



Un nuevo servicio para las zonas despobladas

DGT presenta el “Servicio de Teleatención Personalizada” que permitirá atender a los ciudadanos de las zonas rurales desde los ayuntamientos

- Una solución digital para acercar la Administración al ciudadano en zonas rurales sin necesidad de desplazamientos a las Jefaturas.
- La iniciativa, nacida en Teruel, ha permitido atender a más de 1.200 turolenses desde su implementación en 2023.
- El primer Punto de Teleatención se abrirá en Alcañiz, con la posibilidad de expandirse a nivel nacional si la experiencia es positiva.
- El servicio, basado en videoconferencia, permite realizar los trámites con un funcionario de la DGT de manera sencilla y sin conocimientos informáticos previos.
- El uso de la inteligencia artificial optimiza el proceso, pero mantiene el contacto humano en la atención al ciudadano.
- Beneficios medioambientales y sociales: reducción de desplazamientos, ahorro de tiempo y dinero, y contribución a la sostenibilidad.

1 de abril 2025.- El director general de Tráfico, Pere Navarro, ha presentado, junto con el jefe provincial de Tráfico de Teruel, Javier Agullo, un innovador servicio de Teleatención Personalizada al Ciudadano que permite a las personas, principalmente de las zonas rurales, realizar todos los trámites relacionados con sus vehículos o permisos de conducción en ayuntamientos, sin necesidad de desplazarse hasta las jefaturas de tráfico,



habitualmente ubicadas en la capital de la provincia o en grandes localidades.

Esta idea nace en la jefatura provincial de tráfico de Teruel en 2023 ante un problema puntual de falta de personal que hubiera llevado al cierre de la atención al ciudadano en dicha Jefatura. Para evitarlo, los propios funcionarios idearon un sistema de atención por videoconferencia en el que los ciudadanos de Teruel que iban a realizar sus trámites eran atendidos por funcionarios de tráfico de otras jefaturas. Desde entonces y con este procedimiento se han atendido a más de 1.200 turolenses.

“Aquello fue el comienzo de lo que hoy se presenta, un servicio de Teleatención Personalizada cuyo objetivo es acercar la Administración al ciudadano de forma accesible, eficiente y cercana, Además, ha puesto de relieve cómo la necesidad, lejos de ser un obstáculo, actúa como un catalizador que despierta la capacidad para innovar, pensar fuera de lo convencional y generar alternativas eficaces que es lo que hicieron los funcionarios de tráfico, superar cualquier desafío a través de la creatividad para seguir ofreciendo un servicio público al ciudadano”, ha señalado Pere Navarro durante la presentación.

El primer punto de Teleatención Personalizada al Ciudadano de la DGT se abrirá en la localidad turolense de Alcañiz, para si la experiencia es positiva, extender el servicio a nivel nacional.

Aunque el servicio cuenta con aplicaciones de Inteligencia Artificial, el ciudadano va a estar atendido por un funcionario de la DGT experto en la materia al que podrá ver y con el que podrá conversar de manera natural, identificándose, firmando y presentando la solicitud del trámite, aportando la documentación necesaria, pagando la correspondiente tasa y recogiendo el resultado de su trámite en el acto. *“En plena era de la inteligencia artificial, lo que más valoran los ciudadanos es la empatía, la escucha y el trato humano que nuestros empleados públicos les dispensan, de ahí que aprovechemos las ventajas que nos ofrece la inteligencia artificial para hacer el trabajo más rápido y mejor, pero manteniendo ese contacto humano con el ciudadano”,* ha señalado Javier Agullo, jefe provincial de Tráfico de Teruel y artífice de este nuevo servicio de Teleatención Personalizada al Ciudadano



El servicio está diseñado para que sea fácil de utilizar por parte de los ciudadanos y no requiere de ningún conocimiento informático. No obstante, si algún ciudadano necesitase ayuda, habrá personal para ayudar al ciudadano en el uso del servicio.

Al igual que en la ventanilla de atención convencional, no es necesario disponer de certificado electrónico, ni tener el DNI electrónico activado, ni estar registrado en el sistema cl@ve o en ningún otro sistema. Simplemente con el DNI (o en su defecto NIE o Pasaporte) es posible realizar el trámite.

UN PUESTO DE LO MÁS COMPLETO

El puesto está diseñado para que todos los dispositivos los accione el funcionario de manera remota, de modo que el ciudadano no tiene que pulsar ni un solo botón.

El nuevo servicio de Teleatención Personalizada incorpora diversas innovaciones tecnológicas para facilitar el proceso de gestión. Entre ellas se encuentra un scanner de doble cara que permite al ciudadano colocar los documentos en cualquier posición. También se incluye un lector de DNI con tecnología contactless, que identifica al ciudadano con solo colocar el DNI sobre el dispositivo, eliminando la necesidad de certificados electrónicos o contraseñas.

Para los pagos, se habilita un terminal de pago sin contacto, que acepta cualquier tarjeta bancaria, sin requerir aplicaciones o configuraciones especiales y además, dispone de una tablet de firma con lápiz óptico, que permite al ciudadano firmar de manera natural. Junto a ellos, una pantalla interactiva muestra en tiempo real la solicitud del trámite, facilitando la explicación del procedimiento con la posibilidad de destacar información clave sobre la misma.

Por último, para guiar al ciudadano, se han incorporado focos iluminados que indican exactamente dónde colocar el DNI y los documentos, mejorando la eficiencia y accesibilidad del servicio.

UN AMPLIO ABANICO DE VENTAJAS

El nuevo servicio digital permite la realización de gestiones sin la necesidad de desplazarse hasta las oficinas de la DGT, generalmente ubicadas en la capital de la provincia. Esta iniciativa presenta múltiples beneficios tanto



para los usuarios como para la Administración, destacando su eficiencia y su impacto positivo en diversos aspectos sociales y medioambientales.

En primer lugar, al eliminar la necesidad de desplazamientos, el servicio ahorrará tiempo y dinero a los ciudadanos, especialmente a aquellos que residen en zonas rurales o alejadas de las grandes urbes. Además, contribuye a acercar la Administración al ciudadano, facilitando el acceso a servicios sin barreras geográficas.

Asimismo, la seguridad vial se puede ver favorecida al reducirse el número de desplazamientos innecesarios, lo que podría contribuir a una disminución de la siniestralidad en las carreteras.

En términos medioambientales, el servicio tiene un impacto positivo significativo. Al ser completamente digital, se eliminan las fotocopias y el almacenamiento de documentos en papel, lo que no solo encaja en el modelo de Administración "sin papel", sino que también ayuda a reducir la huella de carbono del servicio, un paso clave hacia la sostenibilidad.

Este modelo también permite una mayor optimización de los recursos de las Administraciones. La DGT aporta su personal especializado y los ayuntamientos, por su parte, ceden sus instalaciones y aprovechan su capilaridad territorial, garantizando una cobertura amplia sin duplicar esfuerzos.

Por último, el servicio se ofrece, sin coste adicional para el ciudadano, beneficiando tanto a los usuarios como a las instituciones encargadas de su gestión, ya que no implica gran coste para las administraciones. En definitiva, un nuevo modelo de servicio que no solo facilita el acceso a trámites, sino que también tiene efectos positivos en términos de ahorro, accesibilidad, medioambiente y optimización de recursos.