

## **BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

### **TÍTULO**

**La Clau Alzira premiada por su excelencia en gestión eficiente y proactiva con la ciudadanía**

### **INFORMACIÓN INICIAL:**

#### **PROBLEMA:**

El principal problema al que se enfrentaba el Ayuntamiento de Alzira era la necesidad de ajustarse a los nuevos requerimientos, para la atención electrónica y presencial a la ciudadanía, que entraban en vigor con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común. Una ley que establece un entorno diferente para todas las Administraciones Públicas, incluidas las locales, en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual, para lo que es necesario asesorar debidamente a la ciudadanía. Así mismo, se introduce la problemática de todas las Administraciones Públicas respecto a la percepción de los usuarios, que tiene una idea de burocracia extensa, confusa y deshumanizada.

#### **SOLUCIÓN GLOBAL:**

Como solución al problema inicial, el Ayuntamiento de Alzira puso en marcha el proyecto “La CLAU: humanizando trámites” que supuso la creación de la primera Oficina de Asistencia en Materia de Registros con el objetivo de facilitar la relación de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Alzira, de acuerdo a ley anteriormente mencionada. De este modo, entre los objetivos fundamentales de la CLAU (Centre local d’atenció a l’usuar) se encuentran:

- Conseguir la excelencia en la atención ciudadana poniendo a las personas como prioridad.
- Crear una administración más humana, cercana y accesible que mejore la percepción social de la Administración Pública.
- Unificar la atención en un único punto, orientando, formando y asesorando a la ciudadanía con información de calidad.
- Reducir colas de espera y tiempos de prestación de servicio, permitiendo además el abono de cantidades a satisfacer en el momento de la presentación de documentos e informando sobre el estado de tramitación de las solicitudes.
- Simplificar la administración con la reducción de la documentación requerida, haciendo que no sea

necesario la aportación de documentos que ya tienen o son elaborados por otras Administraciones.

- Dar soporte a la organización interna, catalogando los trámites y servicios junto con mejoras procedimentales.
- Y establecer un sistema de quejas y sugerencias unificado a nivel municipal.

#### **COSTE APROXIMADO:**

El presupuesto anual de gasto del Ayuntamiento de Alzira en el año 2016, cuando se produce la transformación en la atención del ciudadano en materia de registro, era de 37 millones de euros. De estos, 446 340 € fueron destinados a la atención a los ciudadanos dentro de las actuaciones de carácter general, lo que supone cerca de 10 € por habitante.

**TERRITORIO:** Municipio de Alzira, Comunidad Valenciana.

**PÚBLICO DESTINATARIO:** ciudadanas y ciudadanos del municipio de Alzira.

**ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:** Ayuntamiento de Alzira, Comunidad Valenciana.

#### **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:**

El proyecto “La CLAU Alzira: Humanizando trámites”, puesto en marcha en 2016, supuso la apertura de la primera Oficina de Atención en Materia de Registros adaptada a la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común, así como una transformación para facilitar las tramitaciones a los ciudadanos creando una Administración más cercana y accesible.

Este proyecto atiende a la necesaria mejora y ampliación en la prestación de los servicios públicos que ha traído aparejada el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y el gran auge que ha ido adquiriendo la sociedad digital, la cual, a su vez, tiene una especial incidencia en la Administración local, al ser el primer peldaño que el ciudadano tiene para canalizar sus pretensiones y necesidades. Este desarrollo tecnológico ha hecho posible la conformación de unas plataformas tecnológicas que favorecen también el cambio de relación entre Administración y administrados, así como un cambio importante en la cultura organizativa en el seno de las Administraciones.

Así las Administraciones Públicas están obligadas a abrir una doble puerta al ciudadano para relacionarse con la Administración: una nueva, telemática, y otra tradicional, la presencial, que lejos de verse mermada con la

introducción de las TIC debe potenciarse y mejorarse, precisamente porque internamente los procesos están automatizados. En definitiva, concebir al ciudadano como principal destinatario de las políticas públicas es el motivo central en el que se ha basado la Administración para modernizarse.

En el caso de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común, esta obliga a las Administraciones a cumplir con una serie de requisitos para poder prestar los servicios a la ciudadanía de acuerdo a la nueva realidad tecnológica. Los más destacados pueden resumirse a continuación:

a) Respecto a las oficinas de asistencia en materia de registros (OAMR), entre otras cuestiones, estas deben:

- Disponer de un registro electrónico general, interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones, donde recibir solicitudes y todo tipo de documentación dirigida al Ayuntamiento y, en su caso, otras Administraciones Públicas, así como expedir copias auténticas.
- Asistir y asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos cuando estos así lo soliciten, en la presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y en la obtención de copias auténticas. Si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. Para ello, se ha de determinar el sistema de identificación y firma electrónica para el acceso electrónico a los trámites o procedimientos administrativos.
- Permitir el abono de cantidades a satisfacer en el momento de presentación de los documentos, mediante transferencia u otros medios, preferentemente electrónicos.
- Disponer de una carpeta ciudadana para consultar el estado de tramitación de los expedientes y obtener copias de los documentos. Así como disponer de un sistema de notificación electrónica que permita en todo caso poner a disposición las notificaciones en el Punto de Acceso General electrónico, permitiendo que el interesado pueda solicitar que la notificación no se realice por medios electrónicos y facilitar correo electrónico o dispositivo para recibir avisos.
- Y disponer de un sistema de gestión de colas y afluencias ciudadanas.

b) Adopción de las reglas sobre el **cómputo de plazos en los registros** dispuestos en la Ley de procedimiento, de lo cual darán la debida difusión a los usuarios en relación a: el horario de las oficinas de registro; el calendario de días inhábiles; y el funcionamiento del registro electrónico, que permitirá la presentación de documentos todos los días del año las 24 horas, ajustándose del mismo modo a los plazos y sus cómputos considerando los días hábiles.

c) **Digitalización**, en la que adquiere protagonismo la “copia electrónica”, que tiene consideración de copia

auténtica, un instrumento de fehaciencia imprescindible para la desaparición del papel, en mitad del camino entre el cotejo y la compulsión, a través de la digitalización de documentos.

- d) Disponer de **firma biométrica**, una firma basada en una tecnología que permite capturar datos biométricos durante el proceso de firma manuscrita realizada sobre dispositivos electrónicos, habida cuenta del desconocimiento ciudadano de la existencia y sobre todo el uso de los certificados electrónicos.
- e) Integración con **Sistema de Interconexión de Registros (SIR)** que permite el intercambio seguro de documentación entre Administraciones, eliminando el tránsito en papel, aumentando la eficiencia y eliminando costes; y con el **Registro Electrónico Común (REC)** un servicio que proporciona una vía de tramitación para todas aquellas solicitudes, escritos y comunicaciones realizadas por el ciudadano y dirigidas hacia la Administración General del Estado u otros organismos públicos que se encuentren integrados en la plataforma SIR, que no se ajusten a procedimientos administrativos ya contemplados en los registros electrónicos de las sedes electrónicas de las distintas Administraciones.
- f) Finalmente, el último paso de la adaptación de la ley y este proyecto es la **humanización de los trámites** en el que se inscribe la CLAU, donde se aplica la premisa de que los administradores son personas que se relacionan con personas. Por ello, los encargados de atender al público deben tener en cuenta que atender es escuchar, comprender, empatizar, mediar y, sobre todo, resolver problemas en la gestión de manera eficiente.

De este modo, la misión de la CLAU del Ayuntamiento de Alzira es la de integrar, progresivamente, en un único punto de atención, un servicio de información, registro y tramitación que, mediante la simplificación y agilización de procesos, facilite el acceso de los ciudadanos al Ayuntamiento; proporcionándoles un trato respetuoso, amable y cordial, dando respuesta idónea a su consulta y tratando, en lo posible, de finalizar su actuación frente al Ayuntamiento o, en su defecto, de orientarle, formarle y dirigirle en su proceso. Así, la Oficina de Atención se centrará básicamente en mejorar la calidad de servicio y conseguir una Administración acogedora, receptiva y eficiente. La principal estrategia de desarrollo de la cual derivan diversas líneas es la centralización de los servicios y la diversificación del acceso a los mismos por diferentes medios que pueden ser presenciales, telemáticos y telefónicos.

Por último, cabe destacar que la CLAU ha desarrollado un mecanismo de medición de resultados, esto es, un sistema de indicadores que permite evaluar la calidad del servicio para conocer su punto de partida y planificar las mejoras, innovaciones y establecer objetivos.

Estos mecanismos son:

- Las encuestas de calidad dan como valoración global un 96 % de satisfacción ciudadana sobre la prestación del servicio.
- El sistema de gestión de esperas, para realizar estadísticas y evaluar resultados:
  - Tiempo medio de espera: 12 minutos.
  - Personas que han esperado menos de 10 minutos: 43 %.
  - Tiempo medio de atención: 8 minutos y 33 segundos.
  - Clientes atendidos presencialmente: 35 390 personas.
  - Valoración alta (9-10) de la Clau por parte de la ciudadanía.

### **OBSTÁCULOS SUPERADOS:**

El principal obstáculo al que se enfrentó el Ayuntamiento de Alzira en la puesta en marcha de su proyecto, fue la inexistencia de referentes en los que apoyarse, ya que fue la primera oficina en ajustar sus procesos a la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común.

De igual modo, la necesidad de ajustarse a la transformación tecnológica y el uso de plataformas y registros electrónicos supuso un reto para el propio personal de la institución, que tuvo que formarse en las diversas herramientas para prestar una atención de calidad. De igual modo, el personal tuvo que instruirse para ser capaz de formar a los propios ciudadanos en el uso de las plataformas y procesos electrónicos, para que estos puedan realizar los trámites de manera autónoma, reduciendo así la brecha digital.

### **IMPACTO:**

La CLAU se ha convertido en referente de Administración Pública para los ciudadanos gracias al proceso de cambio de una Administración compartimentada y mecánica de la que la ciudadanía se distanciaba bajo la idea negativa de burocracia ineficiente, a una Administración abierta, accesible y cercana a la ciudadanía, eficaz y eficiente. Es decir, se ha producido un cambio de proveer una atención ciudadana presencial a la que no se prestaba interés y cuidado, a una atención que ofrece asesoramiento personalizado desde un único punto, sin desplazamientos y con la mínima documentación. Un servicio de calidad orientado a la ciudadanía dentro del marco legislativo actual que le ha valido el galardón del Premio NovaGob 2018 en Excelencia en gestión eficiente y proactiva con la ciudadanía, dentro del eje de Tecnologías y Transformación digital para la generación de valor público.

### **CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:**

El proceso de modernización en el Ayuntamiento de Alzira comenzó en el 2008. No obstante, la entrada en vigor de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común supuso que a finales del año 2016, con asentamiento en el año 2017, el Ayuntamiento de Alzira pusiera en marcha su proyecto “La CLAU” con una Oficina de Atención en Materia de Registro en la que trabajan actualmente diez funcionarios que presentan servicios de asistencia y asesoramiento a los ciudadanos y ciudadanas del municipio.

Al tratarse de una oficina, su funcionamiento aplica al horario que se establece en la web:

- Lunes, jueves y viernes: 9:00 a 14:00.
- Martes y miércoles: 9:00 a 18:00.

No obstante, la tramitación electrónica está disponible las 24 h todos los días de la semana.

### **DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:**

La Clau Alzira : Humanizando trámites: <https://red.novagob.org/wiki/gobs/4-la-clau-alzira-humanizando-tramites/>

Presupuesto de gasto del Ayuntamiento de Alzira: <https://presupuestos.gobierno.es/places/alzira/2016>

La CLAU: una Oficina de asistencia en materia de registros de la Ley 39/2015... Y algo más:

<https://nosoloaytos.wordpress.com/2018/07/21/la-clau-una-oficina-de-asistencia-en-materia-de-registros-de-la-ley-39-2015-y-algo-mas/>

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>