

Experiencia del Ayuntamiento de Arganda del Rey, en la utilización de ORVE

Buenos días a todos, mi nombre es Araceli Fernández Millán, soy Concejala de Innovación y Calidad de la Administración, del Ayuntamiento de Arganda del Rey, y tengo atribuidas las responsabilidades relativas a la atención al ciudadano, nuevas tecnologías y modernización.

En primer lugar quiero agradecer a la FEMP la invitación para compartir nuestra modesta experiencia en la utilización de ORVE, Oficina de Registro Virtual de entidades. Experiencia adquirida gracias a la participación en el proyecto piloto liderado por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, para el que fuimos elegidos como municipio idóneo al ser uno de los pocos municipios de la Comunidad de Madrid, que captura y digitaliza toda la documentación presentada en nuestro Registro General.

Querría comenzar dando unas breves pinceladas relativas al marco legal y a los antecedentes que explican cuales son los mecanismos de colaboración con otras administraciones y de interconexión de registros, implantados en el Ayuntamiento de Arganda del Rey. En segundo lugar haré referencia a las ventajas del sistema orve y sus diferencias con otros sistemas de interconexión de registros públicos, en tercer lugar plantearé algunas cuestiones que se nos plantean a los Ayuntamientos con la implantación definitiva del sistema ORVE. Y, finalizaremos con una demostración de remisión de un documento a la Administración Estatal, a través de ORVE, y la remisión de otro documento mediante el procedimiento del Convenio Marco.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey ha sido desde siempre plenamente consciente de su responsabilidad en facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y en la reducción de cargas administrativas. Finalidad cuya consecución exige sin duda la utilización de la Administración Electrónica y la colaboración e interoperabilidad entre Administraciones.

Partiendo de esta premisa, el Ayuntamiento se adhirió en el año 2008, al Convenio Marco suscrito entre la Administración del Estado y la Administración de la Comunidad de Madrid, de fecha 15 de noviembre de 2007, para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano en el ámbito de la CAM. Constituyéndonos en oficina de contacto, admitiendo de forma gratuita la presentación de solicitudes dirigidas a la AGE o a la Comunidad Autónoma de Madrid, dejando constancia en el Registro de Entrada Municipal, mediante el asiento correspondiente, de la presentación de dichos escritos.

Asimismo en el año 2005 suscribimos un Convenio de Colaboración con la Comunidad de Madrid para la implantación de una oficina conjunta de atención al ciudadano, cuyo objeto es ofrecer al ciudadano asesoramiento e información relativa a los servicios prestados por la CAM, así como realizar las funciones de registro de la Comunidad, permitiendo la posibilidad de registrar escritos dirigidos a cualquier de los tres niveles de administración pública, de todo el territorio nacional.

Una de las diferencias fundamentales entre ambos Convenios es que el autonómico permite la presentación de escritos y documentos destinados a cualquier nivel de administración y el Convenio Marco, sin embargo, excluye al resto de Comunidades Autónomas, (excepto la de Madrid,) y a las entidades locales.

Otra importante diferencia es que el Convenio Autonómico permite registrar el documento directamente en el Registro autonómico, mientras que con el convenio estatal el asiento se inscribe en el Registro municipal.

Una vez registrada dicha documentación se remite por valija a la oficina de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, para su posterior distribución a las entidades y organismos de destino.

En este contexto, desde el Ayuntamiento de Arganda del Rey, consideramos que la implantación de la Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales, incorpora como **ventajas fundamentales**, respecto a los canales de comunicación que ya tenemos implantados en virtud de los convenios antes referidos:

A) La DIGITALIZACIÓN de la documentación, presentada en las oficinas de Registro.

Los beneficios que supone dicha digitalización son:

- 1.- **La agilización** de la tramitación de los procedimientos, ya que el envío/recepción se realiza de forma inmediata. Y reducción de riesgos de extravío.
- 2.- La posibilidad de consultar la **ubicación del registro** en cualquier momento
- 3.- El **ahorro de costes en valija y correo.**

El Ayuntamiento de Arganda del Rey ha remitido en valija a otras administraciones durante el primer cuatrimestre, un total de 2258 instancias con su correspondiente documentación. El porcentaje más alto lo integra las instancias relativas a AASS, EMPLEO, Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD, 774, cuya remisión por correo hubiera supuesto unos 600 euros, al cuatrimestre, unos 1800 euros al año, solo las referidas a servicios sociales

Desconocemos el coste de la valija porque lo financia la Comunidad de Madrid.

4.- **Ahorro en costes de tiempo en la preparación** de los envíos de documentación con sus sobres y sellos correspondientes.

Si bien es cierto que la digitalización retarda el proceso de registro, porque en nuestro ayuntamiento firmamos cada documento que capturamos y digitalizamos. Aunque estamos buscando con la empresa proveedora la posibilidad de firmar el lote de una sola vez.

5.- **Consecuencia** de todo lo anterior, y life motive de todo este proceso e implantación de ORVE, es el beneficio directo obtenido por el ciudadano, tanto en costes de desplazamiento, como en la reducción de los tiempos de respuesta y la calidad de información que le ofrece la Administración.

B) La posibilidad de intercambiar asientos registrales entre las administraciones integradas. Lo cual permite que el flujo de información a través de ORVE sea bidireccional, es decir, que los Ayuntamientos también podamos recibir por medios electrónicos instancias y documentación dirigidos a nosotros y presentados en otra Administración

Una vez desplegado este abanico de recursos con el que cuenta el Ayuntamiento de Arganda del Rey, en materia de interoperabilidad con los Registros de otras administraciones, se nos plantean las siguientes

CUESTIONES:

1.- El sistema ORVE sustituiría en su totalidad a las Oficinas Conjuntas??

En mi opinión no, y principalmente porque son dos herramientas complementarias, ya que las oficinas conjuntas tienen por objetivo además del Registro de documentos la información y asesoramiento al ciudadano en asuntos de competencia de la Comunidad de Madrid.

Por otro lado en las oficinas conjuntas no se digitaliza documentación.

Si bien es cierto que, desde nuestra experiencia como oficina de Registro, para evitar duplicidades e incluso facilitar y simplificar el trabajo a los funcionarios encargados del Registro, sería conveniente establecer mecanismos para que desde la aplicación de Registro de la Comunidad de Madrid, pudiera utilizarse ORVE.

E incluso utilizar la excelente catalogación de documentos que tiene la aplicación autonómica y que tanto facilita la labor de los funcionarios a la hora de determinar la consejería o el órgano de destino.

Si bien, considero que dicha “unificación” requiere un proceso de reflexión y estudio, y no puede hacerse de manera precipitada, ya que no se trata de la implantación de una mera herramienta informática sino de una política pública de mejora de la atención al ciudadano, basada en la coordinación entre administraciones, con procedimientos muy diferentes y esquemas organizativos también muy diferentes.

De esta forma se estaría dando cumplimiento a lo dispuesto en la cláusula Tercera, apdo.3 a) del Convenio Marco de 15 de noviembre de 2007, que preceptúa:

“ La Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Madrid se comprometen a emprender actuaciones conducentes a:

- a) La implantación coordinada de tecnologías, sistemas y aplicaciones que garanticen la compatibilidad informática y la coordinación de sus respectivos registros (...).”*
- b) El desarrollo en sus respectivos ámbitos de las acciones que permitan la transmisión telemática, no sólo de los asientos registrales, sino de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos depositados en cualquiera de sus registros.

2.- La digitalización en la que se basa el sistema requiere la inversión en recursos para el archivo de documentación, ya sea en espacio físico o en disco, por el tiempo y en las condiciones que establezca cada Ad. P. (art. 30 Ley 11/2007, de 22 de junio.)

3.- Es posible la remisión electrónica de la información contenida en un dvd a través de ORVE sin necesidad de remisión de soporte físico?

Y para finalizar, una funcionaria de la oficina de atención al ciudadano, va a realizar una demostración de registro en ORVE y remisión a otra Administración, así como la comparativa con el procedimiento de remisión de documentación realizado sin ORVE y al amparo del Convenio Marco de 2007.

Nada más, espero que mi exposición les haya sido de utilidad, y muchas gracias por la atención prestada.