



CAMINANDO HACIA LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO DEL FUTURO

1. Tres impulsos de partida

El primer impulso para la transformación digital en nuestro Ayuntamiento fue, como en otras muchas administraciones públicas, un imperativo legal. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas LPACAP y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, impuso de forma irreversible que la tramitación debe ser electrónica y debe constituir la actuación habitual de las administraciones.

El desarrollo de las citadas leyes dio lugar a un catálogo de nuevos derechos de los ciudadanos entre los que cabe destacar los siguientes:

- Derecho de los ciudadanos a obtener información, presentar escritos, solicitudes y recursos por vía electrónica.
- Derecho de los ciudadanos a recibir por vía electrónica si así lo solicitan, la contestación a sus escritos, solicitudes y recursos.
- Derecho de los ciudadanos a acceder por medios telemáticos al estado de tramitación de los expedientes en los que tengan la condición de interesados.

Adicionalmente, la entrada en vigor del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) persigue mejorar la eficiencia administrativa para hacer efectiva una Administración totalmente electrónica e interconectada, incrementar la transparencia de la actuación administrativa y la participación de las personas en la Administración Electrónica, garantizar servicios digitales fácilmente utilizables y mejorar la seguridad jurídica.

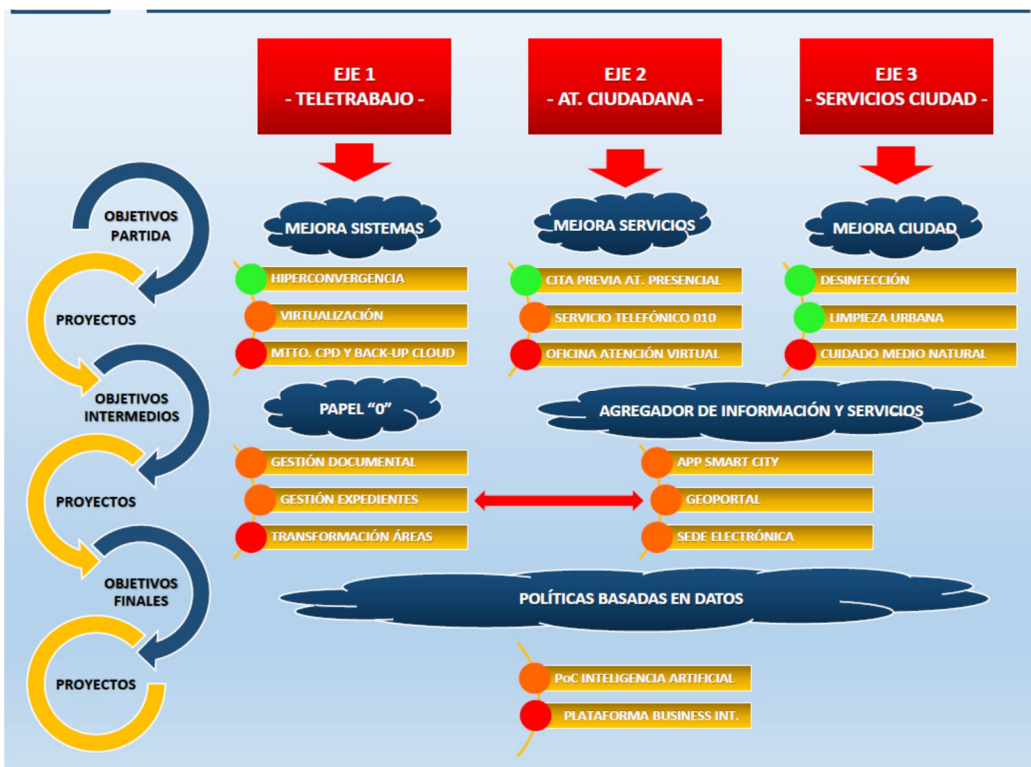
El segundo gran impulso para la transformación digital en nuestro ayuntamiento fue la crisis del Coronavirus, que supuso la aceleración de la implantación de nuevos procedimientos que se apoyaron en herramientas tecnológicas, unas nuevas y otras ya disponibles, pero poco utilizadas, venciendo así resistencias tanto internas a la organización (usuarios), como externas (los ciudadanos), y resultando el segundo gran avance en la aproximación a la transformación digital. Nos pusimos en marcha para solucionar la insatisfacción de ciudadanos y de empleados públicos en sus interacciones diarias. Se aprovechó esa situación para comenzar a capacitar y culturizar a la organización en el "paradigma de la innovación y transformación digital". El caldo de cultivo era el idóneo, un empleado público cada vez más receptivo dado el cambio en su tipo de relación con el ciudadano durante la época del confinamiento y responsables de las áreas municipales colaborativos en el impulso de la innovación como única estrategia de mejora en tiempos de crisis (comenzamos a doblar tres de las barreras para la transformación digital: la resistencia de los empleados, la falta de apoyo de la dirección, y la inexistencia de impulso político).

El Ayuntamiento fue consciente de que el estado de emergencia sanitaria no duraría siempre y puso su foco en que toda crisis significa una oportunidad de mejora y de cambio que hay que aprovechar y por ello desde el área TIC y de Administración Electrónica se elaboró un plan post-COVID que permitiría a nuestro ayuntamiento seguir apostando por la transformación digital de manera pionera y diferencial. Se

adoptó una actitud anticipativa para la incorporación de las nuevas tecnologías y en la adaptación de las TIC *ad intra* y *ad extra*.

Para lo cual, **el tercer gran impulso** ha venido desarrollado por la definición de unas líneas maestras, entre las que se encontraba, la reflexión sobre cómo debería ser la arquitectura informática en un futuro próximo cercano, que conformaron una estrategia de transformación digital, que arrancaba basada en la tecnología, pero con la conciencia plena de que no sólo la tecnología apoya el cambio, sino que son los procesos, las personas, las políticas y, especialmente, el liderazgo, los ejes que articulan un cambio en la forma de gobernar.

Una Administración al servicio de la ciudadanía, asegurando las medidas higiénico-sanitarias en el conjunto de la ciudad y donde los trabajadores municipales dispongan del mayor número de herramientas en aras de prestar una mejor atención al vecino y al ecosistema empresarial y comercial. Los tres ejes de trabajo actual del Ayuntamiento en esta transformación, por tanto, son los sistemas o herramientas que utilizan los empleados públicos, los servicios al ciudadano y la mejora de la ciudad.



2. La atención a la ciudadanía

Uno de los aspectos que han supuesto un mayor cambio de paradigma en la atención a la ciudadanía ha sido el cambio de concepción de las tradicionales oficinas de registro o información hacia las establecidas en la ley: Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, esto implica, no sólo la atención o realización de una gestión



para el ciudadano sino también, y lo que es más importante, el asesoramiento, acompañamiento y representación del mismo para la realización de trámites si fuera necesarios.

En esta línea El Ayuntamiento de Las Rozas ha desarrollado el proyecto de las Oficinas de Asistencia en base a las siguientes líneas de trabajo:

- **Estructura y recursos humanos** en la OAMR:

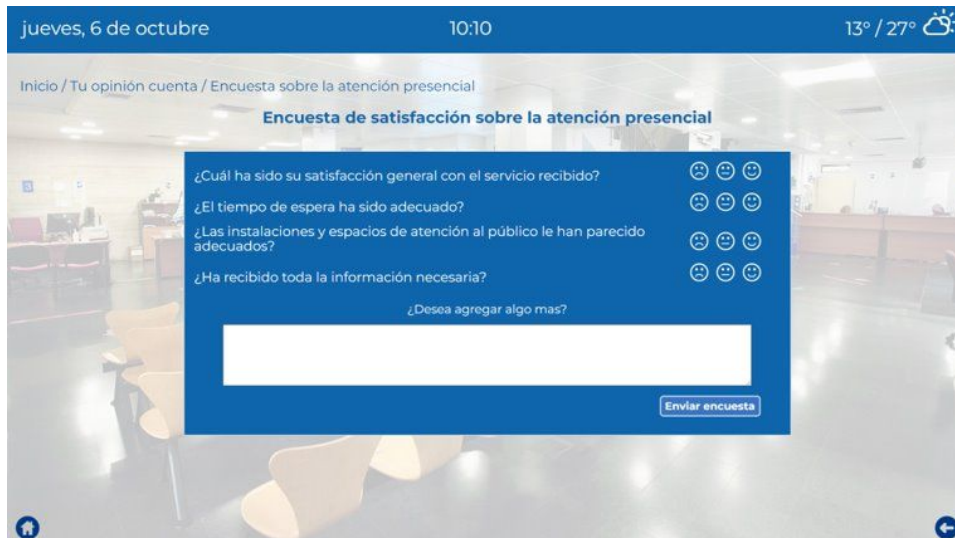
- Se formó a todo el personal de la OAMR en los aspectos de las leyes 39 y 40 que afectaban de manera directa a este servicio.
- Se han establecido también dos coordinaciones a nivel organizativo, para proporcionar una mejora estructura al departamento. Estas coordinaciones está centradas, en registro de entrada, por un lado, en la ámbito de Registro General y por otro en las tareas de Padrón y Estadística.
- Se ha comenzado a trabajar con entornos colaborativos: *teams*, *onedrive* para la gestión del equipo y el trabajo en línea de manera organizada.
- El personal que conformaba registro de decretos, registro de entrada, y padrón y estadística es el que se ha organizado en las OAMR.
- Todo el personal se está formando para aprender las tareas de cualquier de los puestos, de tal manera que en la actualidad, del total de 14 personas que forman la oficina, sólo faltan 4 por tener capacidad y conocimientos para poder realizar cualquier función.
- Se ha desarrollado un plan de descentralización de registro de salida que está implicando el cambio de cargas de trabajo de las personas encargadas de esta función, de esta manera podemos ir transformando el tipo de servicio, centrándonos en automatizar con calidad todas las actuaciones posibles, al mismo tiempo que vamos avanzando hacia un servicio más cercano de asesoramiento, ayuda y orientación al usuario.
- El la misma línea de reducción de las cargas de trabajo, se ha automatizado de manera completa el proceso de certificados de empadronamiento que empezará a funcionar a partir del 1 de enero, momento en el que desaparecerá la tasa vigente.

- **Servicio a la ciudadanía:**

- Se ha regulado la existencia de tres sedes de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro, con horarios de mañana, excepto en el caso de la oficina central, de mayora afluencia que tiene horario tanto de mañana como de tarde.
- Se ha consolidado el sistema de cita mixta. Es decir, se puede solicitar cita previa para ser atendido, consiguiendo conciliar nuestra vida personal y familiar con la tramitación presencial de asuntos administrativos; y al mismo tiempo, permitiendo asistir sin cita previa en las tres sedes actuales de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro, en los casos de no haber podido solicitar la cita o tener una especial urgencia.
- Se ha puesto en marcha un MUPI interior como proyecto piloto en una de las sedes de mayor afluencia de público (la sede de la Casa Consistorial), para transformar el tablón de edictos en el tablón electrónico, añadiendo además la funcionalidad de generación de códigos QR de manera automática en los

documentos de consulta, con el objetivo de que la ciudadanía pueda consultar los mismo desde su móvil en cualquier momento.

Además, este nuevo elemento, permite solicitar citas previas o consultar información municipal e implantar sistemas de control de satisfacción del usuario en la atención presencial.



The screenshot shows a mobile application interface for a survey. At the top, it displays the date 'jueves, 6 de octubre', the time '10:10', and the weather '13° / 27°'. Below this, there is a breadcrumb trail: 'Inicio / Tu opinión cuenta / Encuesta sobre la atención presencial'. The main title of the survey is 'Encuesta de satisfacción sobre la atención presencial'. The survey questions are: '¿Cuál ha sido su satisfacción general con el servicio recibido?', '¿El tiempo de espera ha sido adecuado?', '¿Las instalaciones y espacios de atención al público le han parecido adecuados?', and '¿Ha recibido toda la información necesaria?'. Each question has three smiley face icons (neutral, sad, happy) for rating. There is also a question '¿Desea agregar algo mas?' with a text input field and an 'Enviar encuesta' button.

- Hace más de un año, se puso en marcha el servicio de **010**, cuyo objetivo es proporcionar un canal que facilite y acerque el ayuntamiento al ciudadano, dándole información y realizando trámites sin necesidad de desplazamientos. **Pero el verdadero valor añadido era la realización de algunos trámites por parte del servicio 010**, incluyendo el pago de multas y tributos, reservas o accesos a instalaciones, solicitudes de cita previa, asesoramiento en la realización de trámites, incluido el asesoramiento en el sistema cl@ve, tras el proceso de integración de la sede electrónico con esta plataforma y de constituirnos en oficina registradora de este sistema. En la actualidad este servicio está implementado una nueva funcionalidad bot, que permitirá muchas más opciones de comunicación y resolución de necesidades con la ciudadanía.
- **Cultura de la organización:**
 - Se ha trabajado y desarrollado un sistema de reparto de las anotaciones registrales entre las diferentes áreas del Ayuntamiento, en consonancia con la división funcional para entidades locales propuesta por SIA, es decir, se ha articulado un sistema de reparto por funciones estable en el tiempo e independiente de la estructura orgánica del Ayuntamiento, que además tiene un reflejo directo en la catalogación de trámites en sede electrónica.
 - Se ha impartido formación a todos los receptores de registro o anotaciones del Ayuntamiento, es decir, personal de todas las áreas vinculados con la creación de expedientes.



-
- Se ha integrado la sede electrónica con la plataforma cl@ve para poder facilitar la tramitación a través de la misma y reducir los errores de identificación en sede que venían habiendo observado.
 - También en el portal del empleado se ha eliminado el acceso por usuario y contraseña, integrándose con el sistema cl@ve.
 - Se han generado dos certificados de presentación para personal de la OAMR, que serán los encargados de revisar todos aquellos entornos (otras sedes y plataformas) en los que se comunica de manera electrónica información al Ayuntamiento de Las Rozas, para poder descargarla, registrarla de entrada y que siga su circuito de distribución y tramitación de una manera más eficiente.

3. La puesta en marcha de cl@ve como palanca del cambio cultural

Las tres OAMR se han constituido como oficinas registradoras de cl@ve, añadiendo así otro servicio más a proporcionar a la ciudadanía de Las Rozas. Para el desarrollo de este hito se planteó la siguiente estrategia:

- Se formó al personal de la OAMR.
- Se les dio de alta en la plataforma de registro de cl@ve.
- Se comunicó al más alto nivel político e institucional el proyecto.
- Se trasladó a toda la organización la información y la disponibilidad de este servicio durante dos meses de manera exclusiva para los empleados públicos, previo a su puesta en marcha de cara a la ciudadanía.

De esta manera, conseguimos varios objetivos:

- Todo el personal municipal dispone de un certificado digital actualmente para dar cumplimiento al mandato legal de la obligatoriedad de los empleados públicos de comunicarse de manera electrónica en sus trámites con la administración. Teniendo en cuenta, además, algunos procesos en marcha en el departamento de RRHH vinculados con la estabilización de personal y también con la solicitud de ayudas, se ha conseguido duplicar el número de registros y anotaciones realizadas de manera telemática en el último mes.
- El análisis de las incidencias surgidas durante este periodo de "prueba interna" nos ha permitido prepararnos en el primer nivel de asistencia informática para las posibles necesidades que tendríamos en la puesta en marcha con la ciudadanía.
- Y hemos conseguido, sobre todo, crear un espacio en el que los empleados públicos han podido resolver dudas, se les ha podido acompañar de una manera más personalizada en el cambio de nuestra organización, y en su proceso de transformación digital.

Este proyecto, dentro de la estrategia de transformación digital descrita está permitiendo al ayuntamiento evolucionar en el proceso de transformación, ya que se está realizando un esfuerzo integral para revisar los procesos y servicios básicos del gobierno, trascendiendo la mera digitalización y rediseñando los procesos actuales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos hasta llegar a una revisión completa de los servicios digitales.