



León, 7 de octubre de 2013

Excmo. Ayuntamiento de León
Ilmo. Sr. Alcalde
C/ Ordoño II, 10
24001 (LEÓN)

Asunto: Renovación de Tarjeta dorada municipal

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **20131043**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Centrado el objeto de la presente queja en la falta de renovación de la tarjeta dorada municipal a xxxxxxxxxxxxxxxx, expedida el 20 de febrero de 2009 y con caducidad el 20 de febrero de 2013, y llevadas a cabo por esta Institución las gestiones de información oportunas con ese Ayuntamiento en relación con la problemática planteada, se ha podido constatar la imposible concesión (y, en consecuencia, renovación) de dicha tarjeta a cualquier solicitante, debido a su supresión. De esta forma, en la actualidad las personas residentes en este municipio podrán acceder a un nuevo documento, denominado **Tarjeta Ciudadana**, previa solicitud a esa Administración, y cuyos titulares podrán obtener determinadas bonificaciones en el servicio de transporte urbano (según el perfil del beneficiario), así como la utilización del servicio de préstamo de bicicletas.

Pues bien, aun cuando esté justificada la no concesión de la antes existente tarjeta dorada municipal por motivo de su desaparición, el hecho de su sustitución por la nueva Tarjeta Ciudadana nos obliga a realizar las siguientes observaciones:

Efectivamente, la aplicación de la normativa vigente y la modernización de las administraciones públicas permite en el momento actual ofrecer nuevos servicios a los



ciudadanos mediante medios electrónicos, que mejoran su relación con las entidades locales y facilitan los trámites administrativos, mediante el uso de las nuevas tecnologías.

Y es que nuestra sociedad cada vez demanda más unos servicios administrativos de calidad, que agilicen las tareas, favorezcan el acceso a los servicios, simplifiquen los trámites administrativos por medios electrónicos y, en definitiva, faciliten la vida diaria a los ciudadanos. Así, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a los Servicios Públicos, estableció las bases para implementar sistemas que permitan acceder a los mismos por tales mecanismos.

En este contexto, precisamente, surgió la Tarjeta Ciudadana, con la finalidad de permitir a los ciudadanos acceder a los servicios ofrecidos por sus municipios de una manera sencilla, unificando en un mismo soporte servicios distintos como el transporte urbano, el acceso a las instalaciones deportivas y culturales, descuentos en los establecimientos adheridos al proyecto, acceso a zonas peatonales, alquiler de bicicletas, etc...

Las indudables ventajas que para el ciudadano presenta el uso de esta Tarjeta Ciudadana se recogen en la publicación *"Una visión de las tarjetas inteligentes y su aplicación en los Ayuntamientos"* perteneciente al Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León (www.orsi.jcyl.es).

Entre ellas se habla de la simplificación en los accesos a edificios, instalaciones y transportes públicos, de una manera rápida y sencilla; de la comodidad para el ciudadano, gracias a la unificación en una misma tarjeta de varios servicios para los que antes se necesitaban diferentes tarjetas (por ejemplo, el carné de la biblioteca, el carné para el uso de instalaciones deportivas, los billetes para el transporte urbano, las tarjetas de fidelización de museos y centros culturales, tarjeta monedero electrónico para las máquinas expendedoras en instalaciones oficiales...); del acceso a zonas personalizadas en las páginas web de los Ayuntamientos, que posibilitan la realización de trámites administrativos por medios electrónicos; de la posibilidad de firmar electrónicamente documentos o del acceso a descuentos, promociones y tratos preferentes a los usuarios de la misma.

Pero no sólo se alude a las ventajas para el usuario del sistema, también se afirma que los Ayuntamientos que implementan estos medios se ven beneficiados por su uso, repercutiendo en la imagen que los ciudadanos tienen de la Administración y reduciendo el coste asociado a distintas tarjetas al tener un único medio de gestión y distribución.



Es incuestionable, pues, la importancia de un elemento electrónico de estas características para los ciudadanos de un municipio. De modo que es encomiable su implantación por parte del Ayuntamiento de León.

Ahora bien, aunque resulte idónea la puesta en marcha de este proyecto, se echa en falta una regulación específica que garantice la objetividad y la seguridad en la concesión y uso de este sistema¹. Como, por ejemplo, la aprobada por el Ayuntamiento de Ponferrada².

La Tarjeta Ciudadana que suministra dicha Corporación se trata de una tarjeta chip sin contactos que se puede utilizar para acceder a determinados servicios e instalaciones y realizar el pago en los transportes públicos.

En ese municipio surgió en 2009 como una forma de unificar las distintas tarjetas que hasta ese momento se necesitaban para el acceso a los diferentes servicios, contando con unas concretas *Normas para su solicitud, expedición y uso*, que regulan expresamente, entre otros, los siguientes aspectos: los titulares, los servicios reconocidos, el procedimiento de expedición, la renovación y sustitución, las características y contenido de la tarjeta, la recarga e incorporación de nuevos servicios, las condiciones de uso o el precio.

Además, junto a la necesidad de aprobación de una norma de las características apuntadas, debemos señalar que la viabilidad y el éxito del desarrollo de una tarjeta ciudadana depende de la satisfacción de los usuarios. Es evidente que si los ciudadanos no reconocen su utilidad (teniendo en cuenta que su uso no es obligatorio), no encuentran mejoras sustanciales respecto al sistema anterior o no conocen la posibilidad de su utilización para el acceso a determinados servicios, su proceso de implantación habrá fracasado.

Por este motivo, resulta fundamental que el proyecto de establecimiento de una tarjeta ciudadana en cualquier municipio se vea estimulado por el acceso a servicios realmente útiles para el ciudadano, como al transporte urbano, alquiler de bicicletas, acceso a instalaciones municipales (deportivas, culturales), aparcamiento en zonas de estacionamiento regulado o párquines públicos, acceso en vehículo a las zonas peatonales para residentes, acceso físico a centros culturales, museos, a centros de carácter social (comedores, centros de día, de mayores), acceso a internet en zonas wifi que ofrezcan los municipios, descuentos y promociones en tiendas y zonas comerciales, etc...

¹ Tan sólo existen unas normas sobre los carnets municipales de utilización en el servicio municipal de transporte urbano, que datan del año 1989.

² Administración que, por su experiencia en esta cuestión, participó en la redacción y contenidos recogidos en la citada publicación *"Una visión de las tarjetas inteligentes y su aplicación en los Ayuntamientos"* del Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León.



Esta necesidad, sin embargo, no resulta por completo satisfecha en la Tarjeta Ciudadana puesta en marcha por el Ayuntamiento de León, dado que de momento únicamente incorpora el servicio municipal de transporte urbano y el préstamo de bicicletas, no ofreciendo, pues, su existencia mejoras importantes o esenciales para los ciudadanos.

Por el contrario, la señalada Tarjeta Ciudadana desarrollada con éxito por el Ayuntamiento de Ponferrada reconoce o incorpora mayores servicios, haciéndola más útil para el ciudadano respecto al sistema existente con anterioridad.

Parece necesario, pues, analizar los tipos de servicio que se pueden ofrecer y las posibilidades de su integración con los sistemas disponibles actualmente para lograr mejores ventajas en la utilización del sistema de Tarjeta Ciudadana de ese Ayuntamiento de León.

Por otra parte, y considerando la necesidad de que los ciudadanos de ese municipio conozcan la posibilidad de su utilización, resulta imprescindible la realización de una buena campaña de difusión y comunicación, de forma que el ciudadano se familiarice rápidamente con el uso de la tarjeta y se identifique plenamente con el proyecto.

Conscientes, por todo ello, de las grandes ventajas que para la prestación de servicios puede proporcionar a los ciudadanos el uso de este tipo de tarjeta inteligente, consideramos oportuno, al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, formular la siguiente

Resolución:

- 1. Que se proceda, mediante los trámites oportunos, a la elaboración y aprobación de una regulación específica sobre el procedimiento de expedición y uso de la Tarjeta Ciudadana implantada por ese Ayuntamiento de León.***
- 2. Que dicha implantación se estimule mediante la incorporación de nuevos servicios realmente útiles para el ciudadano y que repercutan en el reconocimiento de mejoras sustanciales respecto al modelo anterior, y mediante la aplicación de un sistema de gestión que facilite su solicitud y utilización por los usuarios. Para todo ello resultarán de utilidad las nociones básicas planteadas desde la Red de municipios digitales de Castilla y León en el documento sobre la Tarjeta Ciudadana perteneciente al Observatorio Regional de la Sociedad de la Información.***



3. Que para facilitar el conocimiento de dicho elemento electrónico por parte de los ciudadanos de ese municipio se lleven a cabo las necesarias campañas de divulgación o comunicación.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Fdo.: Javier Amoedo Conde