

FICHA CASO

GOVTECH

CONCEJALÍA DE EMPRENDIMIENTO Y TURISMO. AYUNTAMIENTO DE PINTO.

Mejorar la gestión de espacios, reservas y adquisición de entradas para actividades culturales, deportivas y turísticas.

Ayuntamiento de Pinto. Gestión de reservas y tickets.

Concejalía de Emprendimiento y Turismo - Startup: Digital Value.

Descripción del contexto y el caso.

El Ayuntamiento de Pinto detecta un claro problema en la gestión de los espacios socio-culturales y deportivos, así como en la reserva o compra de entradas para acudir a este tipo de eventos.

Actualmente no existe una herramienta única que facilite a los ciudadanos acceder a la oferta cultural, turística y deportiva. Además, no existe un criterio único de gestión, puesto que cada área establece sus propias pautas, generando así confusión entre la población. Como consecuencia, los ciudadanos se ven afectados por la provisión de información poco clara o la diversidad de canales a través de los cuales se les proporciona la misma información. Además, no existe un aplicativo digital que permita automatizar y unificar el proceso de reserva de instalaciones deportivas, la adquisición de entradas, el desarrollo de actividades y tareas culturales y de turismo, etc. Lo que genera, a su vez, trabajo redundante entre los funcionarios del Ayuntamiento.

EL RETO:

¿Cómo podríamos mejorar la gestión de espacios, reservas y adquisición de entradas para actividades culturales, deportivas y turísticas en el Ayuntamiento de Pinto?

Subretos:

- ¿Cómo podríamos tener un sistema centralizado de reservas que permita a la ciudadanía realizar reservas de forma digitalizada con pago por TPV virtual o bizum y al personal interno la gestión de las pre-reservas?
- ¿Cómo podríamos unificar y hacer más accesible el canal de oferta de servicios culturales, deportivos y turísticos?
- ¿Cómo podríamos facilitar el acceso al ciudadano pinteño en dichos servicios?

La solución ganadora: Herramienta de gestión de citas y reservas por Digital Value.

La propuesta ganadora del reto fue la de Digital Value, que implementa la herramienta CRETA, una herramienta software con la que se pueden llevar a cabo distintas funcionalidades relacionadas con la gestión de citas, reservas, turnos y entradas.

Esta solución ofrece a los ciudadanos un portal intuitivo para gestionar sus solicitudes de forma autónoma, desde la búsqueda de actividades hasta la compra de entradas y la gestión de reservas. Al automatizar procesos y centralizar la información, se espera mejorar significativamente la eficiencia operativa del ayuntamiento, reducir la carga administrativa y brindar una experiencia de usuario más satisfactoria. El piloto se ha centrado en validar las funcionalidades clave, como la reserva de actividades, la compra de entradas y la gestión de usuarios, asegurando un sistema seguro, eficiente y fácil de usar.

Piloto govtech: Gestión de reservas y tickets.

El piloto govtech es la implementación de una solución govtech en un espacio real pero controlado, para comprender las oportunidades e impactos de usar una tecnología en un contexto específico y para un reto en concreto.

En este caso, el piloto de 4 meses se desarrolla con la Concejalía de Emprendimiento y Turismo del Ayuntamiento de Pinto y ha consistido en:

- Planificación y Definición de Requisitos
- Diseño del Sistema
- Desarrollo
- Pruebas
- Implementación y Capacitación
- Monitoreo y Ajustes

Principales resultados*



> +35000 reservas anuales gestionadas de manera centralizada en una herramienta accesible para toda la ciudadanía, facilitando su uso y mejorando la experiencia del usuario.

> Sistematización y estandarización del proceso de gestión de reservas dentro del Ayuntamiento, lo que se traduce en un aumento de la eficiencia operativa y un importante ahorro de recursos.

**Aún en pilotaje, con lo que los resultados no son absolutos*

Un piloto solo fracasa si no genera aprendizajes.

El piloto finaliza con una Sesión de Aprendizaje en la que se evalúa si la solución pilotada ha dado respuesta al reto, se valoran las especificaciones y funcionalidades técnicas de la herramienta y se analiza cómo la introducción de esta nueva herramienta impacta en el servicio o proceso.

Los principales aprendizajes de este piloto han sido:

- **Desafío de centralizar procesos de inscripción y reservas de tres áreas distintas:** El piloto ha permitido comprender y unificar los diversos procesos de inscripción a actividades y reservas en las Áreas de Deportes, Cultura y Turismo, así como entender las diferentes necesidades de cada uno.
- **Necesidad de equipamiento adecuado:** Para operar la plataforma de manera eficiente, se ha identificado la necesidad de nuevos dispositivos, como smartphones con datos, ordenadores e impresoras, en Deportes, Cultura y Turismo. Estos recursos son esenciales para gestionar correctamente las entradas y tickets en los establecimientos.
- **Visualización de datos como herramienta estratégica:** La capacidad de la plataforma para visualizar datos ha proporcionado claridad sobre la ocupación y el uso de espacios, como pistas deportivas y patio de butacas de teatro, facilitando una mejor planificación y toma de decisiones basadas en información precisa.

“Es la primera vez que se prueba centralizar en una sola plataforma las actividades de deporte, turismo y cultura. Así, evitas que el trabajador tenga que estar respondiendo al vecino uno por uno y le ofreces todo en un solo lugar.”

Victor Alonso, concejal de Emprendimiento y Turismo del Ayuntamiento de Pinto.

“Se reducen muchísimo tareas innecesarias, que ahora están automatizadas.”

David Cogollo, Técnico en Comercio del Ayuntamiento de Pinto.

Gracias al piloto, se ha centralizado y digitalizado la gestión de reservas de actividades deportivas, de turismo y de cultura en una única plataforma, ayudando a eliminar procesos manuales en diferentes soportes. En Deportes, se digitalizaron 57 espacios en 11 establecimientos, digitalizando 5,460 reservas anuales. En Teatro unas 22.000 reservas mientras que en Turismo y Cultura unas 7.000 reservas anuales.

Además, la plataforma mejoró la visualización de datos, facilitando la planificación al proporcionar claridad sobre la ocupación de instalaciones como pistas deportivas y el teatro. La herramienta, altamente flexible, ha favorecido la autonomía de los técnicos para crear nuevos espacios o actividades con distintos requerimientos, como patio de butacas en el Área Cultura o gestión de bonos deportivos en el Área de Deportes. Finalmente, se incorporaron dispositivos adecuados (smartphones, ordenadores e impresoras) para optimizar la gestión y que ayudarán en futuros proyectos de digitalización de las Áreas. Estas

conclusiones dan pistas sobre la potencialidad de este tipo de herramientas en la mejora de la provisión de estos servicios ofrecidos a la ciudadanía.

En cuanto al impacto de la herramienta de gestión de citas y reservas en el Ayuntamiento de Pinto, el piloto ha permitido detectar aspectos que deben tenerse en cuenta en caso de querer escalar la implementación de este tipo de soluciones. Algunos de los más relevantes son:

- **Ampliación del ámbito de aplicación:** Extender el uso de la herramienta a otras áreas del Ayuntamiento, como la gestión de citas previas y actividades culturales adicionales, asegurando su versatilidad para adaptarse a distintos procesos y necesidades específicas.
- **Refuerzo técnico y funcional:** Garantizar la formación inicial de los empleados en el uso de la herramienta para facilitar su adopción y operación. Además, fortalecer el soporte técnico e implementar funcionalidades avanzadas, como entradas automáticas y estadísticas más detalladas, para maximizar la eficiencia y el impacto.
- **Justificación y expansión estratégica:** Evaluar y comunicar los ahorros económicos y de tiempo operativo generados con la plataforma, para justificar su adopción en más áreas y actividades del Consistorio, promoviendo su escalabilidad de manera sostenible.

