



La Dirección General de la Oficina Digital es el área encargada

Nuevo impulso a la transformación digital del Ayuntamiento con siete nuevos hitos estratégicos

- ***El objetivo es simplificar al máximo el acceso electrónico de ciudadanos y empresas a los servicios de la administración local***
- ***Se incorpora el acceso a los trámites digitales a través de Cl@ve, al tiempo que las tres OAMR funcionarán como oficinas registradoras***
- ***Se podrá obtener el Certificado del Padrón o acceder a las ayudas por instalación de placas solares de forma simplificada***
- ***La planta baja del Consistorio contará con un nuevo MUPI informativo y un tablón de edictos electrónico***
- ***La renovada sección de acceso a las sesiones plenarias adelanta un completo rediseño de la web municipal***
- ***De la Uz: "Seguimos trabajando para simplificar procesos, facilitar trámites y, en definitiva, crear una administración amigable y accesible para los vecinos"***

El Ayuntamiento de Las Rozas ha puesto en marcha una segunda fase del proceso de transformación digital de la administración municipal, encaminada a seguir profundizando en la estrategia de ofrecer a los vecinos una administración accesible, sencilla, cómoda y transparente. Con ella también se pretende reducir la documentación a aportar en la realización de trámites, además de aumentar la oferta de canales de tramitación, la agilidad y reducción de los tiempos de respuesta y la eficiencia en las tareas administrativas.

Plaza Mayor 1 - Las Rozas
Tel. Información Municipal: 010
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77
comunicacion@lasrozas.es - www.lasrozas.es



@Ayto_Las_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

“Las administraciones deben esforzarse por incorporar de la forma más rápida posible los adelantos tecnológicos que redundan en una mejor atención a los vecinos. En este sentido, seguimos trabajando a través de la D.G. de la Oficina Digital para simplificar procesos, facilitar trámites y, en definitiva, crear una administración ágil, amigable y accesible para los vecinos”, ha declarado al respecto el alcalde de Las Rozas, José de la Uz.

Tras la puesta en marcha, en una primera fase, de medidas encaminadas a revisar la oferta de gestiones y trámites electrónicos, en la actualidad se ofertan cerca de 300 trámites, y se proporcionan canales alternativos para la realización de algunos de ellos, como, por ejemplo, el teléfono de atención 010 para realizar el pago de tasas y multas. La D.G. de la Oficina Digital continúa trabajando en diferentes iniciativas o hitos dentro de la estrategia marcada.

Incorporación de la Cl@ve firma

Uno de estos hitos es la incorporación de la Cl@ve firma como método de autenticación y firma para la realización de trámites dentro de la web municipal. Se trata de un sistema de mayor nivel de garantía en la autenticación superior que la Clave PIN o la Clave Permanente, tampoco precisa de la descarga de archivos o instalación de programas en los propios equipos del usuario. Se trata de una firma custodiada en la nube, concretamente por Dirección General de la Policía Nacional y cuya gestión habitual la realiza Gerencia de Informática de la Seguridad Social (GISS)-. Además, es ampliamente utilizada en las sedes de las administraciones públicas españolas, por lo que muchos vecinos ya cuentan con ella. Se podrá utilizar para todos los tramites disponibles en el portal del Ayuntamiento y, además, las tres Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de Las Rozas, ubicadas en la Casa Consistorial, Navalcarbón y Las Matas, se convertirán en oficinas registradoras de Cl@ve firma y por tanto los vecinos podrán acceder a través de ellas al servicio en su horario habitual y con o sin cita previa. Ambos servicios estarán disponibles para los vecinos a partir del próximo lunes, 21 de noviembre.

“Estamos muy orgullosos de que nuestras oficinas puedan ser registradoras de Cl@ve, solo un 2% de las entidades locales españolas tienen este servicio, gracias al cual podremos facilitar a nuestros vecinos una firma electrónica en la nube para poder tramitar no solamente con nosotros, sino también prácticamente con todas las

Plaza Mayor 1 - Las Rozas
Tel. Información Municipal: 010
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77
comunicacion@lasrozas.es - www.lasrozas.es



@Ayto_Las_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

entidades de la administración”, ha añadido Enrique González, concejal responsable de la Dirección General de la Oficina Digital.

La incorporación de Cl@ve permitirá simplificar el acceso a los servicios y trámites municipales. Un ejemplo de ello es que se ha incluido la descarga directa del Certificado del Padrón Municipal, un servicio muy demandado por los vecinos y que hasta ahora se dilataba durante varios días. Además, la incorporación de este servicio digital de tramitación automática e inmediata supondrá la eliminación de la tasa de 10,19 € que llevaba asociada anteriormente, para incentivar el uso del nuevo servicio.

Otro ejemplo en este sentido es el completo rediseño del procedimiento de la solicitud de ayudas por la instalación de placas solares, que ya está operativo. Se trata de una tramitación en la que intervienen varios departamentos y que además maneja un volumen importante de documentación. Se trata de uno de los trámites con mayor volumen de solicitudes, que ahora se afronta con un enfoque más fácil para el solicitante y más eficiente para la administración.

“Se trata, en estos dos casos, de servicios de alta demanda por parte de los vecinos de Las Rozas, en el primer caso implicaba una espera por parte del solicitante que en muchos casos necesita la obtención de este documento para aportar con cierta urgencia a otras tramitaciones o procesos, y en el segundo, es importante señalar que abordar el rediseño de expedientes en los que intervienen varios departamentos supone un reto y un gran esfuerzo de coordinación y colaboración que tiene como resultado la reducción de procesos de alta complejidad en cuanto a la información a aportar por el vecino, por un lado, y la mejora en los tiempos de respuesta, la eficiencia y el manejo de los recursos internos por otro. Por ello, el trabajo realizado en estos dos trámites, son un magnífico ejemplo de los objetivos prioritarios más importantes para nuestra administración digital: agilidad y facilidad, poniendo las necesidades de la ciudadanía en el centro de nuestras actuaciones y mejorando en la eficiencia de la administración a través de la simplificando procesos”, ha añadido al respecto Sonia Crespo, directora general de la Oficina Digital.

Nuevos dispositivos de atención e información al vecino

Dentro de la estrategia de la D.G. de la Oficina Digital también se encuentra la transformación de los elementos físicos a disposición de los vecinos, como los tradicionales tablones de anuncios. En este sentido, hoy entran en servicio tanto un

Plaza Mayor 1 - Las Rozas
Tel. Información Municipal: 010
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77
comunicacion@lasrozas.es - www.lasrozas.es



@Ayto_Las_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

nuevo tablón electrónico como un nuevo MUPI en la planta de acceso a la Casa Consistorial.

En el primer caso, el tablón de edictos físico se ha ido sustituyendo por un tablón electrónico, que cuenta con las mismas garantías, pero supone un servicio más completo y ágil, y con el que el usuario puede interactuar. A partir de enero ya habrá desaparecido completamente el tablón físico, cumpliendo así con lo que dicta la ley.

Un caso similar es el nuevo MUPI o atril informativo. Se trata de una pantalla horizontal en el que se irán ofreciendo distintos servicios e informaciones de utilidad para el vecino. Es totalmente interactivo, versátil y configurable según las necesidades, y en un primer momento contarán con una opción para la solicitud de cita previa, un apartado de información sobre el Plan General de Ordenación Urbana, un acceso directo al calendario de eventos, con la posibilidad de descargar la información a través de un código QR en nuestro teléfono móvil y un espacio de participación a través de un buzón de quejas o sugerencias.

Nueva web municipal

La D.G. de Oficina Digital del Ayuntamiento de Las Rozas también se encuentra inmersa en el proceso de renovación de la web municipal para adaptarla a las nuevas necesidades, un proceso que está en fase preliminar, de análisis y arquitectura, pero que ya ha llevado a incorporar una de las mejoras previstas en la web actual.

Se trata en concreto de la nueva sección de acceso a los plenos municipales. La nueva sección, con un diseño más navegable, ofrece una mejor experiencia de usuario, más posibilidades de búsqueda, consulta de temas tratados, intervenciones y documentación vinculada con el Pleno municipal. El resultado es una mayor transparencia por parte del Ayuntamiento, que ofrece toda la información relativa a las sesiones plenarias municipales de forma más accesible que nunca.

Por último, cabe destacar, dentro de la actividad de la D.G. de la Oficina Digital, la preparación de un convenio con la empresa municipal Las Rozas Innova para desarrollar dos líneas de actuación. Por un lado, la colaboración para determinar puntos de mejora en la relación y la atención al vecino y la cooperación para implementar soluciones, y por otro para generar herramientas conjuntas que permitan reducir la brecha digital, sobre todo en aquellos colectivos que la Ley 39/2015 recoge como obligados a realizar la tramitación de manera electrónica, por

Plaza Mayor 1 - Las Rozas
Tel. Información Municipal: 010
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77
comunicacion@lasrozas.es - www.lasrozas.es



@Ayto_Las_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

ejemplo, los empleados municipales en su relación con las AAPP, o los terceros jurídicos que pueden necesitar formación y/o acompañamiento en la realización de sus primeras tramitaciones electrónicas. Actualmente ambas entidades trabajan en la creación de este convenio, que se pondrá en marcha en los primeros días de 2023.

Plan de Transformación Digital del Ayuntamiento de Las Rozas

Todas estas medidas se enmarcan en la estrategia dibujada por el Plan de Transformación Digital del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, cuyo objetivo es abordar de manera integral la transformación digital del Ayuntamiento, adaptándolo al contexto tanto social como legal de esta nueva era, poniendo siempre en el centro los servicios a la ciudadanía y las empresas.

Este plan se organiza en torno a cinco líneas de trabajo o de mejora principales:

- La simplificación al máximo del acceso electrónico de ciudadanos y empresas.
- La implantación de una Plataforma de Tramitación administrativa integral e integrada en toda la organización.
- El rediseño y optimización de trámites y procedimientos para una administración más eficiente.
- La seguridad de los entornos digitales del Ayuntamiento en todos los sentidos.
- El fomento de la mejora continua para una atención a los vecinos cada vez más operativa, innovadora, integral y exitosa.

Plaza Mayor 1 - Las Rozas
Tel. Información Municipal: 010
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77
comunicacion@lasrozas.es - www.lasrozas.es



@Ayto_Las_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid