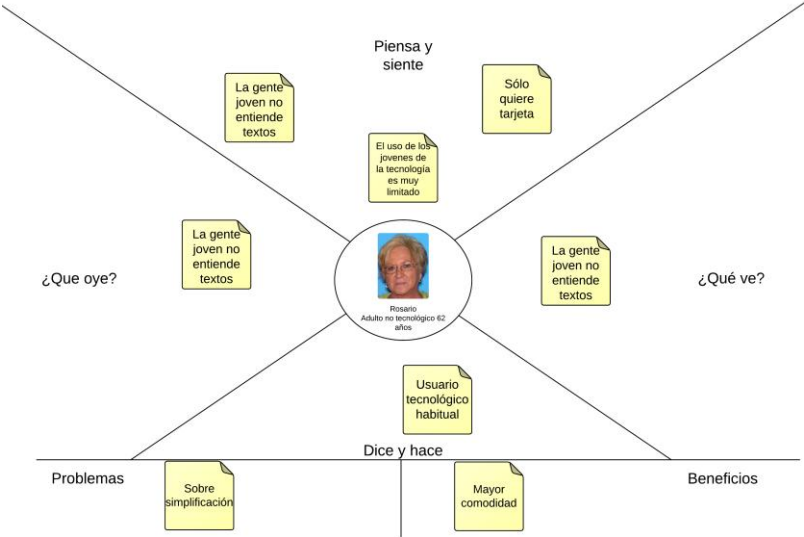
User Journey Map (2)

Anexo 2 Oportunidades



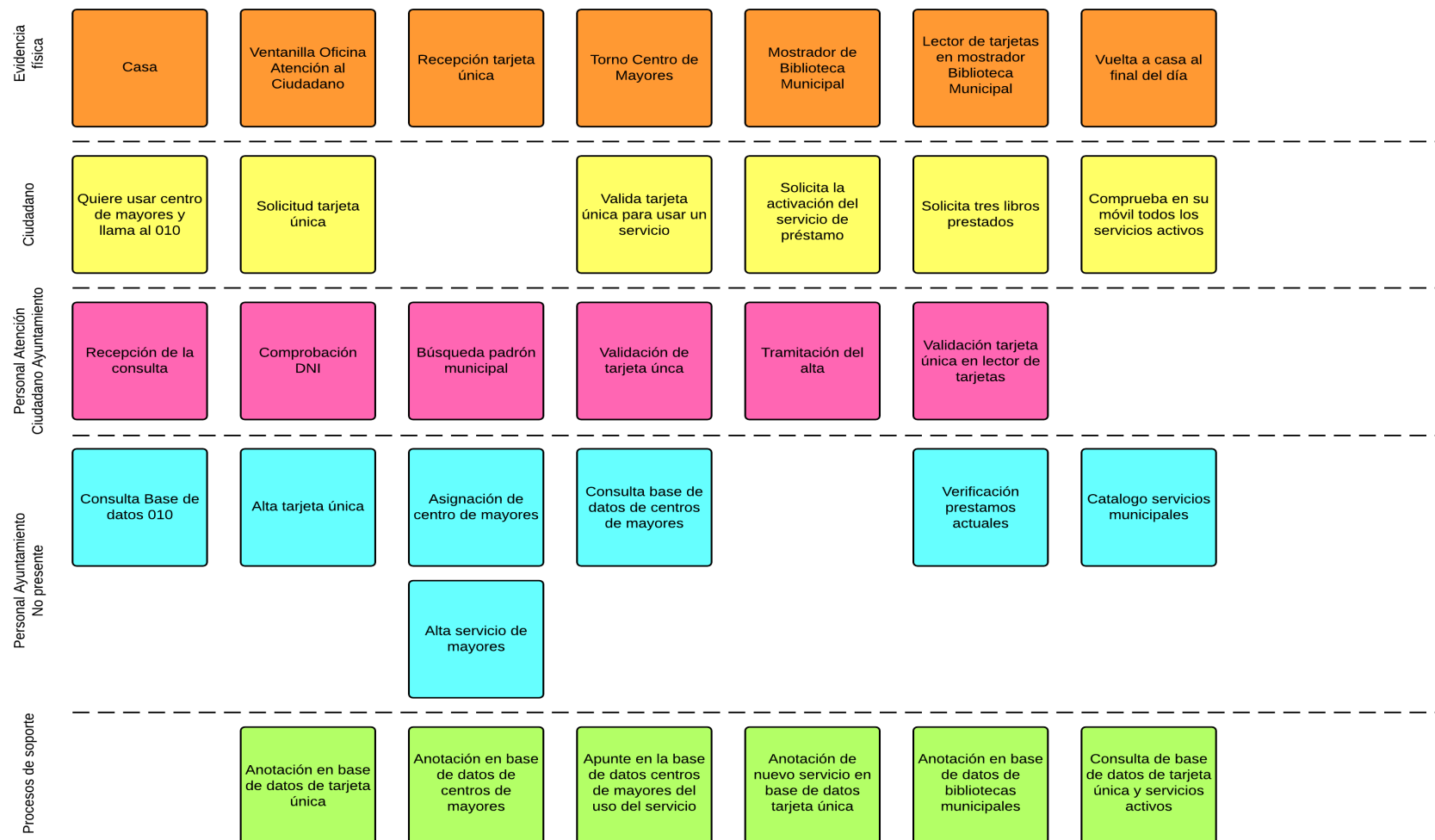
Mapas de empatía
(versión original)

Anexo 2
Oportunidades



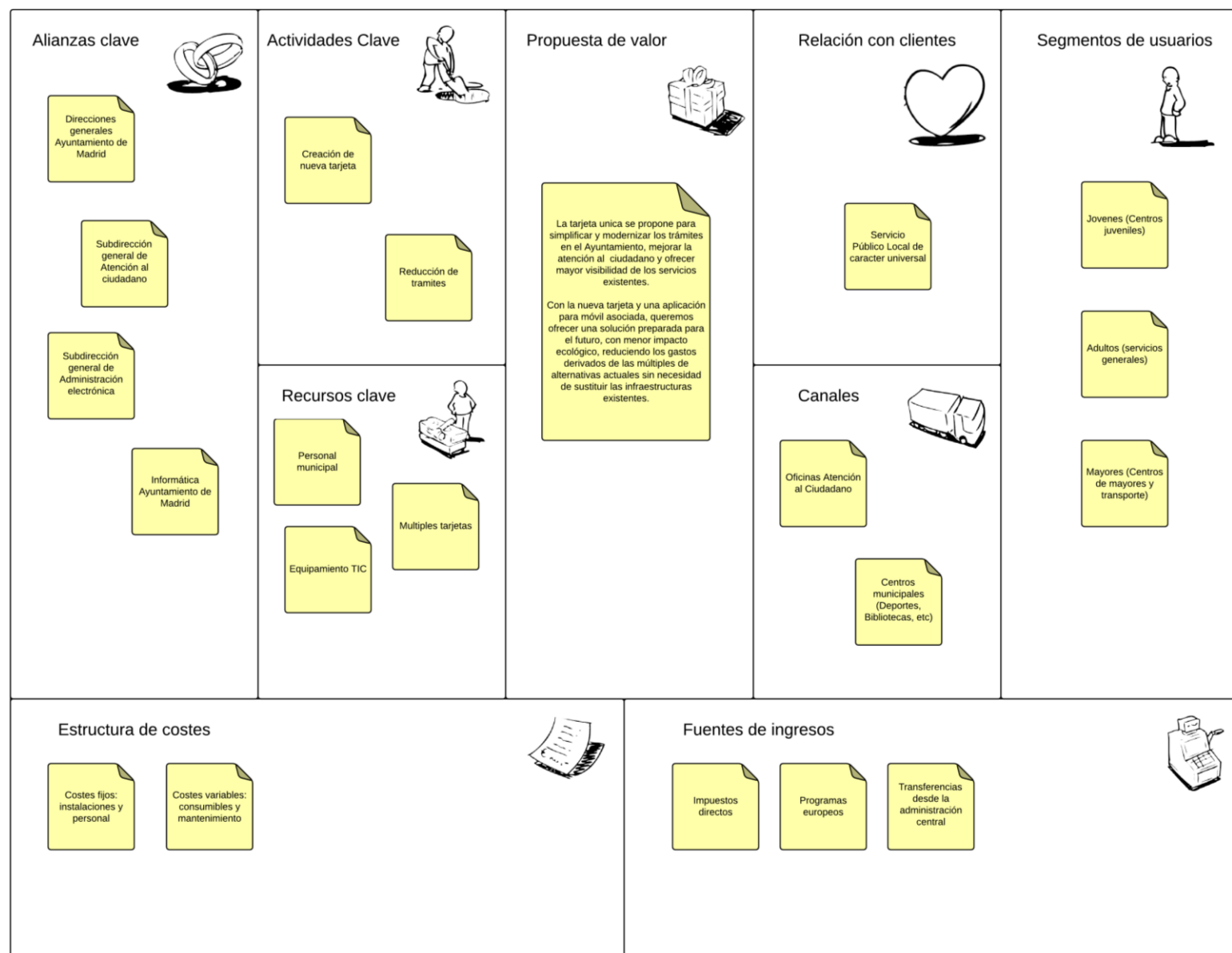
Blueprint

Ficha técnica del servicio, describe gráficamente el nuevo servicio propuesto y cómo se relaciona la experiencia del usuario, con la operatividad de quien lo gestiona



Business Model Canvas Tarjeta Única TU

Impacto e implementación





Queremos agradecer su colaboración a todas las personas que nos han ayudado para que este proyecto sea posible

Agradecimientos

D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano

- OAC de Chamberí
- S.G. de Atención al Ciudadano
- Oficina de Sugerecias, Reclamaciones y Atención al Contribuyente

IAM

- S.G. de Soporte a Usuarios
- Planificación y Logística
- S.G. Sistemas Sectoriales

D.G de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad

- Mercedes Romero de Tejada Estévez

D.G de Familia, Infancia, Educación y Juventud

- José María Merino Merino

D.G. de Deportes

- Marisol Frías Martín

S.G. de Bibliotecas, Archivos y Museos

- Carmen Hervás Cortés
- Lidia Teira Serrano

S.G. de Mayores

- Ana Buñuel Heras

Centro Juvenil de Chamberí

- Lourdes Fernández Molero

Tarjeta Corporativa

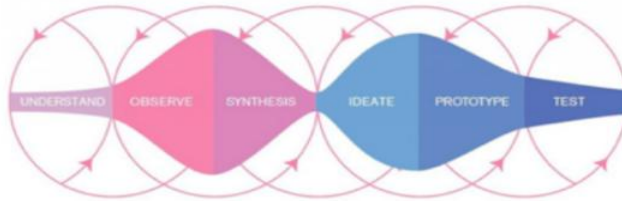
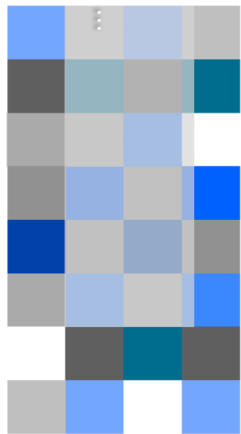
- Emilia López Ruiz

Oficina de Innovación Social, compañeros y profesoras de Innovando
Juntos por compartir este viaje hacia una Administración Pública renovada





Te lo mereces
@tarjeta_tu



Muchas gracias



Cuestionario Innovación Madrid

