

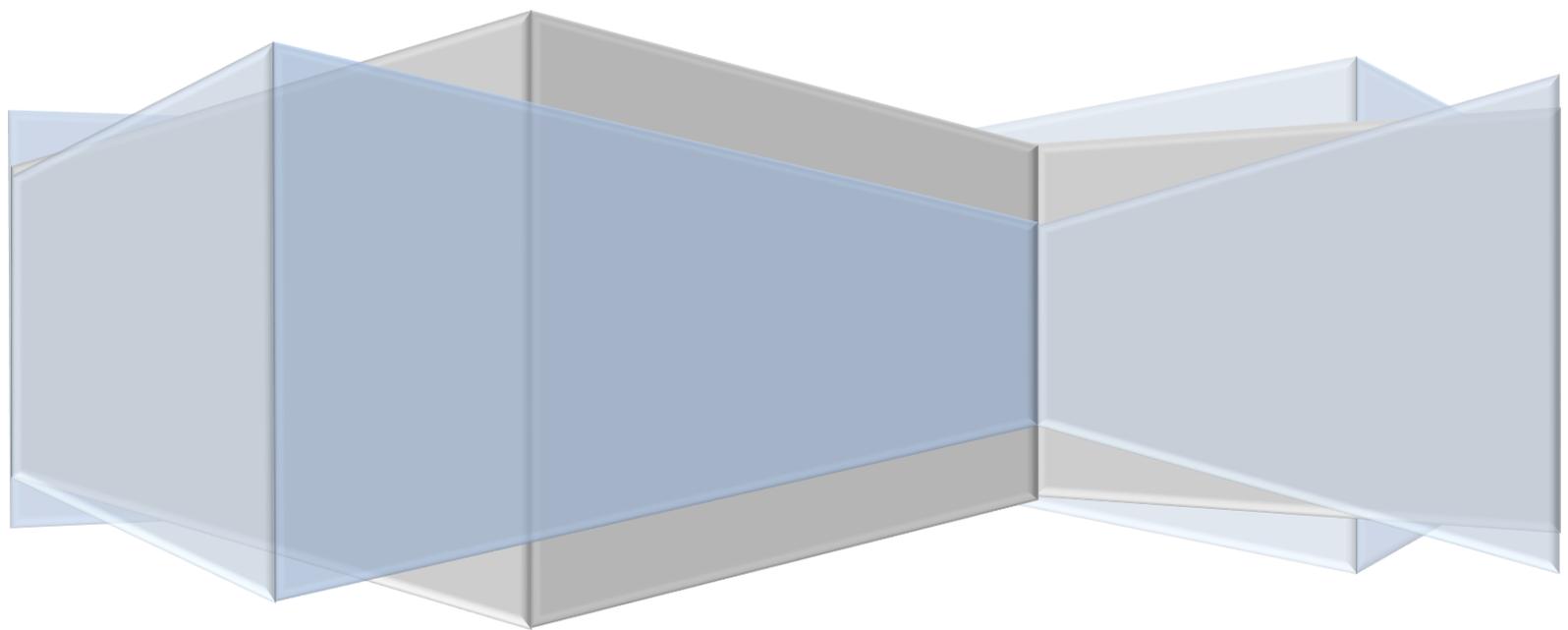


## **PRINCIPADO DE ASTURIAS**

### **PLAN ANUAL DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021**

**ÁREA 3:** Servicios de Registro de la Administración del Principado de Asturias.

**INFORME DE LA INSPECCIÓN GENERAL  
DE SERVICIOS DEL PRINCIPADO DE  
ASTURIAS SOBRE SERVICIOS DE  
REGISTRO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL  
PRINCIPADO DE ASTURIAS**



## Contenido

1	Introducción .....	2
2	Limitaciones al alcance .....	3
3	Estudio de la configuración y del funcionamiento de los servicios de registro administrativo en el Principado de Asturias.....	4
3.1	Planteamiento .....	4
3.2	Normativa aplicable .....	5
3.3	Oficinas de asistencia en materia de registro y registro electrónico .....	6
3.4	Configuración y funcionamiento.....	6
3.4.1	La Oficina Central de asistencia en materia de registros.....	8
3.4.2	Las oficinas generales de asistencia en materia de registros de cada Consejería .....	23
3.4.3	El Registro Electrónico .....	28
3.4.4	La accesibilidad de las oficinas de asistencia en materia de registros .....	36
3.4.5	La accesibilidad del Registro Electrónico.....	44
4	Análisis .....	48
4.1	Sobre la normativa .....	48
4.2	Recursos humanos.....	48
4.3	Actividad .....	51
4.4	Accesibilidad .....	56
5	Recomendaciones .....	60

## 1 INTRODUCCIÓN

En el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 9 de abril de 2021 se aprueba el Plan Anual de la Inspección General de Servicios para dicho año. En dicho Acuerdo se contempla como objeto de inspección el *<estudio del funcionamiento y configuración de los servicios de registro administrativo en el Principado de Asturias>*.

Además, se especifica que especialmente se analizará el impacto de la incorporación del registro electrónico en la agilización de los procedimientos administrativos y en la accesibilidad al servicio de los ciudadanos. Todo ello con la finalidad de comprobar si el registro administrativo en el Principado de Asturias garantiza, en todos los casos, el derecho de los ciudadanos a su acceso en los términos que reconoce la legislación administrativa, sin alteración del derecho al plazo, así como el nivel de implantación de la tramitación electrónica para impulsar su plena extensión a medida que se vaya universalizando la digitalización de la sociedad asturiana.

El ámbito temporal del presente informe abarca los ejercicios 2019, 2020 y 2021. A este respecto, hay que llamar la atención sobre el hecho de que cualquier conclusión acerca del funcionamiento de los servicios públicos en los ejercicios 2020 y 2021 debe de tener en cuenta la situación excepcional que supuso la pandemia de la CoVid-19. La interrupción de los plazos administrativos, la necesidad improvisada de repensar la forma de prestar los servicios esenciales, el elevado número de bajas entre los empleados públicos, las dificultades del teletrabajo y otros factores, obligan a tomar con cautela cualquier extrapolación de los resultados que en este informe se ofrecen. A efectos solamente ilustrativos se incorpora algún dato del año 2022 para contextualizar el efecto circunstancial de la pandemia en las tendencias subyacentes.

Con respecto a las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (en adelante SAC), los hitos relevantes son los que siguen:

- El 14 de marzo de 2020 se promulgó el *Real Decreto 463/2020, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el CoVid-19*. Se declara el confinamiento obligatorio y las oficinas permanecen abiertas pero con apenas actividad, al no acudir los ciudadanos de forma presencial a estos Registros.
- El 27 de abril de 2020 las oficinas reinician la atención con el régimen de servicios mínimos establecido en la *Resolución de 16 de marzo de 2020 de la Consejería de Presidencia*. Se establecieron así los servicios esenciales y se reguló la prestación presencial de servicios de empleados públicos en la Consejería de Presidencia y en sus organismos dependientes, así como el número de efectivos necesarios para garantizar el funcionamiento de tales servicios durante la vigencia del estado de alarma (dos

- agentes presenciales y dos telefónicos en Oviedo y un agente presencial en cada una de las oficinas de Gijón y Avilés).
- El 18 de mayo de 2020 se reabren las oficinas del SAC con la obligatoriedad de solicitar cita previa para acceder. Se pone en funcionamiento un < *módulo de cita previa* > para la gestión de citas. El número de citas disponibles en un periodo concreto depende, en última instancia, del personal adscrito a la atención presencial en ese periodo. Se tienen en cuenta vacaciones, permisos, situaciones de incapacidad temporal atención disponibles.
  - El 18 de octubre del 2021 se levanta esta obligatoriedad y es posible acudir < *con y sin cita* >. Existe una determinación previa del reparto entre turnos -la cita que facilita directamente el expendedor presencialmente- y las citas *web*. Esta determinación previa normalmente es de 70 y 30 respectivamente, si bien esta proporción es alterada en función de las necesidades concretas por el Jefe de atención ciudadana, cuando por alguna vía pudiera darse escasez de citas.

El ámbito subjetivo de este informe se centra en las oficinas de asistencia en materia de registros que dependen de los órganos centrales de las consejerías y del SAC, dejando de lado, los registros de carácter sectorial, incluidas las oficinas comarcales, y las oficinas dependientes de organismos o entidades del sector público instrumental.

## 2 LIMITACIONES AL ALCANCE

Las principales limitaciones al alcance de este informe son:

**Primera:** El propio ámbito temporal del informe. Es imposible aislar el efecto de la pandemia de los datos de penetración del registro electrónico y su impacto en los procedimientos. La situación de confinamiento afectó a la mayoría de los factores condicionantes de la decisión o posibilidad de la ciudadanía de elegir la vía de relacionarse con la Administración (desplazamientos, plazos, el derecho a la opción, medios materiales, etc.) y, a su vez, a la cantidad y calidad de los propios servicios de la Administración (interrupción de plazos, retraso de convocatorias, disminución de las contrataciones no de emergencia, numerosas ausencias por incapacidad temporal del personal, medidas de prevención, teletrabajo, etc.). Todo ello hace difícil, por no decir imposible, sacar una conclusión que no sea fácilmente puesta en entredicho, acerca de la tendencia real de digitalización de la sociedad asturiana y de su Administración, utilizando como indicador el registro electrónico.

**Segunda:** El escaso recorrido del *Cuadro de Mando Integral de Datos de Gestión* que ha puesto recientemente en producción la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital, y que permite la explotación de datos procedentes de la tramitación electrónica que se realiza a través del Sistema Integral de Tramitación Electrónica (conocido por su

acrónimo SITE). El mismo SITE Registr@ empezó a utilizarse en diciembre de 2018, por lo que no hay datos para comparar.

**Tercera:** La escasez de normativa propia y la dispersión de la normativa estatal en aquellas materias que resultan esenciales para garantizar el derecho al acceso del ciudadano (Administración electrónica, accesibilidad a sus servicios, etc).

### **3 ESTUDIO DE LA CONFIGURACIÓN Y DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE REGISTRO ADMINISTRATIVO EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS**

#### **3.1 PLANTEAMIENTO**

Los servicios del registro administrativo tienen en la actualidad una configuración mucho más compleja que la tradicional. Ello se produce a causa de la obligación de superponer el canal presencial y el telemático; y de la atribución expresa de las funciones complementarias de asistencia e información, a las que se les otorga una importancia renovada coherente con la vocación de dedicación a la ciudadanía inherente a la prestación de servicios públicos.

El uso de las TIC en los servicios públicos permite a las administraciones alcanzar objetivos de inclusión y universalidad más amplios, pero una implementación inadecuada puede provocar el efecto contrario y dejar a un porcentaje de población excluida debido a factores como la edad, la ubicación, la brecha digital, las dificultades asociadas a determinadas discapacidades, etc.

Buena parte de estas dificultades de acceso a la Administración Pública por parte de la ciudadanía no son exclusivas de la vía digital: la ubicación y el distanciamiento físico de las oficinas, el propio lenguaje administrativo y, sobre todo, las dificultades inherentes a según qué discapacidades son problemas pre-existentes, por no decir, sempiternos de la Administración Pública. Su importancia no necesariamente decrece a medida que los servicios se digitalizan sino que, bien podría ser al revés, ya que la asistencia en el uso de medios electrónicos, que es un paso necesario para ciertos sectores de la población, tiene lugar en buen número de ocasiones por la vía presencial.

GAMERO CASADO, E. y FERNANDEZ RAMOS, S., destacan como grandes ventajas de la Administración electrónica<sup>1</sup>:

- a) Facilita enormemente las gestiones de los ciudadanos, sobre todo en las sociedades actuales en las que todos los miembros de la unidad familiar tienen ocupaciones laborales o académicas en los horarios de atención al público.
- b) Agiliza la tramitación de los expedientes administrativos.
- c) A medio y a largo plazo supone un ahorro de costes derivada de la mejora de la eficiencia administrativa.
- d) Suprime las barreras territoriales y permite potenciar la igualdad.

---

<sup>1</sup> GAMERO CASADO, E. y FERNANDEZ RAMOS, S., *Manual Básico de Derecho Administrativo*, Editorial Tecnos, Madrid 2022, Pág, 409 y ss.

Como principales inconvenientes u obstáculos a su implementación citan:

- a) El elevado coste de la inversión: equipos, servidores, redes de comunicación, diseño de software...
- b) Los problemas de interoperabilidad e incompatibilidad de redes, tecnologías y/o equipos.
- c) Las necesidades de formación del personal.
- d) Las dificultades de reasignación de los empleados públicos dada la rigidez de sus herramientas de gestión.
- e) Los recelos jurídicos y la desconfianza de los ciudadanos.

### **3.2 NORMATIVA APLICABLE**

La normativa sectorial de referencia es con carácter básico, la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, (especialmente los arts. 13, 16, 31, 41, 66 y la DA 4ª).

En el ámbito autonómico, el art. 8 de la *Ley 2/1995, de 13 de marzo, sobre régimen jurídico de la Administración del Principado de Asturias y el Decreto 89/2017, de 20 de diciembre, por el que se regula la atención ciudadana y las oficinas de asistencia en materia de registros en la Administración del Principado de Asturias, sus organismos y entes públicos*.

De conformidad con el art. 13.1 del *Decreto 89/2017, de 20 de diciembre*, son oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración del Principado de Asturias:

- a) La Oficina Central de asistencia en materia de registros de la Administración del Principado de Asturias.
- b) La oficina general de asistencia en materia de registros de cada Consejería.
- c) Las oficinas auxiliares de asistencia en materia de registros de cada Consejería.

Por su parte, el registro electrónico se implanta en el Principado de Asturias en el ejercicio 2005 por medio del *Decreto 111/2005 de 3 de noviembre sobre Registro Telemático*. De cara a la ciudadanía, supone la posibilidad de acceso al registro 24 horas al día todos los días del año. Durante los primeros años, para la mayoría de los procedimientos se requería como método de identificación y/o firma estar en posesión de un certificado digital o un sistema de firma avanzada, y solamente unos cuantos servicios contaban con otros sistemas menos exigentes de acceso.

Con el tiempo, circunstancias tales como la extensión entre la ciudadanía del uso de la firma digital, la imposición a la Administración de la obligatoriedad de registrar de entrada las facturas de sus proveedores y la obligación de relacionarse por vía electrónica con las administraciones para las empresas y a otros grupos de interesados cualificados, entre otras, supusieron una relevancia cada vez mayor del registro electrónico sobre el presencial.

Son de aplicación al registro electrónico los arts. 12, 13, 14, 16, 27, 31, la DA 2ª, DA 4ª, DT 4ª y DF 7ª de la LPAC, y el *Real Decreto 203/2021 de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos* (especialmente arts. 37, 39 y 60).

### **3.3 OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO Y REGISTRO ELECTRÓNICO**

El conjunto de oficinas de asistencia en materia de registro y el registro electrónico constituyen los instrumentos de los que se ha de servir cualquier Administración para hacer efectivo el derecho de acceso de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas en la forma que elijan, por vía presencial o por medios electrónicos. La ley reconoce asimismo el derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de los medios electrónicos. Esta asistencia se realiza por varias vías: presencial, telefónica, vía web, vía redes sociales, etc.

La relación completa de oficinas de asistencia en materia de registros figura publicada en la sede electrónica, en cumplimiento del art. 16.7 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre*. En ella se relacionan también las oficinas existentes en los ayuntamientos adheridos al *Convenio Marco entre el Principado de Asturias y la Administración del Estado para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano en el ámbito territorial del Principado de Asturias*, suscrito el 28 de julio de 2006. En virtud de dicho convenio se pueden presentar en los registros municipales solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración del Estado y al Principado de Asturias. El enlace es el siguiente:

[https://tramita.asturias.es/sta/CarpetaPublic/doEvent?APP\\_CODE=STA&PAGE\\_CODE=OFIASIREG\\_SITE](https://tramita.asturias.es/sta/CarpetaPublic/doEvent?APP_CODE=STA&PAGE_CODE=OFIASIREG_SITE)

[oficinas de registro - Sede Electrónica \(asturias.es\)](#)

### **3.4 CONFIGURACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

Para mayor claridad expositiva, esta primera parte de estudio de la configuración y funcionamiento del registro de la Administración del Principado de Asturias, se va a dividir en cinco apartados. El primero descriptivo de la Oficina de atención en materia de Registro Central dependiente del Servicio de Atención Ciudadana que tiene tres sedes: en Oviedo, en Gijón y en Avilés. En un segundo apartado, se describe el funcionamiento de las Oficinas de Asistencia en materia de Registro que están en las consejerías. A continuación, se estudia el Registro electrónico y, finalmente, por su especial complejidad e importancia se aborda, aunque someramente, el tema de la accesibilidad de los

registros tanto en las oficinas presenciales como en el registro electrónico.

Respecto del ámbito subjetivo, se ha optado por excluir del análisis a los organismos y entes públicos con carácter general, en tanto según la DA 1ª y 2ª del Decreto 89/2017, de 20 de diciembre, ha de estarse a su normativa reguladora. Las funciones que en materia de información administrativa, creación, modificación o supresión de las oficinas de asistencia en materia de registros, sugerencias y quejas tengan dichas oficinas serán las que les atribuya su normativa especial. Sin embargo, no se ha encontrado normativa reguladora propia y la información que se dispone acerca su funcionamiento es escasa.

Resulta, no obstante, interesante mencionar que se ha recabado información de las oficinas del SESPA y del ERA, por ser las más relevantes en cuanto a su nivel de actividad del sector público del Principado de Asturias. En concreto:

- El Registro General de los Servicios Centrales del Servicio de Salud del Principado de Asturias (Pza. del Carbayón) que, a su vez tiene, como registros auxiliares los registros de cada área sanitaria (y especialmente relevante el del Área IV en el HUCA) y de cada área de Inspección sanitaria (*Acuerdo de 8 de abril de 2013, del Consejo de Administración del Servicio de Salud del Principado de Asturias, por el que se crean Registros Auxiliares del Registro General de los Servicios Centrales del Servicio de Salud del Principado de Asturias*).
- Las oficinas de servicio de registro de las oficinas centrales del organismo Establecimientos Residenciales de Asturias (ERA).

Merece una indicación especial la Red de Oficinas comarcales, órganos periféricos de la Consejería de Medio Rural y Cohesión Territorial, las cuáles vienen ejerciendo labores de oficina de registro general: *"idénticas funciones de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones y para los mismos órganos administrativos que la oficina de registro general de la Consejería"*, desde el ejercicio 2013. Y ello, en virtud de la *Resolución de 21 de junio de 2013, que modifica a la Resolución de 13 de junio 2008 de la Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Rural, por la que se crean registros auxiliares en la Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Rural*. Ejercen además sus funciones propias en cuanto a la implementación de los servicios de la Consejería como impulso a las políticas de desarrollo rural.

Hay oficinas comarcales en Belmonte de Miranda, Cangas del Narcea, Cangas de Onís, Gijón, Grado, Laviana, Llanes, Luarca, Pola de Lena, Pola de Siero, Pravia, Tineo, Vegadeo y Villaviciosa. Conforme a las estimaciones de las mismas, las oficinas pequeñas dedicarían aproximadamente un 20-30% de sus recursos a la función de registro, o más en los momentos de mayor presión de la demanda. Este porcentaje puede llegar al 50% en oficinas más grandes como Luarca o Cangas de Narcea e incluso, conforme indican sus directores, llega al 70 u 80% en la de Villaviciosa.

### 3.4.1 LA OFICINA CENTRAL DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS

La Oficina Central de asistencia en materia de registros de la Administración del Principado de Asturias conocida como *Registro Central o SAC* (acrónimo de Servicio de Atención Ciudadana) tiene su sede central en Oviedo y otras dos sedes de mucho menor tamaño en Gijón y Avilés.

<b>Oficinas de asistencia SAC</b>	<b>Horario</b>
Registro General Central del Principado de Asturias (Oviedo)	Lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas. Del 16 de junio al 15 de septiembre: de lunes a viernes de 9.00 a 15.00 horas. Los días 24 y 31 de diciembre: de 9.00 a 14.00 horas.
Oficina de Atención Ciudadana (Gijón)	Lunes y miércoles de 9.00 a 17.00 horas. Martes, jueves y viernes de 9.00 a 14.00 horas. Del 1 de julio al 31 de agosto: lunes a viernes de 8.30 a 14.00 horas.
Oficina de Atención Ciudadana (Avilés)	Lunes de 9.00 a 14.00 horas y de 16.30 a 18.30, de martes a viernes de 9.00 a 14.00 horas. Del 1 de junio al 30 de septiembre: lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas.

El *Decreto 79/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Presidencia*, en su artículo 31, adscribe el SAC a la Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030. Este servicio tiene a su cargo las funciones de información general y particular a la ciudadanía, la recepción y tramitación de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, la recepción y comunicación de trámites telemáticos, la coordinación en materia de registros administrativos de entrada y salida de documentación, la gestión del Registro General Central de la Administración del Principado de Asturias, así como la gestión de campañas y de encuestas, y el análisis de la demanda y de los indicadores de calidad de la prestación de servicios.

La Oficina Central de asistencia en materia de registros de la Administración del Principado de Asturias, bajo la dependencia de la Consejería competente en materia de coordinación de registros administrativos de entrada y salida de documentación, desarrolla las funciones propias de las oficinas de asistencia en materia de registros, y a su vez, coordina las oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registros.

Para la elaboración de este informe ha sido de gran utilidad el *Informe de actividad* que el Servicio de Atención Ciudadana elabora desde 2013. En concreto los referentes a los ejercicios 2019, 2020, 2021 y 2022 en los que figura información acerca de su normativa, su dotación de medios personales, sus funciones de atención telefónica y presencial, de registro general, de gestión en la organización de la Dirección Electrónica Habilitada, los permisos de usuario de la aplicación de Registro, los códigos de unidades orgánicas DIR3 y las cartas de servicios tramitadas, entre otras cuestiones. Incluye asimismo información de quejas y sugerencias recibidas, el resultado de las encuestas de calidad y la relación de objetivos colectivos.

El SAC no ha aprobado formalmente un plan o programa de atención, si bien, sí tiene una serie de actuaciones previstas a desarrollar durante este ejercicio:

- Comenzar la prestación de los servicios de notificación por comparecencia espontánea (en funcionamiento desde el 13 de febrero), asistencia al ciudadano en materia de uso de medios electrónicos por medio de funcionario habilitado y puesta en funcionamiento del registro electrónico de apoderamientos.
- Comunicar a las oficinas de asistencia en materia de registros de las consejerías y organismos los nuevos servicios del SAC, para promover su implantación en las mismas y planificar la formación del personal en dicho ámbito.
- Colaborar con la Dirección de Seguridad y Estrategia Digital para disponer de un directorio actualizado de direcciones y teléfonos del personal, la licitación de un nuevo sistema de gestión de colas que incluya el correspondiente mantenimiento, la licitación de un nuevo *Call Center* que disponga de una aplicación o un número de *WhatsApp* (muy útil para los sordos); de un *Voiceboot* que pueda gestionar de forma automática las llamadas de centralita, de un *Formulario web* en lugar de correo electrónico SAC, etc.
- Promover la accesibilidad a personas con problemas de discapacidad a las oficinas SAC a través de formación y medios materiales. Colaborar con la Dirección General de Patrimonio para disponer de carteles homogéneos, de lectura fácil o cuanto menos a corto plazo de lenguaje claro y con puntos braille en las oficinas SAC, itinerarios con relieve, sillas para personas con problemas de movilidad, puestos de atención adaptados en la Oficina SAC de Oviedo, etc.
- Elaborar propuestas para actualizar el Decreto que regula el Registro Telemático que data del 2005, el Decreto 89/2017, de 20 de diciembre, la relación de funciones del SAC en el Decreto que configura su estructura orgánica.

También la carta de servicios (en la actualidad la *Resolución de 24 de noviembre de 2021, de la Consejería de Presidencia, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Atención Ciudadana del Principado de Asturias*), en tanto, documento en el que cada unidad informa a la ciudadanía sobre los compromisos de calidad que asume y los derechos que le asisten, permite ofrecer parcialmente una idea de las metas que constituirían el objeto de un plan estratégico. Hay que decir que la Carta de Servicios se refiere únicamente a las Oficinas del SAC y no al conjunto de Oficinas de asistencia en materia de registros, y que está previsto actualizarla también en este ejercicio.

#### **3.4.1.1 RECURSOS HUMANOS**

El SAC tiene un total de 50 efectivos distribuidos en tres sedes (Oviedo, Gijón y Avilés):

- Tres que conforman lo que podíamos llamar su estructura central (jefe de servicio, un administrador funcional de sistemas y un gestor de calidad).
- Y 47 efectivos en puestos directa o indirectamente dedicados a la atención ciudadana, distribuidos en las tres sedes conforme se indica:

Puestos SAC-Oficinas	Nivel	Oficinas			
		Oviedo	Gijón	Avilés	Total
Jefe de Área de Atención Ciudadana	22	1			1
Agente soporte especialista de 2º nivel	18	3			3
Responsable de Oficina	18		1		1
Supervisores presenciales	16	2			2
Jefes de negociado	16	1	1	1	3
Agentes presenciales	15	8	2	2	12
Auxiliares administrativos	13	6	1	1	8
Agentes telefónicos	14	15			15
Ordenanza	11	2			2
<b>Dotación de personal en funciones de atención ciudadana</b>		<b>38</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>47</b>

De estos 47, 4 auxiliares administrativos, se incorporan a causa del incremento de presión que supuso la pandemia ejerciendo en la práctica, y ejercen parte de las funciones de agente presencial y de agente telefónico. De ellos, 3 están contratados con la figura de acumulación de tareas y otro depende orgánicamente del área de análisis y evaluación en servicios centrales. A los procesos masivos regulares (ayudas al alquiler, concursos de méritos, llamamientos de interinos...) se han sumado procesos nuevos, como los de estabilización, que, unido al súbito crecimiento de servicios prestados a raíz de la pandemia (CI@ve, certificado CoVid,...) han consolidado las mayores necesidades de personal en atención directa.

Sucede además que, debido al envejecimiento creciente de la población, hay un número cada vez mayor de personas que requieren asistencia en el uso de los medios electrónicos, para lo que está previsto que una vez se implemente la figura del funcionario habilitado y el registro de apoderamientos, se eleve nuevamente la presión de la demanda. La figura de acumulación de tareas deja de ser la figura contractual apropiada y por parte del SAC se ha solicitado que estos puestos en acumulación de tareas se consoliden en la relación de puestos de trabajo. Además está previsto que durante el mes de junio de 2023 se incorporen asimismo dos puestos para auxiliar en el uso de medios electrónicos a los solicitantes de plaza en los procesos de estabilización (en ejecución de un programa temporal por un año, prorrogable hasta 3).

Como norma interna de funcionamiento, los servicios considerados mínimos para los periodos vacacionales son:

a) Oficina de Atención Ciudadana de Oviedo (Registro General Central):

Durante las mañanas (de lunes a viernes) el Registro General Central deberá estar cubierto por al menos 8 puestos de trabajo. Entre esos 8 puestos habrá, en todo caso, un Agente Soporte Especialista (2º nivel), un supervisor presencial SAC o el jefe del área de atención ciudadana.

Durante las tardes (de lunes a viernes) serán al menos 3 los puestos de trabajo que deberán estar cubiertos. En la medida de lo posible habrá al menos un Agente Soporte Especialista (2º nivel), un supervisor presencial SAC o el jefe del área de atención ciudadana.

b) La Oficina SAC de Avilés debe estar cubierta, en todo caso, por dos puestos durante la mañana y la tarde.

c) La oficina SAC de Gijón deberá estar cubierta por al menos dos puestos durante la mañana y la tarde.

d) En el 012 teniendo en cuenta la *Resolución de 30 de septiembre de 2008 por la que se autoriza el establecimiento de un horario especial para el servicio de atención telefónica*, el servicio estará cubierto por al menos de 10 agentes telefónicos; y en las tardes por al menos 3.

Sin ánimo de exhaustividad, las funciones principales que desarrollan las diferentes categorías de personal son las que siguen:

<b>Funciones a desarrollar en las Oficinas de Asistencia en materia de Registro</b>	<b>Personal encargado (sedes de Oviedo, Gijón y Avilés)</b>	<b>Adecuación y necesidades</b>
Ayudan y orientan a la ciudadanía, entregan formularios, reponen tickets en el gestor colas... además de las funciones propias de su grupo.	2 ordenanzas	Se necesitaría mín uno en cada oficina : dos más (para poder tener siempre cubiertas las 3 oficinas)
Atención telefónica, información general del Principado de Asturias, asistencia e información y asisten al ciudadano en el uso de medios electrónicos por esta vía. Tramitan ciertos servicios por suplantación. Atienden la centralita	15 agentes- operadores en atención telefónica+ 3 auxiliares	Se requiere consolidar 3 plazas de auxiliar en acumulación de tareas como agentes telefónicos
Además de las funciones de los agentes presenciales SAC; actualización de directorio, recepcionar asientos SIR, acreditación de identidad en certificados FNMT. Los jefes de negociado asumen las funciones de Responsables de oficina y/o de supervisores	3 Jefes de negociado de registro y 2 supervisores	Adecuado
Atención directa al público, asesoran e informan, registran, ramitación y resolución de las solicitudes de servicio que realizan los ciudadanos presencialmente o por correo electrónico, asisten al ciudadano en el uso de medios electrónicos, tramitan la obtención de firma digital por los sistemas Cl@ve o clave SAC. Tramitan ciertos servicios por suplantación. Los auxiliares hacen las labores de registro y de clave SAC.	12 Agentes presenciales SAC + 5 auxiliares	Se requieren un efectivo más para mejorar la asistencia en la Oficina de Avilés y consolidar los aux. en agentes
Realiza las funciones de agente presencial y se responsabiliza del buen funcionamiento de la oficina.	1 responsable de oficina (Gijón)	Sería adecuado un responsable de oficina en Avilés nivel 18.
Las del agente presencial y otras funciones añadidas a las del agente presencial (altas y bajas en Registr@, actualización códigos DIR y tripletas FACE, incidencias técnicas, Direcciones Electrónicas Habilitadas, asistencia a personal de registro de otras consejerías, dan soporte atención telefónica y atención presencial.	3 agentes de soporte especialista	
Gestiona, supervisa y monitoriza la atención de las tres oficinas y de la unidad de atención telefónica. Realiza el análisis funcional de las aplicaciones y las necesidades de efectivos según la presión de la demanda. Supervisa la adecuación de los permisos a los servicios mínimos.	1 jefe de área	Adecuado, si bien correspondería estudiar el grupo y el nivel que debe tener el puesto.

Como se venía diciendo, el 10 de octubre de 2022 el SAC propuso, a la Secretaría General Técnica, las siguientes modificaciones en la relación de puestos de trabajo:

Primera: creación de 3 puestos de "Agente Telefónico SAC".

Desde mediados de noviembre de 2022 el SAC dispone de 3 acumulaciones de tareas hasta julio de 2023. Son auxiliares administrativos con nivel 13A para reforzar al 012.

Segunda: creación de 2 puestos de "ordenanza".

El SAC dispone de una oficina de atención ciudadana en Gijón y otra en Avilés (ambas dentro de los Edificios Administrativos del Principado de Asturias). La falta de ordenanza en los edificios afecta directamente en la atención que el SAC presta en Gijón y Avilés. Desde octubre de 2022, en la oficina de Gijón, está en comisión de servicios uno de los ordenanzas de Oviedo, lo que ha supuesto un cambio muy positivo en la atención a la ciudadanía que se ha manifestado en una reducción en la presentación de quejas.

Desde mayo de 2022, como consecuencia del incremento de ciudadanos en la oficina SAC de Avilés, se tramitó una comisión de servicios con el puesto de auxiliar administrativo (5384) de la Oficina de Oviedo. A día de hoy continua dicha comisión.

Además varios de los agentes están en situación de incapacidad temporal prevista de larga duración y está tramitándose su sustitución con la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia.

La gestión de personal en el SAC entraña la dificultad de todos los servicios de atención directa al público: hacer compatible unos servicios de calidad con ausencias previstas o imprevistas como las bajas de incapacidad temporal, o los derechos a vacaciones y permisos de los empleados públicos. Sucede además que, aunque parte de los procedimientos puedan ser en buena medida previsibles y planificables (solicitudes de participación en procesos selectivos en el SESPA, llamamiento de interinos de la Consejería de Educación...), se tramitan también de forma urgente procedimientos más o menos masivos y/o con plazos de presentación muy cortos, y/o con novedades en su tramitación, que por ser imprevistos y, dadas las rigideces de gestión de personal, pueden llegar a bloquear el acceso presencial y electrónico a los servicios. Esta gestión de programación de efectivos recae en la actualidad en el Jefe de área.

Existe además un exceso de rotación en los puestos que quedan vacantes, ya que no resultan puestos atractivos para los funcionarios del cuerpo de administrativos, y tienden a ser abandonados de forma voluntaria por el propio trabajador cuando se le llama para algún otro puesto, lo que perjudica a su cualificación y a la calidad de prestación del servicio.

No existe una estrategia de formación a los empleados en materia de atención a la ciudadanía que sea obligatoria para el empleado, ni un itinerario formativo específico voluntario. Recae entonces la responsabilidad de la formación del empleado en su propia iniciativa, y

en la responsabilidad individual y capacidad de liderazgo de los mandos intermedios y superiores jerárquicos del SAC.

#### **3.4.1.2 MEDIOS MATERIALES**

Para la gestión de turnos y de cita previa, el SAC dispone de un <gestor de colas> cuyo mantenimiento no está contratado. El *contrato para la implantación del software y suministro y montaje del equipamiento para el sistema de gestión y direccionamiento de ciudadanos para la gestión de turnos y esperas para distintos centros de la Administración del Principado de Asturias* fue adjudicado el 29 de agosto de 2019 a la empresa Atisoluciones diseño de sistemas electrónicos S.L.

La falta de mantenimiento y soporte supone un riesgo elevado para el SAC. Cuando el <gestor de colas> se estropea, el SAC pierde datos y no puede controlar las colas. En esos casos es imprescindible la figura del ordenanza en cada una de las sedes. Desde noviembre de 2021 hasta septiembre de 2022 el <gestor de colas> de las 3 oficinas del SAC no funcionó correctamente, lo que supuso problemas importantes en la atención, en determinados casos manifestados en quejas. En julio de 2022 se tramitó un contrato para la solución concreta de los problemas detectados.

La Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital, a solicitud del SAC, tiene previsto licitar un nuevo contrato que incluirá el mantenimiento. A día de hoy está en tramitación en la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital con el objeto de asegurar su integración con el Cuadro de Mandos de SIEBEL -Gestor de relaciones con los clientes (CRM)-, sistema de gestión que bebe de bases de datos relacionadas que permite gestionar todos los procesos de una organización).

Conforme el art. 16.5 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre*, los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 y demás normativa aplicable, por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados, o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización. A este respecto el equipamiento informático adquiere una importancia enorme respecto de la velocidad de escaneo y generación de documentos en los equipos, ya que existen procedimientos con documentación muy prolija. La unidad considera necesaria la compra de escáneres.

Con el objeto de agilizar la asistencia en la oficina, la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital está tramitando la adquisición de *tablets* para poder realizar por los ciudadanos la firma biométrica en las oficinas del SAC. Se está estudiando cómo relacionar este sistema con el del funcionario habilitado.

Respecto a los principales sistemas de información que se utilizan y la posibilidad de explotar su información, hay que comenzar por el módulo

Registr@, para recepcionar solicitudes y realizar asientos de entrada que forman parte de SITE, que configura junto con el Registro Electrónico y los registros de las consejerías y organismos un libro de registro único.

La actividad desarrollada sí se refleja en el Cuadro de Mandos del gestor de colas, que permite al SAC realizar informes de actividad semanales utilizando los datos de citas solicitadas y atendidas.

Otra aplicación con la que cuenta el SAC es SIEBEL, es un CRM utilizado por los agentes presenciales y telefónicos, apunta todos los contactos con servicios electrónicos y todas las atenciones al ciudadano, sean o no anónimas. Permite agrupar las solicitudes de atención creadas, si bien actualmente presenta la dificultad de que no se integra con el catálogo de fichas de servicios. Por otra parte, la herramienta <Genesys> (soporte de la atención y gestión telefónica) proporciona información solamente de llamadas.

En cuanto a la adecuación del resto de medios materiales existen necesidades, puestas ya en conocimiento de la Dirección General de Patrimonio, como son las necesidades de reponer mobiliario y de realizar obra en el mostrador de la Oficina SAC de Oviedo para dos puestos de atención adaptados.

En la actualidad, para la prestación del servicio de asistencia al ciudadano no hay en ejecución ningún contrato de servicios, consultoría o asistencia técnica.

#### **3.4.1.3 FUNCIONES**

Las funciones de las Oficinas de Asistencia en materia de registro vienen desarrolladas en el Decreto 89/2017, de 20 de diciembre.

En su art. 5, enumera las funciones que comprende la atención ciudadana a prestar por el SAC:

- a) Orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayuda de índole práctica que los ciudadanos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación, así como la ayuda relativa a la localización de dependencias y empleados públicos.
- b) Recepción y gestión de sugerencias y quejas.
- c) Acreditación de la identidad para la emisión de los certificados o claves a los que se refieren los artículos 9 y 10 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre*.
- d) Asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.
- e) Las funciones atribuidas a las oficinas de asistencia en materia de registros previstas en el artículo 16.
- f) Cualquier otra que se le atribuya legal o reglamentariamente.

De entre ellas, la a) y la b), de asistencia al ciudadano y de recepción de quejas o sugerencias son exclusivas del SAC en el ámbito de actuación de la Administración del Principado de Asturias. Por el contrario, las funciones del art. 16, atañen a todas las oficinas de asistencia al ciudadano en materia de registro: las dependientes del SAC y las dependientes del resto de Consejerías. Son las que siguen:

- a) La recepción y digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones, así como de los documentos que las acompañen, dirigidos a cualquier órgano administrativo, Organismo público o Entidad vinculado o dependiente a éstos, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.
- b) La expedición de recibos que acrediten la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos.
- c) La anotación de asientos de entrada y, en su caso, salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
- d) La remisión de solicitudes, comunicaciones y escritos a los órganos, servicios o unidades destinatarios.
- e) La emisión de diligencias de constatación de las solicitudes, comunicaciones y escritos que se hayan presentado.
- f) La expedición de copias auténticas de documentos públicos administrativos o privados a través de funcionarios habilitados respecto de la documentación presentada por los ciudadanos para su registro.
- g) La inscripción, revocación, prórroga o denuncia de poderes en el registro electrónico general de apoderamientos a través de funcionarios habilitados.
- h) La asistencia, a través de funcionarios habilitados, en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre*, que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación o firma electrónica.
- i) La notificación cuando el interesado lo solicite con ocasión de su comparecencia espontánea o la de su representante en las oficinas de asistencia en materia de registros.
- j) Facilitar a los interesados el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.
- k) Poner a disposición de los interesados los modelos que permitan la presentación simultánea de varias solicitudes, así como los modelos normalizados previstos en el artículo 18.
- l) Cualquier otra que se les atribuya legal o reglamentariamente.

A día de hoy no se están prestando las funciones correspondientes a los apartados g) y h), esto es:

Las figuras clave de la garantía del acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos (la figura del funcionario habilitado y la puesta en marcha del registro de los mismos, así como, del registro de apoderamientos, ambos plenamente interoperables entre todas las administraciones públicas, así como la obligación de asistencia, a través de funcionarios habilitados, en el uso de medios electrónicos a los interesados), todavía no se han puesto en funcionamiento en la Administración del Principado de Asturias a la espera de la firma del convenio con la Administración del Estado que habilitará su interoperabilidad con el de todas las administraciones. Es justo decir que, en el caso la figura de los funcionarios habilitados, tampoco se ha conseguido implementar en la Administración General del Estado.

La notificación, cuando el interesado lo solicite con ocasión de su comparecencia espontánea o la de su representante en las oficinas de asistencia en materia de registros, se puede hacer en el SAC, y está previsto comunicar a las demás consejerías que existen las posibilidades técnicas de prestarlo en este ejercicio a fin de su implementación. Las

oficinas de asistencia en materia de registro de las consejerías podrán acceder a las notificaciones enviadas por cualquier unidad gestora.

#### 3.4.1.4 CALIDAD

Respecto a indicadores de calidad de la prestación del servicio, existen encuestas de satisfacción a disposición del ciudadano en la sede electrónica y del resultado de las mismas se da cuenta en el Informe de actividad anual.

Se solicita al ciudadano que valore del 1 al 5 una serie de cuestiones, de las que se han seleccionado las consideradas más significativas en relación al objeto de este informe. A continuación se presentan las notas medias obtenidas por las Oficina de Asistencia:

Nota media otorgada en las encuestas	2019	2020	2021	2022
Tiempo de espera	4,4	3,9	3,8	4,0
Tiempo de tramitación	4,6	3,4	3,6	4,0
Cualificación del personal	4,7	4,0	3,9	4,4
Amabilidad	4,7	3,8	4,0	4,1
Valoración global	4,6	3,5	3,7	4,0

*Donde 5 es Muy bueno y 1 Muy malo*

Como era de esperar, -dadas las circunstancias de la pandemia con la declaración del estado de alarma y el cierre temporal de las oficinas presenciales (a excepción de los servicios mínimos del SAC para servicios esenciales, 2 puestos en Oviedo, 1 en Gijón y 1 en Avilés), y paralelamente el notable crecimiento del número de servicios de atención requeridos (aumentó en un 27% en relación al ejercicio 2019)-, empeoran sustancialmente las valoraciones obtenidas en el ejercicio 2020 y comienzan a recuperarse en el ejercicio 2021.

No obstante, y respecto de estas conclusiones, hay que decir que el método de la encuesta de satisfacción -precisamente por su voluntariedad- es útil para corregir deficiencias en los servicios, pero no para extraer una conclusión acertada de la satisfacción de la ciudadanía en cuanto al servicio que ha recibido, aún más con muestras tan pequeñas como las que resultan en relación al número de servicios de atención prestados.

Mediciones de calidad	2019		2020		2021	
	Uds	% sobre ss	Uds	% sobre ss	Uds	% sobre ss
Encuestas contestadas	3199	0,73%	467	0,08%	1170	0,17%
Quejas y sugerencias	83	0,02%	32	0,01%	47	0,01%
Número de servicios	436.236,17		554.050,00		676.370,00	

También son de utilidad para estudiar la adecuación de la prestación del servicio a la demanda, las propias memorias e informes de actividad del

SAC. En este ámbito, los problemas con los aplicativos del dispensador de citas y la escasa flexibilidad para la gestión del personal, son las causas más relevantes del empobrecimiento más o menos puntual de la calidad en la prestación del servicio, excepción hecha, de las situaciones de conflicto o de mala atención percibidas por el ciudadano.

Se han instalado unos terminales desde los cuáles los ciudadanos podrán completar la encuesta de satisfacción y aumentar así el tamaño de la muestra. También se ha puesto en marcha un sistema para solicitar la cumplimentación de la encuesta por SMS a una muestra aleatoria de las llamadas del día anterior.

#### **3.4.1.5 QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL PERÍODO**

En relación con el tema de quejas y sugerencias, en materia de registros y oficinas de atención al ciudadano, se agrupan aquellas quejas y sugerencias de naturaleza semejante, de forma que se pone cuál sería la mejor solución posible al problema planteado o bien cuáles han sido los inconvenientes o limitaciones en relación con la aceptación de las sugerencias formuladas por los ciudadanos, si es que las ha habido. Por otro lado, permite exponer cuáles han sido las propuestas que la Administración haya podido asumir como propias y haya procedido a implantar de forma directa.

Así, se refleja de forma conjunta, tanto la opinión de la ciudadanía usuaria de los servicios de registro, como la respuesta que la administración haya dado al supuesto en concreto.

Sentado lo anterior, y de acuerdo con lo señalado, se tres grandes grupos de quejas:

##### a) Quejas derivadas del sistema de cita previa

El sistema de cita previa obligatoria se instaura una vez terminado el confinamiento obligatorio establecido por *Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo de 2020, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el CoVid-19*. El 18 de mayo de 2020 se reabren las oficinas del SAC con la obligatoriedad de solicitar cita previa para acceder y se pone en funcionamiento un *<módulo de cita previa>* para la gestión de citas. Estas se pueden solicitar vía web o vía telefónica. La medida se adoptó en la mayor parte de los organismos públicos con el fin de evitar aglomeraciones innecesarias y tiempos de espera excesivos en los lugares de uso común, para respetar los aforos recomendados y evitar colas excesivas en el exterior de los edificios para acceder a los mismos.

Ha de considerarse que a la hora de poner a disposición de los ciudadanos un servicio de cita previa, la principal variable a contemplar es el tiempo de atención, porque a partir de esa variable y del número de puestos de atención abiertos se obtiene el número total de citas ofertadas diariamente. Si el tiempo reservado por cita es grande, el número de personas que se atienden diariamente será menor, eso permitiría poder atender a las personas que acuden a realizar varios trámites pero iría en detrimento de otras que tienen que esperar más tiempo para conseguir una cita.

Desde la Administración se optó por ajustar las citas al tiempo medio de atención, para poder servir al mayor número de personas posible con un nivel de calidad de prestación aceptable. Eso implicó, por un lado, la restricción de que con una cita solamente se puede realizar un trámite, y por otro, el establecimiento de un tiempo máximo de cortesía -en un primer momento de 10 minutos- agotados los cuáles se cancelaba la misma.

Una vez el ciudadano ha obtenido la cita previa y llega a la oficina, debe de validarla en el dispensador de citas para ser atendido por el primer puesto que queda libre. Si el ciudadano no acudiera, la cita se validaba (y se realizaba el llamamiento) de forma automática una vez llegaba la hora prevista. En ambos casos, se hacía un segundo llamamiento a los diez minutos, cancelándose la misma en caso de que tampoco se presentase. La finalidad era poder recuperar aquellas citas que no se hayan validado a su hora para atender a aquellos que la precisen en esa o en otras oficinas.

Cuando se agotaban todas las citas disponibles de un servicio se advertía en la pantalla de forma inequívoca la indisponibilidad de citas para el servicio demandado, no cabiendo la posibilidad de ser atendido sin sacar otra cita.

Cuestiones que han suscitado quejas relacionadas con la gestión de la cita previa son:

- Obligatoriedad del sistema de cita previa

Se recibieron quejas por la propia implantación del sistema de cita previa como único sistema de acceso, señalando las limitaciones que el mismo suponía, especialmente para aquellos que se encontraban con barreras tecnológicas para la reserva de la propia cita y para su validación, una vez que se acudía presencialmente a las oficinas de registro para presentar la documentación oportuna. Como se mencionó con anterioridad, la cita previa obligatoria pretendía garantizar el cumplimiento de los aforos máximos y evitar aglomeraciones.

- La reserva telefónica

En el caso de las solicitudes realizadas a través del teléfono 012, los ciudadanos no podían consultar a posteriori la cita solicitada lo que, en ocasiones, supuso la asistencia a la oficina de registro en fechas y/o horas erróneas, por no poder comprobar la fecha y hora exacta de la cita. En respuesta a la queja, se informaba de que al tramitar la cita telefónica se remitía un justificante, bien por correo electrónico, bien mediante un SMS al teléfono móvil y se adelantaba que se estaba a la espera de introducir mejoras al respecto en el sistema, conocidas las dificultades de acceso a la información, para determinados grupos de población, especialmente, las personas mayores.

- El tiempo de cortesía para el segundo llamamiento

Con el fin de coordinar la ordenación de las citas, el sistema preveía un segundo llamamiento o validación diez minutos después de la hora reservada, para poder atender las incidencias o imprevistos que puedan surgir a los usuarios. Se recibieron quejas por parte de usuarios que no fueron atendidos por llegar más tarde, por lo que se procedió a

incrementar ese margen de tiempo para poder validar la cita hasta los quince minutos actuales. Por parte del SAC, se considera que incrementar este periodo supondría generar molestias al resto de usuarios que sí han acudido de forma puntual a sus citas, ya que sin duda comportaría un mayor tiempo de espera. En aquellos supuestos en los que se acude a las oficinas habiendo superado esos quince minutos, si ha habido opción a reservar cita para ese día, se les ha atendido; en aquellos supuestos donde una nueva cita ya no era posible, y con el fin de no interferir, ni retrasar la gestión de aquellos otros ciudadanos que sí acudieron en el horario señalado en la reserva, no fue posible dar respuesta a su petición.

- Imposibilidad de realizar más de una gestión con una sola cita

Se intenta dar respuesta a estas peticiones de más de una gestión para una cita, atendiendo al número de personas en espera y al retraso que pueda acumularse en la cola, habiendo ocasiones en las que no resulta posible, cuando se producen fallos técnicos en las aplicaciones, o ralentizaciones en su funcionamiento, lo que conduce a que en esos momentos, sólo sea posible atender una gestión por cita, que es lo para lo que está diseñado el programa de gestión de citas.

- Número insuficiente de citas por jornada y/o elevado tiempo de espera

Las quejas hacen referencia al número limitado de citas que se ofrecían, lo que provocaba que, en determinados momentos o días puntuales, se agoten antes del final de la jornada. Es cierto que la planificación del sistema establece un número de citas posibles diarias, atendiendo a un tiempo medio estimado, ya que no es posible determinar con antelación cuánto tiempo ha de invertirse en cada atención (depende de factores tan variables como la documentación voluminosa o desordenada...); por lo que en determinados momentos, pueden producirse retrasos e incluso puede haber implicado en momentos puntuales la espera al día siguiente.

Sucede además que, aunque existen citas a lo largo de toda la mañana, la mayor concentración de citas se producen en las horas centrales del día, lo que puede originar un mayor tiempo de espera. La solución a este problema no es sencilla, con las rigideces con las que se gestiona el personal dentro de las Administraciones Públicas y los límites que vienen impuestos legalmente y que responde al propio dimensionamiento del Servicio de Atención del Ciudadano. Es ineficiente dimensionar un Servicio que puedan atender al número máximo de posibles potenciales usuarios, cuya asistencia a la oficinas de registro es totalmente variable y voluble y responde en ocasiones a la convocatoria de procedimientos masivos de distinta naturaleza (oposiciones, convocatorias de ayudas, becas...), sin embargo si ha de valorarse una mayor flexibilidad en su diseño, con el fin de poder atender estas circunstancias temporales de la manera más eficaz posible, considerando los recursos personales que podrían destinarse.

- La dificultad de la validación en la oficina

Cuando el ciudadano llega a la oficina debe de validar su cita previa en el dispensador de citas. Esta operación, que puede conllevar la lectura de un código QR o la navegación por medio de una pantalla táctil, ha puesto de manifiesto, en relación con la falta de asistencia para las personas mayores, la necesidad de contar con el apoyo de un ordenanza que asista en el proceso de llegada e introducción de los datos que resulten necesarios para la validación.

Esta carencia se vio agravada además por el deterioro de las pantallas táctiles en alguna de las oficinas, debiendo ingresarse los datos a través de un puntero, que no todos los usuarios poseían; de ahí que cuando no se contaba con la figura del ordenanza, se incrementaba el número de quejas especialmente de aquellos de mayor edad.

En algunas oficinas del Servicio de Atención al ciudadano, se modificó el sistema de validación de citas a la llegada del usuario, por un sistema de validación automática a la hora de cita reservada, y se ha trabajado para licitar el cambio de las pantallas táctiles. Además, se está trabajando en conseguir una mayor flexibilidad en el diseño de las relaciones de puestos de trabajo, para poder contar siempre con este personal de apoyo en las oficinas, que resulta fundamental para poder atender a la ciudadanía.

b) Quejas derivadas de una atención o trato deficiente hacia el ciudadano

En este apartado se analizan aquellas quejas y sugerencias recibidas, en relación con la percepción que tienen los ciudadanos, de la atención o trato recibido del personal del servicio de atención al ciudadano o de otro personal auxiliar, de servicios o de otras dependencias públicas.

Hay que tener en cuenta que el periodo de pandemia y las posteriores restricciones, incrementaron la complejidad en relación con la gestión de citas y colas de ciudadanos, habida cuenta de las limitaciones y el control de aforos que tenían que respetarse en todos los ámbitos, incluidos los espacios de las Administraciones Públicas.

Incluso el personal de seguridad, externo, que no es personal propio de la Administración, recibió instrucciones precisas y adicionales a las ordinarias, con el fin de prestar especial atención en el orden de las colas y turnos de usuarios para que no se produjesen molestias o incidentes con los usuarios de los servicios públicos, además de contar con las indicaciones oportunas para resolverlos en caso de producirse; por lo que aquellas quejas planteadas en torno a la intervención de este personal externo concluyeron con el compromiso de la empresa de reforzar las instrucciones e indicaciones que facilitaba a su personal, al objeto de evitar o generar conflictos con los usuarios.

En otras ocasiones, la sugerencia de mejora de trato, se plantea en relación con la atención prestada por el personal propio de la Administración, por no haber sido atendidos al haber acudido más tarde de los quince minutos de cortesía, que se establecen para cada cita reservada, sin que se hubiese solicitado cita en el momento en que se acudió a la oficina, a pesar de existir esa posibilidad y citas disponibles,

por lo que fue imposible atender la necesidad de los ciudadanos. En otras ocasiones, la validación de la cita, fuera de los quince minutos fijados, impidió atenderlos por no existir citas disponibles en el momento de acudir a la oficina.

Se plantean otro grupo de sugerencias, en relación con el trato dispensado por el personal, en ocasiones, calificado como poco amable. De la investigación realizada en cada una de las quejas, se deduce que en los casos denunciados, las peticiones no habrían sido poder atendidas por carecer de la documentación necesaria para ello, o porque se accedía a los edificios (en momentos de pandemia o post-pandemia) con las restricciones de aforo en vigor y careciendo de autorización para ello (por no haber sido validada su cita y por consiguiente su acceso).

#### c) Quejas derivadas de una prestación del servicio deficiente

Finalmente, hay que hacer mención a las quejas y sugerencias recibidas en relación con un servicio deficiente, porque no se ha registrado un documento cuando se ha acudido a la oficina de atención al ciudadano. Esto sucedió en ocasiones en que se trataba de presentar documentación sin acompañarla de la solicitud, escrito o comunicación correspondiente, que cumpla con las formalidades señaladas en la normativa vigente; o en otros supuestos porque la documentación a presentar no se entregaba en formato papel, sino que se facilitaban dispositivos para que el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano descargase la documentación que tenían almacenada en soporte electrónico. Lo que no está permitido en la Administración Autonómica, con el fin de garantizar así la integridad tanto de los sistemas, como de la infraestructuras y equipos que, de otra manera, podrían verse comprometidos.

También se han recibido otro grupo de quejas, en las que los usuarios entendían que la presentación de un escrito o solicitud ante el registro, no requería su identificación y valoran como deficiente la negativa de la oficina de atención al ciudadano a recoger el documento, o bien aquellos supuestos en los que se han producido errores en la interpretación de las Instrucciones que llegan desde otro departamentos responsables de las convocatorias y que han afectado a los ciudadanos, al no poder completar éstos la tarea que debían realizar.

Finalmente hay un tipo de quejas que pivotan sobre la no facilitación al ciudadano de copia compulsada o copia de la documentación presentada en la oficina de atención al ciudadano, bien porque no viniera contemplado la existencia de compulsas en la convocatoria correspondiente, bien porque no se pueda enviar la documentación parcialmente en soporte físico y otra parte digitalizada, (pues han de adoptar el mismo formato, único en cada registro) de acuerdo con las recomendaciones contenidas en la Guía Funcional para las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, elaboradas por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública y las propias instrucciones que desde la propia Consejería se envían al respecto, para cada procedimiento, especialmente aquellos de naturaleza masiva, o de concurrencia competitiva. Ahora bien, el hecho de no facilitar compulsas,

no quiere decir que se produzca indefensión alguna, pues las actuaciones siguen escrupulosamente lo indicado en las bases de la convocatoria y todas las solicitudes son tratadas de igual forma. En estos supuestos y adicionalmente, al usuario, se le indica, tras las comprobaciones oportunas que su documentación ha sido tratada correctamente y ha sido aceptada en el mismo día de su presentación, para tranquilidad del usuario.

Por lo que hacer referencia a las Sugerencias presentadas, comprenden aspectos tan diversos, como:

- Proceder a la mejora de la identificación de las dependencias del Principado de Asturias, y concretamente de la Oficina de Asistencia al Ciudadano, en Gijón, incrementado y mejorando la señalética actual.
- Inclusión de la dirección física de la Oficina de atención al ciudadano a la que ha de acudir, cuando se reserva una cita.
- Presencia de personal de apoyo, para la gestión de las citas previamente reservadas cuando los usuarios comparecen en las Oficinas de Atención al ciudadano, especialmente, para las personas mayores.
- Modificación del propio sistema de dispensación de citas, que permita su uso con otros dispositivos ( DNI electrónico ) y que tenga mayor sensibilidad táctil, para que la introducción de datos manual sea más sencilla.
- Incremento de las funciones y trámites que pueden realizarse en las oficinas comarcales, incluidos los apoderamientos, cuya valoración se está realizando.
- Posibilidad de obtención automática de justificantes de presentación, cuando se produce un mal funcionamiento de la aplicación y no se genera en el momento de presentación de la documentación; algo que ya se ha implantado y que se está remitiendo a los ciudadanos con posterioridad por correo electrónico, al día siguiente, cuando es posible su tramitación, siendo enviado por correo postal, cuando no es posible el electrónico. También se comprueba a través del historial de solicitudes presentadas que el interesado dispone de certificado digital por lo que podría obtener el justificante solicitado a través de la opción "Consultar anotaciones" disponible en nuestra sede electrónica.

#### **3.4.2 LAS OFICINAS GENERALES DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE CADA CONSEJERÍA**

Sería conveniente que en los decretos de estructura y organización de todas las Consejerías del Principado de Asturias figurara la dependencia y las funciones de sus oficinas en materia de registros. Y ello, porque en la actualidad, la función que se ha de atribuir a la antigua oficina de registro es de forma inseparable la de "asistencia en materia de registros", lo que hace muy recomendable que dicha función se contemple expresamente en el decreto de estructura de todas las Consejerías.

Respecto a las oficinas generales y auxiliares a que hacen referencia las letras b) y c) y la Disposición adicional primera del Decreto 89/2017, de 20 de diciembre, son en la actualidad las siguientes:

Oficina de registro	Oficinas auxiliares	Norma de creación
<b>Registro de la de Consejería de Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático</b>	-Registro Auxiliar del Jurado de Expropiación del Principado de Asturias	- Decreto 22/2004, de 11 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del Registro
<b>Registro de la de Consejería de Presidencia (Edificio Buenavista)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro Auxiliar en la Sede de Presidencia del Principado de Asturias (Suárez de la Riva)</li> <li>- Registro Auxiliar en el Servicio de Juego</li> <li>- Registro Auxiliar en materia de Asistencia Jurídica Gratuita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Resolución de 7 de mayo de 2013, de la Consejería de Presidencia, por la que se crea un Registro Auxiliar del Registro de la del Registro de la Consejería de Presidencia en la sede de Presidencia del Principado de Asturias</i></li> <li>- <i>Ley 6/2014, de 13 de junio, de Juego y Apuestas</i></li> <li>- <i>Resolución de 16 de abril de 2012 de creación de un Registro Auxiliar en la Dirección General de Justicia modificada por la Resolución de 7 de mayo de 2013.</i></li> </ul>
<b>Registro de la de Consejería de Hacienda</b>		
<b>Registro de la de Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica</b>	- Registro Auxiliar en la Sección de Inspección Técnica de Vehículos de la Dirección General de Industria	- <i>Resolución de 5 de junio de 2013, de la Consejería de Economía y Empleo, por la que se crea un registro auxiliar del Registro de la Consejería de Economía y Empleo</i>
<b>Registro de la de Consejería de Educación (EASMU)</b>		

<b>Registro de la Consejería de Salud. Edificio Buenavista</b>		
<b>Registro de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar. EASMU</b>		
<b>Registro de la Consejería de Medio Rural y Cohesión EASMU 3ª planta</b>	Registros auxiliares de la Consejería de Desarrollo Rural, Agroganadería y Pesca: Oficinas Comarcales	

Según el Decreto 89/2017, de 20 de diciembre, en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registros de las consejerías del Principado se pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos de las administraciones públicas. Son gestionadas por las Secretarías Generales Técnicas y el horario de atención al público de las oficinas será el que disponga cada una de las Consejerías en su ámbito de actuación. Las oficinas auxiliares de asistencia en materia de registros se crean, modifican o suprimen por Resolución del titular de la Consejería correspondiente, publicada en el Boletín Oficial del Principado de Asturias. Tanto las oficinas generales de las consejerías como las auxiliares tienen todas un horario de atención al público de lunes a viernes de 9 a 14 h.

Se ha observado que en las Consejerías de Hacienda, Industria, Educación, Salud y Medio Rural no se cita la mencionada función, y solamente el Decreto de estructura correspondiente a la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar contempla una definición más acertada ("registro e información") de la función de asistencia en materia de registros, que se atribuye, con carácter general, al Servicio de Asuntos Generales.

Respecto de las oficinas de asistencia en materia de registros, no existen memorias o documentos anuales de actividad, aunque la propia Memoria del SAC y sus informes de actividad contienen información al respecto.

Ni la función de registro de forma aislada, ni el órgano del que habitualmente dependen, las Secretarías Generales Técnicas, han sometido tradicionalmente su actividad a procesos de planificación y evaluación, al menos formalmente y al margen de los planes estratégicos de contratación y de subvenciones, que resultan obligatorios en sus respectivas normativas.

### 3.4.2.1 RECURSOS HUMANOS

Las dotaciones de personal de las oficinas de asistencia en materia de registro de las consejerías son las siguientes:

EFFECTIVOS EN LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LAS CONSEJERÍAS	Negociado 16C	Unidad adtva 15B	Adtvo 15A	Aux adtvo 13A	Total efectivos
<u>CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA</u>	1				1
<u>ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, M.A. Y CAMBIO CLIMÁTICO</u>	1			1	2
<u>CONSEJERÍA DE HACIENDA</u>	1	1		1	3
<u>CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO Y PROMOCIÓN ECONÓMICA</u>	1		1	2	4
<u>CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN</u>	1			2	3
<u>CONSEJERÍA DE SALUD</u>	2		1		3
<u>CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR</u>	1		1	4	6
<u>CONSEJERÍA DE MEDIO RURAL Y COHESIÓN TERRITORIAL</u>	2			1	3
<u>CONSEJERÍA DE CULTURA, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y TURISMO</u>				1	1
<u>CONSEJERÍA DE CIENCIA, INNOVACION Y UNIVERSIDAD</u>				0,25	0,25
<b>Total Registros Consejerías</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>12,25</b>	<b>26,25</b>

Respecto a la gestión del personal, la mayor parte de las secretarías consideran que la dotación es adecuada, si bien, existen registros dimensionados para los momentos de máxima demanda y que pueden usar esos efectivos en otras unidades el resto del tiempo y, al contrario, oficinas dimensionadas para la entrada de registro habitual y para los picos de trabajo tienen que utilizar personal de otras unidades. Aquellas oficinas en las que no existe más de una persona encargada, son sus compañeros de sección, aunque no formen parte propiamente de la oficina de registro, los que se encargan de realizar esas tareas durante los permisos por vacaciones, incapacidad temporal, u otras ausencias. También se considera por los propios órganos gestores que el actual papel de las actuales oficinas de asistencia de registro requiere, en contraposición con el tradicional, de una cualificación más especializada y debiera estar dotado con mayores niveles y complementos.

El manual para el personal de atención presencial y telefónica del SAC (2018) no es conocido por el personal del resto de las oficinas en materia de registro que sí se apoyan en otros documentos producidos por el SAC en ejercicios anteriores y en los manuales de SITE y SIR. La propia oficina del SAC a través de sus mandos intermedios les presta soporte y asesoramiento en la medida que estos lo demanden.

La formación específica en asistencia ciudadana que reciben los empleados de registro es la que por iniciativa propia ellos mismos solicitan del catálogo formativo del IAAP o la que se les oferta a través de cursos impulsados desde la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital relativos a nuevas aplicaciones informáticas.

### **3.4.2.2 MEDIOS MATERIALES**

Las secretarías generales técnicas, como órganos que se ocupan de las cuestiones logísticas en las consejerías, consideran con carácter general adecuados sus equipamientos, sin que hayan procedido a desarrollar, ni formal ni informalmente, una estrategia de mejora en la asistencia al ciudadano. Tampoco se hace patente en la gestión realizada por las mismas, la labor de coordinación y liderazgo implementada por el SAC. Lo mismo sucede, con alguna excepción, cuando se les pregunta por cuestiones relacionadas con la accesibilidad y la aplicación de criterios de accesibilidad universal en sus oficinas de registro. Todo ello se deduce del estudio de los cuestionarios recibidos de las consejerías.

Estas oficinas manifiestan como principales carencias suyas y, asimismo, de la red de oficinas comarcales, la necesidad de disponer de escáneres, la procedencia de mejorar la señalética deficiente y el hecho de que las aplicaciones sean lentas.

### **3.4.2.3 FUNCIONES**

A pesar de que el artículo 16 del *Decreto 87/2017, de 20 de diciembre*, les asigna todas las funciones de oficinas de asistencia en materia de registros, lo cierto es que en parte de ellas, se ejercen de forma muy parcial y aislada, y su personal solamente distribuye los asientos entre los órganos de su consejería y registra salidas pero apenas atiende al público. Ello es especialmente relevante en los casos de las consejerías en las que existe una oficina de registro en la planta baja del edificio, como es el caso del Registro del SAC y las oficinas de Ciencia o Administración autonómica, o el supuesto del Registro de la Consejería de Salud (planta baja del Edificio Buenavista) y la Consejería de Cultura. También ocurre con la Oficina de Registro de la Consejería de Presidencia, dado que forma parte de la propia unidad administrativa de la que depende el SAC.

Especialmente llamativo es el caso de la Consejería de Educación, que teniendo el personal y la oficina en su planta baja, ha dejado de atender a la ciudadanía sin soporte o norma que la exceptúe de esa posibilidad.

Por otro lado, consejerías como Salud, Derechos Sociales y Bienestar, Medio Rural e Industria ejercen con normalidad las funciones enumeradas en el art. 16 del citado decreto que a día de hoy son factibles (esto es, con excepción de las que requieren la constitución del registro de funcionarios habilitados y de apoderamientos).

Sin embargo, no se realiza en las oficinas de asistencia en materia de registros la función del art. 16.i), a saber, la notificación cuando el interesado lo solicite con ocasión de su comparecencia espontánea o la de su representante, remitiéndole a la unidad gestora.

#### **3.4.2.4 CALIDAD**

Los registros generales y auxiliares de las consejerías no tienen previstos indicadores de calidad respecto de su actividad y tampoco tienen o forman parte de Carta de Servicios alguna.

#### **3.4.3 EL REGISTRO ELECTRÓNICO**

I. *La Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP-PAC), en su redacción inicial, recogió la necesidad de impulsar el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, por parte de la Administración, al objeto de desarrollar su actividad y el ejercicio de sus competencias y de permitir a los ciudadanos relacionarse con las Administraciones, cuando fuese compatible con los «medios técnicos de que dispongan».*

Esa previsión, junto con la de la informatización de registros y archivos del artículo 38 de la misma Ley y, especialmente, en la redacción que le dio la *Ley 24/2001, de 27 de diciembre*, al permitir el establecimiento de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones, dio el primer paso a la utilización de tales medios telemáticos para relacionarse con la Administración.

*La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos* consagraba la relación con las administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales administraciones. El hecho de reconocer el derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con la Administración conllevó, en primer lugar, la necesidad de definir claramente la «sede» administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad. La Ley obligó a la creación de registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, construidos necesariamente sobre las bases de los Esquemas Nacionales de interoperabilidad y de seguridad, diseño que en lo esencial se mantiene a día de hoy.

II. En su Disposición transitoria única, la *Ley 11/2007, de 22 de junio*, establecía que los registros telemáticos existentes a la entrada en vigor de la misma serían considerados registros electrónicos, regulándose por lo dispuesto en los artículos 24, 25 y 26. En el marco de las posibilidades que el desarrollo normativo y los vaivenes organizativos y presupuestarios lo fueron permitiendo, el primitivo registro telemático fue adoptando la caracterización actual, si bien su normativa en el ámbito autonómica continua siendo la del *Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre Registro Telemático*.

Conforme este Decreto, el órgano responsable de la seguridad será la "consejería competente en materia de definición e implantación de políticas en materia informática", en la actualidad, la Consejería de Presidencia a través de la Dirección General de Seguridad y Estrategia

Digital. El órgano responsable de la gestión del Registro, será la “consejería competente en materia de coordinación de registros de entrada y salida de documentación en la Administración del Principado de Asturias”, igualmente, en la actualidad, la Consejería de Presidencia, en concreto, el Servicio de Atención Ciudadana, adscrito a la Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030.

III. Por lo que respecta a la configuración actual del Registro Electrónico del Principado de Asturias, forma parte del sistema de información que usa esta Administración autonómica para el cumplimiento de *la Ley 39/2015, de 1 de octubre*. El SITE está dotado de un conjunto de funcionalidades que permiten gestionar electrónicamente cualquier procedimiento administrativo dando como resultado expedientes y documentos electrónicos, conformes a las Normas técnicas de interoperabilidad (NTI) de documento y expediente electrónicos y que desarrollan el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

SITE ha sido declarado servicio obligatorio mediante *Resolución de fecha 15 de febrero de 2019, de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo del Principado de Asturias* (BOPA de 26 de febrero de 2019), conforme a lo establecido en el artículo 13 del *Decreto 37/2018, de 18 de julio, de organización y desarrollo de los instrumentos de funcionamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones y de la seguridad de la información de la Administración del Principado de Asturias y su sector público*.

La empresa propietaria del software (T-Systems) en que se ha configurado SITE y que incluye el producto Registr@, que es el sistema específico de información que soporta el registro electrónico del Principado de Asturias, tiene en la actualidad un contrato con la Administración del Principado de Asturias en ejecución que tiene por objeto la actualización y consolidación tecnológica del Sistema, el mantenimiento de licencias de producto relacionadas y los servicios de desarrollo especializado. En este contrato también se incluye el mantenimiento de las licencias de los productos necesarios de la plataforma base de tramitación electrónica del Principado de Asturias, compuesta por los siguientes productos:

- TAO : Plataforma de tramitación electrónica.
- MyTAO: Escritorio Universal de Gestión de la Plataforma TAO.
- BuroWeb: Módulo de Servicios Comunes de la Plataforma TAO.
- Registra: Sistema de Gestión de Registro de la Plataforma TAO.
- Conecta: Sistema de Servicios Web de la Plataforma TAO.

IV. Los registros electrónicos de todas y cada una de las administraciones, deben ser, conforme establece la normativa, plenamente interoperables (art. 16.4 de *la Ley 39/2015, de 1 de octubre*), de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros. Para ello se utiliza una infraestructura denominada SIR (Sistema de Interconexión de Registros), de la que es administradora la

Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital).

V.El acceso del ciudadano al Registro Electrónico se produce desde la sede electrónica del Principado de Asturias por medio del siguiente enlace:

<https://sede.asturias.es/-/registro-electronico?redirect=%2F>

Resulta, asimismo, el primer resultado de la búsqueda a través de cualquier buscador y con cualquier navegador. En la primera página, se da una breve explicación de su uso y se enlaza con todas las fichas de servicio de todos los trámites realizables, con la solicitud genérica y con el acceso al Registro Electrónico General de la Administración General del Estado.

Si bien en la sede electrónica debiera figurar la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en ella, la realidad es que no existe o resulta muy dificultoso encontrarla (art. 16.1 *Ley 39/2015, de 1 de octubre*). Lo mismo puede decirse de la normativa que regula el Registro Electrónico (art. 11 del *Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos*).

De forma muy resumida, y a excepción de los asientos realizados a través del Registro Electrónico del Estado, las solicitudes se dirigen directamente de las oficinas de registro a la unidad destinataria. En el caso de que la unidad especificada en la solicitud resultase errónea, el tiempo que la solicitud tarde en llegar a la unidad destinataria finalmente dependerá de la prontitud con que las oficinas receptoras redirijan la entrada.

VI.Para evaluar la intensidad de uso del Registro electrónico se ha utilizado como fuente las Memorias de actividad publicadas por el SAC y el Cuadro de Mando Integral (CMI).

El CMI es un sistema de indicadores puesto en marcha por la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital que está integrado con los propios sistemas de información, proporcionando datos de gestión en tiempo real. Se trata de una herramienta de control y seguimiento que traduce los procedimientos administrativos impulsados en la organización en un conjunto coherente de indicadores, que permiten medir de forma objetiva la eficiencia y la agilidad de la gestión.

Permitirá observar, por ejemplo, cuantas solicitudes se presentan de forma electrónica y cuáles son sus tiempos medios de gestión, y cuál es el tiempo medio de resolución cuando la solicitud se presenta de forma presencial.

De la información obtenida de ambas fuentes, se puede observar la evolución de la importancia relativa del registro electrónico en la relaciones de la ciudadanía con la Administración.

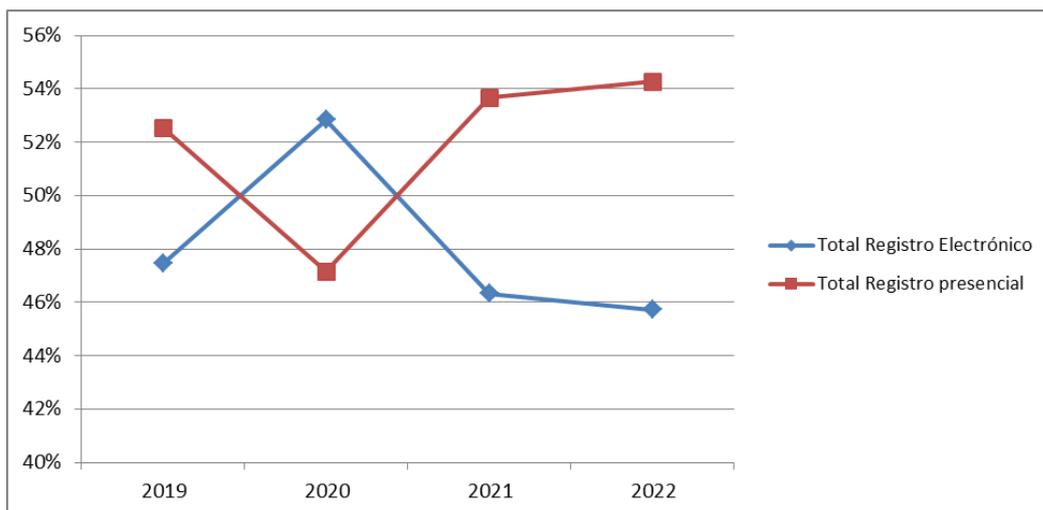
Así, en el ejercicio 2019, el número de registros de entrada recibidos telemáticamente ascendía a 328.342, lo que equivalía a un 47,5% del total de registros de entrada (sin facturas electrónicas).

<b>Anotaciones registrales de entrada</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Total Registro Electrónico	47,45%	52,84%	46,34%	45,73%
Total Registro presencial	52,55%	47,16%	53,66%	54,27%
Fuente: Servicio de Atención ciudadana. Informe de actividad y Cuadro de Mando Integral				

A pesar de la existencia de una serie de interesados obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración (los del art. 14.2 LPAC) y del impulso puntual que supusieron las ayudas CoVid, el uso del canal telemático parece haberse estabilizado en torno al 45% de los registros de entrada.

En el siguiente gráfico vemos cómo la pandemia supuso el avance del uso del registro electrónico sobre el presencial, si bien en un contexto de crecimiento continuo de la actividad en ambos. Las anotaciones registrales de entrada, excluidas las correspondientes a las facturas electrónicas, pasaron de ser aproximadamente 700.000 en 2019 a casi 900.000 en 2021.

Porcentaje de uso de los canales presencial y electrónico



VII. En estos momentos, la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital cuenta con un documento en el que se recoge su plan estratégico "Estrategia Digital del Gobierno 2021-2024". En dicho documento se contemplan importantes evolutivos para el Registro electrónico que ya están puestos en marcha, y principalmente, los que engloban la adaptación a la siguiente Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales (SICRES 4.0).

SICRES 4.0 permitirá incorporar la referenciación única de documentos electrónicos para sustituir al intercambio de los ficheros de los documentos electrónicos objeto de registro, por el intercambio de referencias a tales documentos electrónicos en repositorios documentales accesibles, y permitiendo de esta manera eliminar así las restricciones en el tamaño y en el número de documentos a intercambiar.

Al margen de lo recogido en su plan estratégico, la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital tiene contemplada la ejecución de evolutivos para la implementación de la Norma Técnica de Interoperabilidad: la gestión de errores del SIR o el uso de la plataforma SIR directamente desde la aplicación de Registr@ para las comunicaciones electrónicas, que redundará en una mayor agilidad en la gestión de las anotaciones de salida.

En colaboración con el SAC, se trata de implantar la firma biométrica en las oficinas de atención ciudadana, esencial para conseguir más agilidad en la gestión y la puesta en marcha de los funcionarios habilitados a los que se refiere el artículo 12 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre*. Resulta adecuado en este contexto que se agilice al máximo la gestión de las solicitudes y esto ocurre cuando la entrada de esas solicitudes se produce de forma estructural y no cuando simplemente se digitaliza la documentación a presentar.

### 3.4.3.1 PERSONAL

Por lo que a Registr@ respecta, es el SAC al que le corresponde la gestión del alta de usuarios registradores y resolución de incidencias relacionadas con las anotaciones registrales, mientras que la unidad que tiene el rol de administradora de la aplicación es el Servicio de Administración Digital de la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital.

El mantenimiento y soporte de licencias de los productos necesarios para la plataforma digital SITE (TAO, My TAO, BuroWeb, Registr@ y Conect@), centrados en la instalación y certificación de las versiones de los productos, sobre la infraestructura dispuesta por la Administración del Principado de Asturias, le corresponde al Servicio de Infraestructuras TIC y se realiza con el Centro de Gestión de Servicios Informáticos del Principado de Asturias.

Adicionalmente, se ha creado en la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital un grupo de trabajo interno para la gestión tecnológica de SITE, formado por un jefe de proyecto, un analista programador, un responsable del Servicio de Infraestructuras y la dedicación que estime el Servicio de Administración Digital dentro de sus recursos humanos. Este grupo de trabajo interno de la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital tiene dedicación parcial al proyecto de evolutivos de Registro electrónico.

Por parte de dicha Dirección General se considera que estos recursos son suficientes para afrontar el mantenimiento evolutivo, perfectivo y correctivo del sistema que soporta el Registro electrónico así como la actualización de licencias del fabricante.

Para ejecutar las labores de mantenimiento evolutivo, correctivo y perfectivo del Registro electrónico de forma especializada, hay dos consultores del proveedor tecnológico dedicados al 100 por 100 de su jornada laboral. El pliego de prescripciones técnicas señala:

“El adjudicatario vendrá obligado a prestar los servicios de desarrollo y parametrización especializados para mantener los productos ya instalados y las parametrizaciones realizadas en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias con arreglo al anterior contrato de servicios; igualmente T-Systems prestará su conocimiento experto en la definición, adaptación, automatización y mejora de nuevos procesos e implantación de evolutivos de la plataforma TAO 2.0 durante la vigencia de este contrato.”

En este apartado se incluyen las siguientes prestaciones:

- Servicios de parametrización, personalización y asistencia de analistas, consultores y técnicos especialistas en aplicaciones de la plataforma TAO 2.0 de la empresa T-Systems.
- Servicios de desarrollo y/o adaptación de la plataforma TAO a las necesidades del Principado de Asturias incluyendo horas de arquitectos/as de plataforma, de sistemas, de aplicaciones, analistas especialistas en productos, programadores/as especialistas en la plataforma TAO. Se contratarán bolsas de horas, según las necesidades del proyecto, con el tope del presupuesto máximo

de esta línea de servicio específico incluyendo posibles horas de apoyo a la gestión operacional.

Al margen de las configuraciones especiales que requieran conocimiento experto por parte de consultores del proveedor tecnológico existe otro equipo externalizado de analistas que tiene encomendada la operativa estándar y las labores de mantenimiento ordinario del registro electrónico. Este equipo tiene varias tareas que afectan a varios sistemas y servicios digitales pero asume la operación diaria del Registro electrónico y que se enumera a continuación:

- Mantenimiento de oficinas de registro, usuarios y permisos en el Registro electrónico.
- Administración funcional SIR
- Administración de catálogo DIR3 (Directorio de entes)
- Análisis y resolución de incidencias (intercambio SIR, Libros de entrada, salida y comunicaciones interno)
- Monitorización y control de los intercambios de asientos registrales que se realizan por SIR. Esta monitorización es clave para el buen funcionamiento del sistema de intercambio de anotaciones con otras Administraciones Públicas.

En resumen, el personal dedicado al Registro electrónico es el siguiente:

<b>Función a desarrollar en el Registro Electrónico (Registr@)</b>	<b>Personal encargado</b>	<b>Adecuación y necesidades</b>
Altas y bajas en la aplicación. Usuario avanzado .	Personal del SAC: analista funcional, jefe de área, agentes de soporte especialista y supervisores	Adecuado
Mantenimiento y soporte de las licencias del producto, instalación y certificación de las sucesivas versiones sobre la infraestructura de la APA .	Servicio de Infraestructuras TIC y Centro de Gestión de Servicios Informáticos del Principado de Asturias (en adelante CGSI)	Adecuado
Gestión tecnológica de SITE.	Un jefe de proyecto, un analista programador, un responsable del Servicio de Infraestructuras	Adecuado
Mantenimiento evolutivo, correctivo y perfectivo. Parametrización, personalización y asistencia desarrollo y/o adaptación de la plataforma TAO a las necesidades del PA	Dos consultores de la empresa propietaria del software	Adecuado
Operativa diaria : mantenimiento de oficinas de registro, usuarios y permisos. Administración funcional SIR. Administración de catálogo DIR3. Análisis y resolución de incidencias. Monitorización intercambios SIR,	Equipo externalizado de analistas	Adecuado

En la intranet de la Administración del Principado de Asturias, se encuentran los manuales para los usuarios del SAC, los registradores y responsables de oficina de registro y el manual de uso de SIR.

<https://proyectosite.asturias.es/registro-electronico>

Respecto a la formación de los propios equipos de informáticos, tampoco cuentan con itinerarios especializados de aprendizaje, si bien, es normal que la formación de los trabajadores implicados y el servicio de consultoría, forme parte de las cláusulas de los contratos con los propietarios de los diferentes software, plataformas de gestión, etc.

#### **3.4.3.2 FUNCIONES**

El registro electrónico de la Administración del Principado debe permitir, al menos, realizar las siguientes acciones requeridas por la normativa básica:

- a) Recepcionar documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se deberán especificar en una norma actualizada de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos y según el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- b) Recepcionar cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el párrafo anterior dirigido a cualquier Administración Pública.
- c) Cuando el tamaño de los documentos registrados exceda la capacidad que se determine para el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), poner a disposición los documentos, previamente depositados en un repositorio de intercambio de ficheros, adecuadamente referenciados para permitir su localización.

#### **3.4.3.3 CALIDAD**

Son las propias Memorias de actividad del SAC y sus encuestas de satisfacción las que aportan información relevante del uso del registro electrónico y las incidencias que han podido surgir.

No obstante, para poder operar en el SIR se requiere pasar por un sistema de certificación por parte de la Administración General del Estado, que supone un reconocimiento formal y jurídico al cumplimiento normativo, constituido por la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre Entidades Registrales (SICRES3.0) y el Real Decreto 203/2021.

Por lo que respecta al Registro Electrónico, como parte de la plataforma SITE, cumple asimismo lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y así ha sido certificado por AENOR.

Se tiene constancia de caídas del Registro electrónico en momentos puntuales de saturación por el volumen de solicitudes presentadas de forma electrónica, normalmente en horarios de máxima actividad como son las horas centrales del día. En esos momentos de sobrecarga por la concurrencia de multitud de usuarios, se pueden dar fallos técnicos que dificultan la presentación de solicitudes electrónicas.

Para vigilar el funcionamiento óptimo de los sistemas de información como el Registro Electrónico y evitar caídas, la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital dispone de un sistema de monitorización de eventos basado en el software de Zabbix. Dicho sistema de monitoreo tiene personal que vigila las 24 horas del día y los siete días a la semana. En caso de caída del sistema, hay establecido un protocolo para recuperar el sistema en el menor tiempo posible, normalmente minutos. Dicho protocolo implica al CGSI con distintos equipos responsables del mantenimiento de la infraestructura TIC del Principado de Asturias.

La Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital no cuenta con Carta de Servicios en la actualidad.

En el periodo de cita previa obligatoria, entre el 15 de julio y el 17 de octubre del 2021, no constan caídas significativas del registro que perjudicaran el acceso de la ciudadanía.

#### **3.4.4 LA ACCESIBILIDAD DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS**

I. Como se hizo referencia en la introducción, una de las principales limitaciones a la garantía del derecho de acceso de los ciudadanos al registro, es la no consideración de los criterios de accesibilidad en sus diferentes vías:

- En las oficinas presenciales, principalmente por las dificultades y barreras a las que se enfrenta una parte de la población (personas con algún tipo de discapacidad, personas mayores, etc). Estas barreras no son solamente físicas como se verá más adelante, sino de tipos muy variados (dificultades cognitivas, de comunicación, complejidad del lenguaje administrativo...). Esta población con dificultades es además cada vez mayor debido al envejecimiento cada vez relativamente más importante de la población.
- En el Registro Electrónico, por cuanto en las sedes, la documentación colgada en ellas, las aplicaciones móviles o cualquier canal de entrada y de información, debe de cumplir los criterios de accesibilidad y, con carácter general, ser intuitivo y de uso sencillo. Una de las maneras en la que el legislador prevé salvar las barreras digitales es a través de los derechos que contempla la legislación administrativa de asistencia al ciudadano en el uso de medios electrónicos, la figura de los funcionarios habilitados, la comparecencia espontánea, o el registro de apoderamientos que se hacen efectivos principalmente de forma presencial.

II. A pesar de su importancia, por el momento, la única referencia legislativa autonómica a citar en esta materia es la *Ley del Principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de barreras*, y el único reglamento de desarrollo, el *Decreto 37/2003, de 22 mayo*. Conforme esta norma, ya se impuso la obligatoriedad de que la construcción y reforma de los edificios de

titularidad pública o privada de uso público se efectuara de modo que puedan ser utilizados, de forma autónoma, por personas en situación de limitación o con movilidad reducida. Obligaba además a elaborar planes de adaptación y supresión de barreras y a su revisión quinquenal. Daba un plazo de quince años, vencidos por tanto, ya en el 2010, para hacer efectivos los objetivos de la ley -en lo que nos interesa- en las oficinas de asistencia en materia de registro y atención al ciudadano del Principado de Asturias, con excepción de las oficinas radicadas en edificios o inmuebles declarados bienes de interés cultural o edificios de valor histórico-artístico o catalogados, (a modo de ejemplo, esto ocurre con el edificio sede de las oficinas centrales del SESPA, aunque no pertenezca al ámbito subjetivo de este informe), o cuando a las modificaciones necesarias se opusiera a la normativa específica que les resultase aplicable.

III. Este enfoque tan limitado de la atención a las personas con discapacidad (el de la que podríamos denominar discapacidad física) fue siendo ampliamente superado por sucesivas normativas básicas de carácter estatal. Hoy está vigente y es de plena aplicación a las comunidades autónomas el *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*, en su última redacción dada por la *Ley 6/2022, de 31 de marzo*, que establece que para hacer efectivo el derecho de igualdad, las administraciones públicas promoverán las medidas necesarias para que, el ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos de las personas con discapacidad, sea real y efectivo en todos los ámbitos de la vida.

El significado de discapacidad atiende aquí a *cualquier tipo* de barrera (directa o indirecta) que limite o impida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Así, en la actualidad, son personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas o mentales pero también intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Es esta norma la que en la actualidad obliga a la implementación efectiva del principio de accesibilidad universal en todo tipo de relaciones que las personas con discapacidad tienen con las administraciones públicas. Definiéndose la accesibilidad universal como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

IV. En la accesibilidad universal se incluye, a raíz de la modificación operada por la *Ley 6/2022, de 31 de marzo*, la accesibilidad cognitiva con el objeto de permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y

tecnológicos disponibles para tal fin. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Estos “ajustes razonables” se definen como “modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos”.

En coherencia con lo anteriormente expuesto el art. 34 obliga a la habilitación presupuestaria de créditos para este fin.

V. Cabe aquí hacer mención también a la *Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas*. Esta ley no fue objeto de refundición por medio del Real Decreto 1/2013, de 29 de noviembre, si bien descansa sobre la base de los mismos principios y especialmente sobre el de accesibilidad universal. La *Ley 27/2007, de 23 de octubre*, ahonda en el contenido del derecho de las personas con discapacidad auditiva y sordociegas de libre opción al aprendizaje, conocimiento y uso de las lenguas de signos españolas. Además, su art. 12 establece la obligación de las administraciones de promover la prestación de servicios de intérpretes en lengua de signos española en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de la misma, al objeto de facilitar las relaciones de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas con las Administraciones Públicas.

VI. En respuesta a la pregunta de qué plazos tuvieron las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano para que resultasen exigibles las condiciones de accesibilidad universal y no discriminación, conforme la Disposición final quinta de la *Ley 27/2007, de 23 de octubre*, y el artículo 28 y la Disposición adicional tercera (apartado 1.d) del citado Texto Refundido, se distinguieron dos fechas límite:

- El 4 de diciembre de 2008 respecto a todos los entornos, productos y servicios nuevos y todas las disposiciones, criterios o prácticas administrativas detectadas como discriminatorias en un análisis que debía realizarse en el plazo de dos años que vencían en diciembre de 2005.
- Este plazo era del 4 de diciembre de 2017 para los entornos, productos y servicios existentes (las oficinas de registro existentes en 2003) y para que todas las disposiciones, criterios o prácticas administrativas (asistencia al ciudadano) cumplieran los criterios de no discriminación y accesibilidad universal. El desarrollo reglamentario para la especificación de qué se consideran condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la

Administración del Estado se llevó a cabo mediante el *Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo*. En este reglamento se establecen las condiciones que han de cumplir las Oficinas de Atención al Ciudadano en cuanto a su ubicación, accesos, recepción, señalización interior, configuración de los puestos de atención, sistemas interactivos de información, impresos, documentación y otras medidas en la prestación de servicios.

La ley contemplaba asimismo la necesidad de las administraciones de dedicar los dos primeros años al "estudio". Como se puede deducir de lo expuesto, la implementación del principio de accesibilidad universal exige un diagnóstico de los emplazamientos, de las actividades y las interacciones que la ciudadanía necesita hacer en ellos junto con el de sus posibilidades de adaptación conforme sus características y su protección. Todo ello en el marco de los ajustes que resulten razonables. Este enfoque pasa por analizar el proceso de interacción con el ciudadano y prever todas las posibles barreras comunicativas, disruptivas, o de cualquier tipo que dificulten o impiden a las personas con cualquier tipo de discapacidad establecer un contacto concreto con la Administración. En este sentido, se cuenta con la Norma UNE 170001-2 sobre accesibilidad universal (AENOR, 2007).

VII. En la Administración del Principado no existe una Oficina multidisciplinar específica dedicada a impulsar la accesibilidad de forma transversal en el resto de políticas y la implementación de acciones en favor de la misma, en cualquier canal físico o telemático por el que se produzca una comunicación con el ciudadano. El desarrollo normativo necesario, en cuanto a las condiciones básicas de accesibilidad, que hubieran debido cumplir las oficinas de asistencia al ciudadano (en donde encajan especial pero no exclusivamente las Oficinas de Registro) no fue realizado.

VIII. Hay que decir que respecto a las condiciones de accesibilidad universal y no discriminación para el acceso y utilización de bienes y servicios a disposición del público, que se refiere a bienes puestos a disposición del público mediante un mercado abierto y actividades de tipo industrial, artesanal, mercantil, profesional, etc. cuyos plazos de desarrollo se regulaban en la Disposición final sexta de la *Ley 27/2007* y el artículo 28 y Disposición final tercera del Texto Refundido, han sido de forma muy tardía objeto de desarrollo reglamentario por el *Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo*. Esta norma incluye alguna previsión adicional también para las oficinas de información y orientación al público:

- ✓ Artículo 12. *Atención preferente*. Las personas que por motivo de o por razón de su discapacidad precisen de apoyos o asistencias intensos para garantizar su igualdad de oportunidades (y sus asistentes) disfrutarán, en el acceso y utilización de bienes y servicios a disposición del público, de una atención preferente siempre que así lo soliciten, sin que ello suponga un sobrecoste para dichas personas. Esta

preferencia se producirá particularmente en el acceso a servicios de concurrencia pública que impliquen esperas.

- ✓ Artículo 27. *Administraciones públicas.* Los servicios de información y orientación al público de las Administraciones públicas, tales como oficinas de información o atención, puntos o canales de información y otros similares, tanto de naturaleza presencial como telefónica o servicios electrónicos, deberán diseñarse y prestarse de forma que quede garantizada la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Cuando los servicios de información sean de naturaleza electrónica o telefónica, se asegurará especialmente que el diseño, la estructura, los interfaces, los programas, los canales y los flujos de información o comunicación sean accesibles, de modo que la persona con discapacidad reciba el servicio con normalidad y con el mayor grado de autonomía. En el caso de servicios telefónicos, el prestador ofrecerá servicios alternativos adecuados para garantizar el acceso de personas con discapacidad sensorial o con dificultades en el habla. En cualquier caso, se ofrecerá a la persona el servicio de forma presencial cuando así lo requiera. Las Administraciones públicas y los servicios de uso público que dispongan de planes de formación para el personal de atención al público incluirán la formación relativa a la atención a las personas con discapacidad y la utilización de los productos de apoyo que tengan disponibles.

Las condiciones, características y especificaciones de accesibilidad serán de nuevo para la Administración General del Estado las establecidas en *el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo*, y en las disposiciones de adaptación y desarrollo que se adopten.

La entrada en vigor, en cuanto a la exigibilidad de estas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en los bienes y servicios ya existentes, y que sean susceptibles de ajustes razonables, se deberá cumplir antes del día 1 de enero de 2026, cuando sean bienes y servicios de titularidad pública o bienes y servicios de titularidad privada que concierten o suministren las Administraciones públicas, (Disposición final 6ª del *Decreto 193/2023, de 21 de marzo*).

IX. En el ámbito de la accesibilidad del Registro y/o las oficinas de asistencia al ciudadano tienen un papel principal una serie de unidades:

A. El Servicio de Mayores, Diversidad Funcional y Autonomía personal (art. 11 del *Decreto 84/2019, de 30 de agosto por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar*). A este servicio que desarrolla funciones en relación con los recursos adscritos a la Dirección General y, en cooperación con el Servicio de Coordinación de Equipos y Recursos en el territorio, le corresponde el apoyo técnico al diseño y seguimiento de los programas de intervención en materia de envejecimiento activo y fomento de la autonomía personal; atención a la diversidad funcional y a personas mayores dependientes. Asimismo le corresponderá la implementación y seguimiento, con la participación de las entidades de iniciativa social, de programas de carácter transversal para lograr la máxima integración social de las personas mayores y las personas con diversidad funcional, en particular en lo referente

a la coordinación y desarrollo de acciones positivas tendentes a la supresión de barreras físicas, sensoriales, educativas, sociales o laborales.

Conforme a estas competencias y en ausencia de una Oficina específica en la materia, corresponde a este servicio realizar las propuestas normativas y liderar la efectiva implementación de políticas de accesibilidad en la Administración del Principado de Asturias.

B. El Servicio Técnico de Gestión Patrimonial (art. 22 del *Decreto 80/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Hacienda*). Debe velar en el ejercicio de sus funciones, por el cumplimiento de la normativa de accesibilidad, que es de obligada implementación en la gestión de los inmuebles de naturaleza patrimonial de los edificios de servicios múltiples; también en la redacción de proyectos y en la dirección y supervisión de las obras de construcción, rehabilitación y reforma de inmuebles y sus instalaciones; así como en la elaboración de los planes o propuestas de ubicación de las sedes de los servicios administrativos, y en la supervisión y coordinación material de los traslados.

C. El propio Servicio de Atención al Ciudadano y las secretarías generales técnicas de las que dependen las oficinas de registro en lo que respecta a cada una de sus sedes y sus oficinas, como responsables de prestar el servicio conforme la normativa de accesibilidad en colaboración con los anteriores. En este sentido, ni sus gestores ni su personal ha recibido, salvo en este ejercicio y a petición propia, ningún tipo de formación. Las mejoras que se están implementando en el SAC surgen de la iniciativa conjunta y espontánea de los tres servicios en colaboración.

D. El Servicio de Publicaciones, Archivos Administrativos, Documentación y Participación Ciudadana tiene a su cargo la administración funcional y de servicios, la validación, control de calidad y mantenimiento de los contenidos de información general publicados en las páginas web de la Administración del Principado de Asturias: [www.asturias.es](http://www.asturias.es), (Sede Electrónica). Se ocupa asimismo de la administración y explotación de la aplicación que permite la Gestión Unificada del Catálogo de Trámites y Servicios de la Administración del Principado.

E. La Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital (Servicio de Infraestructuras TIC y Servicio de Gestión de Desarrollos Digitales). El Servicio de Infraestructuras TIC ejerce las funciones de diseño, planificación y evolución de las infraestructuras, así como las funciones de reposición, administración, mantenimiento y explotación de las infraestructuras de estaciones de trabajo, sistemas informáticos, comunicaciones, sistemas operativos, copias de seguridad y, en general, software base de ejecución a nivel corporativo. El Servicio de Gestión de Desarrollos Digitales ejerce las funciones de mantenimiento, adaptación y evolución de las aplicaciones de soporte a la gestión, portales y servicios electrónicos que presten servicio a la Administración del Principado de Asturias. Asimismo, se encarga de la definición de los estándares de desarrollo, control de los niveles de servicio y calidad para todos los desarrollos de software realizados

X. A día de hoy el documento que mejor ilustra la situación de la Administración del Principado en materia de accesibilidad ha sido elaborado a iniciativa de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar: "Estrategia de Accesibilidad del Principado de Asturias 2020-2022". Estudia la necesidad de cumplir las obligaciones legales en esta materia en todos los ámbitos (educativo, sanitario, TIC...), e insiste especialmente en la prioridad que debe darse a las unidades que atienden a la ciudadanía, como son las oficinas de asistencia al ciudadano en materia de registros.

Varias de las acciones propuestas en esta Estrategia se definen como altamente prioritarias y pasan necesariamente por la realización de un

diagnóstico de los edificios públicos de titularidad del Principado de Asturias para determinar las áreas de mejora. Para poder acotar esta acción se recomienda empezar por aquellos que albergan servicios de atención a la ciudadanía, información, registro... Como segundo paso, posteriormente a la realización de la medida anterior (diagnóstico y recomendaciones de mejora), es necesario acometer aquellas actuaciones en los edificios que mejoren su accesibilidad universal, no solo teniendo en cuenta el entorno físico sino también aspectos como señalización, información y comunicación (pictogramas, bucles de inducción magnética, paneles de información visual, información acústica, etc.). En todo este proceso de planificación y ejecución es imprescindible la Dirección General de Patrimonio y la colaboración de las consejerías y organismos en los que hay oficinas radicadas.

No obstante, la Estrategia olvida que el primer paso que debe dar para la ejecución de una política transversal como es la accesibilidad, es la de la propuesta de toda la normativa que regule cuáles son las condiciones básicas de accesibilidad universal aplicables, cómo, cuándo y a quién corresponde su impulso y ejecución, así como la planificación de los medios necesarios y su puesta a disposición. Ciertamente es que la dispersión de la normativa estatal y el enorme retraso con que se han dictado las normas de desarrollo no ha facilitado su puesta en marcha.

XI. Por estas razones, por su propia complejidad y por otra serie de razones organizativas, el diagnóstico de la situación de los edificios de la Administración del Principado en materia de accesibilidad no ha sido acometido a pesar de los años que han pasado desde su obligatoriedad. En este periodo de tiempo la Administración del Principado de Asturias ha venido experimentando notables cambios en sus oficinas y el concepto de accesibilidad ha experimentado una notable evolución. Lo que se resalta para llamar la atención es de que no se trata de algo sencillo, ni de un documento estático, sino que habría de consistir más bien en un sistema de información en constante proceso de actualización. Esta carencia es difícilmente explicable en tanto que la principal misión de la Administración es prestar servicios a la ciudadanía y ello no se puede hacer de forma satisfactoria si existen barreras importantes que lo dificultan. Sí es cierto, que acometer el problema con un enfoque global, ha podido chocar con otras carencias que solamente en los últimos años viene superándose con la realización de los inventarios de edificios, centros, mobiliario, etc.

XII. Como contrapunto a la anterior información, sí se ha evaluado y diagnosticado desde el punto de vista de la accesibilidad, la Oficina Central de Registro por la Dirección General de Patrimonio que, asimismo, evalúa y proyecta cualquier reforma o proyecto de relevancia conforme a la normativa existente en materia de accesibilidad, y tiene en proceso el trabajo de diagnóstico del resto de oficinas.

En el ejercicio 2021, en el SAC a iniciativa propia y para el ámbito exclusivo de sus tres oficinas, se encargó a la Fundación TAC un

estudio<sup>2</sup> que, posteriormente, fue revisado y ampliado por la asesora en materia de accesibilidad de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar. Sobre esta base se ha iniciado la puesta en marcha de una serie de medidas en esta materia centradas en las discapacidades auditivas, como son la instalación de bucles magnéticos (que mejoran la audición de las personas con audífonos) o la elaboración de libretas de comunicación para facilitar esta con las personas sordas, que son las únicas acciones que constituyen avances concretos en la materia. Además en colaboración con la Dirección General de Patrimonio tiene previsto en el ejercicio 2023:

- instalación de carteles homogéneos, de lectura fácil, o en su defecto, lenguaje claro y con puntos braille en las oficinas SAC,
- la colocación de itinerarios con relieve a modo de guía para favorecer la orientación,
- la adquisición de sillas para personas con problemas de movilidad,
- la adquisición y montaje de puestos de atención adaptados en la Oficina SAC de Oviedo (pendiente de realizar obra).

No obstante, los mandos del SAC insisten en que lo más eficaz de cara a la garantía de accesibilidad y facilidad de uso de la Oficina, para los grupos de población con más dificultades (personas mayores y/o con algún tipo de discapacidad) son las personas y, en concreto, la figura del ordenanza, que actúa como asistente del ciudadano en cuanto a la necesidad y la manera de obtener un turno, y que podría dirigir a aquellas personas que lo necesitasen a un mostrador o servicio concreto que estuviera formado y dotado con los medios para atender este tipo de situaciones. Se ha tenido en cuenta, por tanto, esta dimensión de la accesibilidad en las peticiones de la relación de puestos de trabajo, para poder dotar a cada oficina de un ordenanza que atienda y oriente a los ciudadanos que acuden a las oficinas.

En este ámbito también supone un avance especialmente destacable las peticiones al Instituto Asturiano Adolfo Posada de formación específica para el SAC, para mejorar la atención a las personas con discapacidades.

Se pretende asimismo promover la elaboración de formularios accesibles de lectura fácil/lenguaje claro, para personas con problemas de visión o dificultades cognitivas, o la implementación de sistemas de atención por WhatsApp que resultan muy útiles para personas sordas.

El SAC ha solicitado su participación en el proyecto de videointerpretación que lidera la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar. Es necesario estudiar a este respecto, si esto implicará el cumplimiento de lo dispuesto en *Ley 27/2007, de 23 de octubre*, respecto a la obligación de las administraciones de promover la prestación de servicios de intérpretes en lengua de signos en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de

---

<sup>2</sup> Fundación TAC, *Informe técnico sobre cumplimiento de normativa en edificios "oficinas". Informe de accesibilidad. Oficinas del SAC en Oviedo, Gijón y Avilés. Año 2021*

la misma y si no se diera el caso, planificar su puesta en funcionamiento.

Respecto al diagnóstico realizado por la Dirección General de Patrimonio de los accesos a la Oficina Central en materia de Registros, permanece sin ejecutar la mejora de los mismos en la parte de la plaza que pertenece a la comunidad de bienes de todos los edificios colindantes y respecto de los cuáles no se ha conseguido hasta el día de hoy el acuerdo y la iniciativa para la ejecución de los trabajos necesarios consistentes en:

- arreglar baldosas rotas,
- señalar las escaleras de plaza,
- eliminar la rampa (se cae mucha gente).

#### **3.4.5 LA ACCESIBILIDAD DEL REGISTRO ELECTRÓNICO**

I. Como se mencionó anteriormente, la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* consagró la relación con las administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales administraciones. En la enumeración de principios a los que debía ajustarse ya se encuentra el de accesibilidad universal "garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran". Principio que en buena lógica ya se aplica a la creación de la sede electrónica y a todas las publicaciones o contenidos que aparecen en ella. Poco después la Disposición adicional 11ª de la *Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información* (en vigor el 30 de diciembre de 2007) imponía a "las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán el impulso, el desarrollo y la aplicación de los estándares de accesibilidad para personas con discapacidad y diseño para todos, en todos los elementos y procesos basados en las nuevas tecnologías de la Sociedad de la Información".

Por su parte, el registro electrónico se implantó en el Principado de Asturias en el ejercicio 2005 por medio del *Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre Registro Telemático* permitiendo el acceso al registro 24 horas al día todos los días del año. La mera posibilidad de un registro electrónico es un avance importantísimo en la accesibilidad y las posibilidades de comunicación con la Administración Pública. Se trata de una ventanilla abierta 24 horas al día los 365 días del año, desde todas las localizaciones del Principado, siempre que se disponga de internet y de un equipo. No obstante, para su plena efectividad debe de ser accesible:

- En primer lugar, el sistema de identificación, garantizando, en todo caso, sistemas de asistencia a los ciudadanos con dificultades. La fórmula del apoderamiento o del funcionario habilitado tienen esa finalidad.

- La sede del Principado de Asturias en donde el ciudadano accede al Registro Electrónico debe de ser sencilla y de uso intuitivo, y cumplir los requisitos de accesibilidad que establezca la normativa. Los avances en las TIC y el desarrollo de un mercado de productos para salvar las dificultades de las personas con dificultades, hace que el diseño y las ayudas técnicas implantadas no deban de ser estáticas, sino que deberían estar en constante mejora y evolución.
- Los formularios que debe rellenar el ciudadano deben de ser igualmente sencillos y de lectura fácil, y contar con diferentes ayudas técnicas para diferentes dificultades que pueda encontrar el ciudadano.

II. Las exigencias en este sentido se regulan en el *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público*, que sustituye y mejora las condiciones que ya se venían exigiendo a los portales de las Administraciones Públicas con el *Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre*. El estándar utilizado para este nuevo decreto es la norma UNE-EN 301549:2022 de "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC", que aplica los criterios de conformidad del nivel A y AA del WCAG 2.1, del Consorcio World Wide Web (W3C), -la comunidad internacional donde las organizaciones, expertos y el público en general trabajan conjuntamente para desarrollar estándares web-.

Este Real Decreto añade condiciones a la declaración de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles. La declaración debe de ser actualizada periódicamente, como mínimo una vez al año, o cada vez que se realice una revisión de accesibilidad. Tiene que estar en un formato accesible y disponible para su acceso desde todas las páginas del sitio web, con un enlace denominado «accesibilidad» o su equivalente en el idioma en el que se encuentre disponible la página.

The screenshot shows a web browser window displaying the accessibility declaration page for the Principado de Asturias website. The page includes a search bar, navigation links, and a main content area with sections for 'Medidas para mejorar la accesibilidad' and 'Diseño y maquetación'. The browser's address bar shows 'https://www.asturias.es/web/asturias/accesibilidad'.

Declaración de accesibilidad de www.asturias.es

En el caso de las aplicaciones para dispositivos móviles, la declaración de accesibilidad estará disponible en el sitio web de la entidad que haya desarrollado la aplicación concreta para estos dispositivos, junto con el enlace para su descarga, o bien se facilitará junto con otra información disponible al descargar la aplicación de las plataformas de distribución de aplicaciones.

El contenido mínimo de la declaración de accesibilidad será:

a) Una explicación sobre aquellas partes del contenido que no sean accesibles y las razones de dicha inaccesibilidad, así como, en su caso, las alternativas accesibles que se ofrezcan. La declaración de accesibilidad que figura en la sede Asturias.es y en su versión para aplicativos móviles relata las actuaciones implementadas para favorecer la accesibilidad y no las que NO resultan accesibles, que es lo que establece el *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre*.

b) Un enlace y una descripción del mecanismo de comunicación de quejas, de las solicitudes de información accesible y de las reclamaciones, y un enlace al procedimiento de reclamación en caso de que la respuesta a la comunicación o a la solicitud sea insatisfactoria. Estas posibilidades todavía no están visibles ni figuran en la declaración actual.

III. El artículo 16 del *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público*, establece la obligación de cada entidad de determinar la unidad responsable de garantizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles, dentro de su ámbito competencial. En las comunidades autónomas establece que se designará una unidad responsable de accesibilidad para todo el ámbito autonómico. A esta unidad responsable de accesibilidad le asigna las siguientes funciones:

a) Definir el modelo de funcionamiento dentro de su ámbito competencial, actuando directamente sobre todo el ámbito o con un posible esquema de responsables de accesibilidad delegados en los diferentes organismos o entidades dependientes; y actuar como punto de contacto con el organismo encargado de realizar el seguimiento y presentación de informes, y colaborar con las tareas que tiene asignadas.

b) Coordinar y velar por el funcionamiento efectivo de los mecanismos de comunicación, ayudando a su definición, emitiendo directrices y promoviendo la existencia de los medios y procedimientos para garantizar una adecuada gestión y atención de cuantas consultas, sugerencias, comunicaciones, quejas y solicitudes de información accesible se reciban en cada uno de los órganos, organismos o entidades bajo su competencia.

c) Atender y dar respuesta a las reclamaciones en materia de solicitudes de información de accesibilidad.

d) Revisar las evaluaciones realizadas para acogerse a la excepción del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad por imponer éstos una carga desproporcionada, y coordinar las revisiones periódicas de accesibilidad.

e) Coordinar y fomentar actividades de promoción, concienciación y formación.

f) Realizar los informes que se determinen para garantizar el cumplimiento de las previsiones establecidas en el artículo 19.

g) Cualesquiera otras, que en garantía de la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles le puedan ser atribuidas.

IV. En la Disposición adicional cuarta del *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre*, se establece que las funciones que corresponda desarrollar a las unidades responsables de accesibilidad serán asignadas a unidades ya existentes, sin que ello suponga por tanto un aumento del gasto público. Las funciones en materia de accesibilidad no figuran expresamente asignadas a ninguno de los servicios dependientes de la consejería, por el *Decreto 79/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Presidencia*, ni consta resolución organizativa ni directrices difundidas en materia de accesibilidad.

Por lo que respecta a la "Estrategia Digital del Gobierno de Asturias 2021-2024" (documento que fija las prioridades de trabajo de la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital), no hace referencia a objetivos concretos ligados a la accesibilidad. Las premisas sobre las que se asienta, se refieren a "servicios accesibles, proactivos y personalizados", y no cabe, sin incumplir la normativa vigente, no avanzar en el proceso de mejorar la accesibilidad de todas las herramientas de comunicación con el ciudadano.

## **4 ANÁLISIS**

Para la realización de este análisis se ha tenido en cuenta principalmente la siguiente información:

1. La normativa de aplicación.
2. La contenida en las respuestas a los cuestionarios enviados al SAC, a la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital, a la Dirección General de Patrimonio y a los servicios competentes en materia de registro de cada consejería y los organismos autónomos del ERA y el SESPA.
3. Las Memorias de actividad anuales del SAC desde 2019.
4. Los informes semanales de actividad que realiza el SAC de los ejercicios 2020, 2021 y 2022.
5. Las entrevistas realizadas con los responsables del SAC y a la terapeuta ocupacional asesora en materia de accesibilidad en el Principado de Asturias.
6. El Cuadro de Mando Integral de datos de gestión de la Dirección General de Seguridad y Estrategia Digital y el soporte de sus responsables.

### **4.1 SOBRE LA NORMATIVA**

Respecto de la normativa es manifiestamente obsoleta la redacción y, por tanto, es necesario proceder a la revisión y actualización del *Decreto 89/2017, de 10 de febrero*, y especialmente el *Decreto 111/2005, de 3 de noviembre*. Además, sería adecuado regular la creación en el ámbito del Principado de Asturias del Registro de funcionarios habilitados, del Registro de apoderamientos y de la notificación por comparecencia.

En lo que accesibilidad respecta, tanto de los servicios electrónicos como de los servicios presenciales, no existe la necesaria normativa de desarrollo de la normativa básica estatal.

### **4.2 RECURSOS HUMANOS**

I. Las dotaciones de personal son las descritas en los apartados anteriores, tanto en referencia al SAC como a los Registros de las consejerías, como a la gestión del Registro Electrónico. A estos habría que añadirles personal dedicado a la atención al público en Registros que tienen una vocación sectorial más marcada y que hemos excluido de este informe: organismos, registros auxiliares y oficinas comarcales.

Teniendo esto en cuenta, podemos decir que el Principado de Asturias dedica directa o indirectamente a las funciones de asistencia en materia de registro general un total de 77 efectivos; de estos 26 están en las oficinas de asistencia en materia de registros dependientes de las Consejerías y 49 en el Servicio de Atención Ciudadana. Ahora bien, de estos 49 están teóricamente en mostradores 29 puestos. Habida cuenta de las situaciones de incapacidad temporal no cubiertas (4), los puestos vacantes y las ausencias por razón de permisos y vacaciones, existe una media de 16 efectivos durante el año 2022, media que en el ejercicio 2021 fue de 14.

La proporción que existe entre los 29 puestos teóricos y entre los 16 efectivamente desempeñados da una medida del sobredimensionamiento que requiere la plantilla para la prestación del servicio en ausencia de mejoras en la gestión del personal.

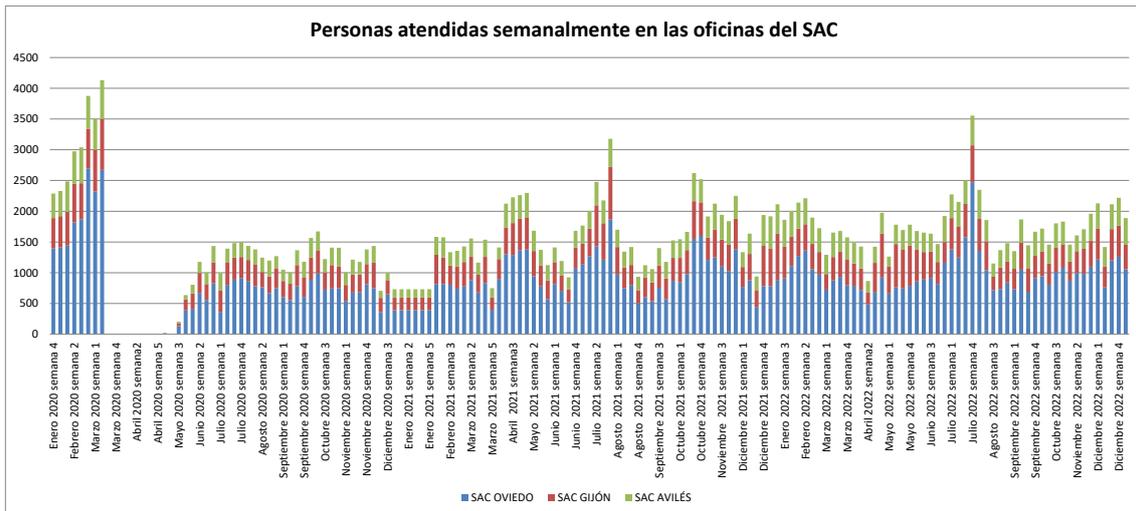
II. Si bien se atribuye al SAC una función genérica de "coordinación en materia de registros administrativos de entrada y salida de documentación", las competencias de organización del trabajo y la gestión de los medios materiales de los registros en las consejerías corresponden a las secretarías generales técnicas de cada una de ellas, lo que limita la flexibilidad de gestión de personal del SAC, que es el principal receptor de la demanda de atención ciudadana. Las consejerías, por su parte, en tanto que el registro conforma una unidad orgánica que precisa de atención permanente en su horario de apertura, se ven en la obligación de inmovilizar personal en el registro y de alcanzar un tamaño mínimo crítico de personal, aunque no esté justificado por las cargas de trabajo, para evitar problemas de abandono de la prestación en situaciones de bajas, vacaciones, permisos, etc.

III. La gestión de personal de los servicios centrales en atención al público conlleva una serie de rigideces como son las siguientes:

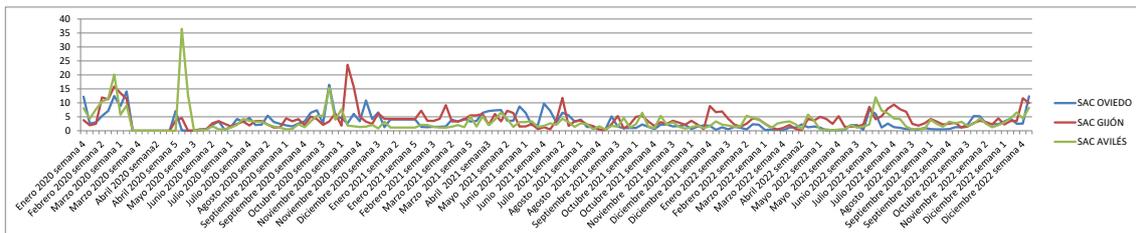
- La dificultad de traspaso de efectivos entre unidades adscritas a diferentes consejerías, como es el caso de los ordenanzas que están desempeñando puestos en las oficinas de atención al ciudadano, de mucho más valor añadido que en el seno de las consejerías.
- La lentitud de modificación de las relaciones y catálogos de puestos de trabajo, y la lentitud en la cobertura provisional de puestos vacantes.
- El sistema de bolsas de selección de personal de carácter temporal que no discrimina por la disposición de experiencia en puestos de trabajo de atención al público.
- La acumulación de derecho a vacaciones, días de asuntos propios y permisos en los trabajadores con mayor antigüedad.
- La flexibilidad horaria del trabajador, en contraposición con las necesidades de la atención al público.

Todas estas cuestiones añaden un plus de dificultad de adaptación de la oferta de atención ciudadana a una demanda irregular, especialmente en el periodo contemplado conforme a la sucesión de acontecimientos imprevisibles, como ha sido la situación de pandemia.

IV. Se muestra a continuación la serie temporal de personas atendidas semanalmente desde enero de 2020 hasta diciembre de 2022.



Los picos de atención corresponden con el desarrollo de procesos concretos como el concurso de méritos del SESP (febrero de 2020) o las ayudas al alquiler (julio 2021). Las dificultades de adaptación de la oferta a la demanda redundan en aumentos del tiempo medio de espera y de la probabilidad de colas:

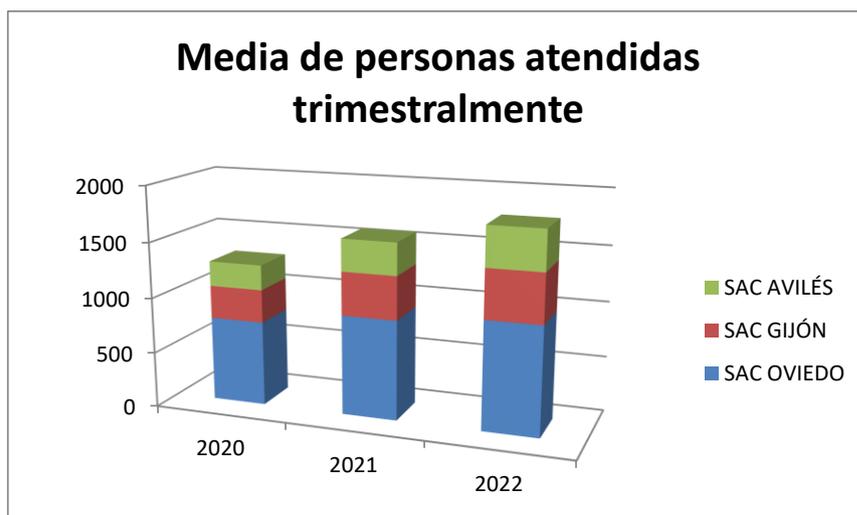


V. Otra dificultad sobrevenida en la gestión de la atención ciudadana en el ámbito de los recursos humanos es la profundidad de los cambios que ha sufrido la Administración entre el escenario de la *Ley 30/92, de 26 de noviembre*, y las *leyes 39/2015 y 40/2015, de 1 de octubre*. En un intento de que la prestación del servicio público de la asistencia ciudadana se guíe por criterios de mercado, como la calidad de la prestación y la satisfacción del cliente, el impulso de la Administración electrónica ha supuesto un notable cambio de escenario en el conjunto de aptitudes exigidas a los trabajadores. Su adaptación no resulta necesariamente fácil debido a factores diversos como la inercia institucional, la edad media de la plantilla, y la no especialización de los cuerpos que acceden a las funciones de registro, y, por encima de todo, la ausencia de una estrategia de formación a medida de las nuevas necesidades de la atención ciudadana (organización del Principado de Asturias, administración electrónica, protección de datos, accesibilidad,...).

### 4.3 ACTIVIDAD

I. Respecto al ejercicio de sus funciones, la demanda de atención observada a medio plazo tiene una marcada tendencia creciente, si bien no es posible extrapolar esta conclusión a los próximos ejercicios ya que la interrupción en la prestación del servicio presencial durante el confinamiento produjo un descenso abrupto de la actividad y de la presencialidad en 2020, y es probable que esta tendencia positiva se deba a la conjunción de varios factores:

- la recuperación, al menos parcial, de los comportamientos de antes de la pandemia respecto a la opción por la tramitación electrónica,
- la tendencia creciente de los ingresos y los gastos y, por tanto, un crecimiento de la actividad administrativa en todo su conjunto de manifestaciones,
- la aparición de nuevos servicios a raíz de la pandemia (certificado CoVid) o la potenciación de otros (la intensificación de la demanda de certificados de firma electrónica),
- el crecimiento de la demanda de atención presencial por la vía del crecimiento del tiempo medio de atención que conlleva la asistencia presencial al ciudadano en el uso de los medios electrónicos.



II. Respecto al impacto de la incorporación del registro electrónico en la agilización de los procedimientos administrativos, supone la agilización de los tiempos de traslado físico del papel a la unidad destinataria y, sobre todo, permite que la información que consta en la solicitud se incorpore directamente por el solicitante y figure desde el inicio de forma estructural en el expediente. Si la documentación se ha presentado de manera presencial, la unidad gestora cuenta con un escaneo de un formulario que le obliga a introducir manualmente los datos.

La agilización del proceso administrativo es mayor cuando más de una de estas circunstancias se dan de forma simultánea:

- La puesta a disposición de la información de las solicitudes directamente de forma estructural en los aplicaciones de gestión (bien porque el ciudadano o su apoderado la introduce vía su solicitud, o bien porque lo hace un funcionario habilitado).
- La existencia del expediente electrónico (work-flow), que no deja de ser una repetición del procedimiento tradicional en soporte electrónico. Si bien, tiene ventajas muy importantes en términos de garantías y homogeneidad e incluso de tiempos, puesto que agiliza la elaboración de documentos mediante plantillas y disminuye los plazos de los envíos entre diferentes unidades, no conlleva necesariamente que los tiempos de gestión se acorten de forma relevante.
- La existencia de un software de gestión adaptada al procedimiento, que automatice la mayor parte posible de la instrucción y obtenga la información requerida de otras unidades o administraciones por vía de la integración de bases de datos o mediante la interoperabilidad.
- El estudio de cargas administrativas del procedimiento en su tramitación tradicional y el no traslado de las mismas al expediente electrónico y al software de gestión.
- Y por último, la notificación electrónica.

Como se dijo con anterioridad, no se han podido contrastar los tiempos medios de tramitación de expedientes que se iniciaron por la vía electrónica en comparación con la vía presencial, porque todavía se está trabajando en la definición del panel de indicadores del Cuadro de Mando Integral. Pero no cabe duda que, en mayor parte debido al acortamiento de los plazos de notificación electrónica, los tiempos medios de tramitación de los expedientes iniciados por vía electrónica debieran ser siempre más cortos. Estas ganancias de agilidad en la tramitación son solamente las derivadas del primero de los apartados señalados arriba y no es la más substancial; la de la puesta a disposición de la información de las solicitudes directamente de forma estructural, que además todavía no se aprovecha en todo su potencial al no haber implementado todavía la figura del funcionario habilitado (art 12 de *Ley 39/2015, de 1 de octubre*) -un funcionario público que podrá realizar válidamente cualquier trámite que solicite un ciudadano que lo autorice mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello-; también juega un papel relevante el apoderamiento, de forma que un ciudadano pueda apoderar a otro para que realice en su nombre los trámites electrónicos.

Estas dos funciones del registro, recogidas en los artículos 5.1.d) para la Oficina de Asistencia del Registro Central y el art. 16 letras g) y h) para las Oficinas en materia de Registro de las consejerías del *Decreto 89/2017, de 20 de diciembre*, constituyen además una parte fundamental del derecho del ciudadano a ser asistido en el uso de los medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas conforme el art 13 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre*. Manifestaciones de un derecho que resulta además de vital importancia en los casos de las personas con dificultades de uso de las TIC por razón de la edad, de localización, carencia de formación o por padecer algún tipo de discapacidad.

III. Respecto a la cuestión de si el registro administrativo en el Principado de Asturias garantiza, en todos los casos, el derecho de los ciudadanos a su acceso en los términos que reconoce la legislación administrativa, -sin alteración del derecho al plazo-, cabe decir que en el fondo, subyace el problema de dimensionamiento de los servicios

públicos y la doble dimensión del plazo que a la vez es un derecho y una obligación para el administrado, en tanto que su conclusión cierta adquiere además la condición de garantía en ciertos procedimientos como los de concurrencia. El derecho del ciudadano de acceso al registro no puede considerarse absoluto, ni siquiera cuando su denegación supone el agotamiento del plazo. Hay que tener en cuenta que determinadas circunstancias contribuyen a condicionar la adecuada realización de dicho derecho. Determinadas cuestiones como:

- La determinación expresa de los plazos en la norma o acto administrativo que regula el procedimiento concreto.
- La publicidad de la localización y los horarios de la oficina de registro.
- La posibilidad de presentar los documentos en otras administraciones u organismos y en las oficinas de correos
- La mayor o menor diligencia y prudencia del interesado que puede decidir dilatar la remisión de la solicitud al último momento o, al contrario, hacerlo con suficiente tiempo de antelación por si se presentaran incidencias.

En todo caso, el registro electrónico, en cuanto que permite la presentación de solicitudes durante 24 horas todos los días del año, no puede más que resultar una facilidad y una garantía para el interesado.

Ahora bien, ni siquiera una gestión excelente del servicio de atención garantizaría al 100% el acceso de todos los ciudadanos en el momento que ellos mismos decidan acudir al registro administrativo, especialmente, en el caso de las oficinas presenciales, pues ningún servicio público o privado se sitúa al margen del problema del dimensionamiento de los puntos de atención y del exceso de demanda en momentos concretos de días puntuales. Con carácter general, las oficinas de asistencia en materia de registros tienen una actividad escasa en las primeras horas de la mañana y por las tardes, mientras que en las horas centrales del día se producen las colas.

Por otro lado, en cuanto favorece la planificación de la oferta del servicio, no puede decirse que la cita previa resulte perjudicial a la calidad de la prestación. Tampoco es defendible la eliminación de la posibilidad de acceso espontáneo del ciudadano, que entraría en contradicción con la forma tradicional de la prestación del servicio de asistencia, no solo en las administraciones públicas sino en la mayor parte de las grandes organizaciones públicas o privadas. La obligación de la cita previa como único sistema de acceso supondría una limitación poco defendible del derecho de las personas a comunicarse con las administraciones públicas, y una interpretación un tanto laxa del correlativo deber de las administraciones y los empleados públicos de facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. En todas aquéllas tramitaciones que resultan nuevas para el ciudadano, en aquéllos requerimientos realizados por las propias administraciones o en procedimientos con plazos muy cortos, en la necesidad de contar con certificados o informes de una administración para el cumplimiento de trámites de otra etc., puede provocar indefensión al ciudadano que se encuentra con que las primeras citas disponibles están bastante alejadas en el tiempo. La obligatoriedad de

cita previa, especialmente si es la única vía de relación con una Administración, debiera de estar en todo caso regulada de forma que solamente se ponga en funcionamiento si existen medios y garantías de ofrecer el servicio en un plazo razonable, que además estuviera relacionado con la duración del plazo otorgado por el procedimiento para el trámite concreto que el interesado desea realizar.

IV. Por lo que respecta al periodo de la pandemia, se constata que existieron situaciones puntuales de colapso de los servicios, si bien, estas no son exclusivas de la fase pandémica. Se producen con cierta frecuencia en procedimientos masivos, normalmente en los últimos días de plazo, lo que no quiere decir, en ningún caso, que los servicios de atención tengan que dimensionarse conforme a sus picos de demanda sino, que se deben buscar fórmulas que permitan afrontar estos picos de la mejor manera posible.

En los informes de actividad del SAC se hacen patentes las dificultades que se atravesaron durante el ejercicio 2020 para prestar el servicio de atención. Si bien es cierto que no se ha contado con indicadores respecto a tiempos de espera, puede darse un dato indicativo, que, no obstante, debe tomarse con mucha precaución, pues es resultado del tratamiento de abundante información y con una metodología no contrastada. Consiste en la observación del porcentaje de ocupación de los servicios del SAC en términos de citas solicitadas/citas disponibles. En un intento de aislar las variaciones estacionales de la actividad se ha tomado un periodo equivalente en tres ejercicios consecutivos:

- Los que transcurrieron con cita previa obligatoria entre finales de junio y la tercera semana de octubre en 2020 y 2021.
- Y el mismo periodo en 2022 en el que no había cita previa obligatoria.

Aunque hubiera resultado descriptivo contar con la misma información para el ejercicio 2019, esto no ha sido posible dado que no se contaba con el aplicativo CIGES que gestiona los turnos presenciales y la cita previa, y del que se obtienen los informes de actividad. No obstante, hay que insistir en que la profundidad de los cambios que supuso la pandemia en un servicio de atención que venía siendo demandado presencialmente aproximadamente al 50%, y el cambio radical que supuso en los ritmos de todos los procedimientos respecto a cualquier otro ejercicio, hace imposible realizar una comparación homogénea:

<i>Periodo 29 junio al 18 de octubre 2020</i>	<b>Periodo final de junio-mitad octubre</b>		
	<b>Sólo con cita previa</b>		<b>2022</b>
<i>Periodo 28 de junio a 17 de octubre 2021</i>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	
<i>Periodo 27 de junio a 16 de octubre 2022</i>			
Citas disponibles	25.197	49.352	57.278
Citas solicitadas	20.570	22.130	27.822
Porcentaje de ocupación	82%	45%	49%
Puestos de atención (media)	11,13	14,81	15,96

La única conclusión que se puede sacar del mayor porcentaje de ocupación media en el periodo de cita previa obligatoria, es que sí existió más probabilidad de tiempos de espera más elevados o necesidad de traspasar citas a los días posteriores con el consiguiente aumento de riesgo de finalización del plazo. Para salvar esta situación y en atención a la demanda creciente se incorporó más personal lo que permitió que en el año 2021 ese riesgo fuera incluso menor que el año siguiente de 2022. En cualquier caso, los responsables del SAC corroboran que los tiempos de espera de la cita previa nunca fueron superiores a 1 día, a la vez que los responsables de las oficinas de las consejerías manifiestan que no existieron problemas de colapso, en todo caso, ciudadanos que acudían sin cita, o a la oficina y/u hora equivocada.

Otro indicador significativo de las dificultades del ciudadano en el acceso, especialmente en el ejercicio 2020, es el número de llamadas abandonadas o perdidas, que da cuenta del incremento en la presión de la demanda que se produjo en la atención telefónica y en las dificultades para hacerle frente. Mientras que en 2019 el porcentaje de llamadas abandonadas o perdidas era solamente del 10% de las atendidas, en el ejercicio 2020 llegó a ser del 50%, con un aumento del tiempo medio en ser atendida una llamada que pasa de 13 segundos en 2019 a 70 segundos en 2020, en un escenario, eso sí, en el que las llamadas recibidas en total aumentaron de forma súbita un 70%. En el ejercicio 2021 podemos decir que se mantuvieron los niveles de actividad y de respuesta del SAC, debido entre otras cuestiones a que la falta de formación previa impide que la incorporación de nuevo personal solucione el problema a corto plazo, y la persistencia del teletrabajo, en el sentido de que los propios empleados públicos colapsan el servicio de atención telefónica para comunicarse con otros departamentos. A modo de información adicional, y aunque se salga del ámbito temporal de este estudio, en el ejercicio 2022 se puede decir que se han retomado valores asumibles de tiempos medios en espera (18 segundos) para un nivel de llamadas anuales entorno a las 300.000 (unas 40.000 más que en 2019, pero más de 100.000 menos que en 2020 y 2021).

Respecto a las oficinas de asistencia en materia de registro, dependientes de las Consejerías, apenas decir que mantienen casi estrictamente sus funciones al modo del registro tradicional con las dificultades añadidas de la adaptación a las herramientas y cultura de la administración electrónica. Así pues el diseño del *Decreto 89/2017, de 20 de diciembre*, en el que el SAC se erige como coordinador de las oficinas de asistencia en materia de registro no ha dado un resultado satisfactorio y las iniciativas de mejora en la asistencia, conforme a la normativa más reciente en materia de procedimiento y de accesibilidad universal, no se trasladan a la red de oficinas. La potencialidad que supone para el ciudadano, en cuanto facilidad de acceso, la existencia de muchos más puntos de registro no se aprovecha en su totalidad, bien por falta de información, bien por la inhibición a veces de las propias consejerías. Como se ha mencionado anteriormente, no se percibieron por parte de los gestores dificultades relevantes en el periodo de cita previa obligatoria.

#### 4.4 ACCESIBILIDAD

Por lo que respecta a la accesibilidad, la principal conclusión a extraer es la ausencia absoluta de una política o estrategia transversal verdadera en esta materia en la Administración del Principado de Asturias, cuyos adelantos recaen en la especial iniciativa de un escaso número de funcionarios que en su ámbito concreto de actuación van introduciendo mejoras puntuales. Las estrategias en materia de accesibilidad han resultado desoídas por la organización en su conjunto, y falta la capacidad de impulso de los procesos de planificación, adaptación de la normativa básica estatal, formación a los empleados y ejecución. La puesta en funcionamiento de todas las medidas descritas en el apartado de accesibilidad, si bien, limitadas a las tres sedes del Servicio de Atención Ciudadana, son fruto de la iniciativa y colaboración de los gestores implicados, pero no se sitúan en el marco de un plan o estrategia de implantación de la accesibilidad universal que haya alcanzado al resto de puntos de registro y/o de asistencia al ciudadano.

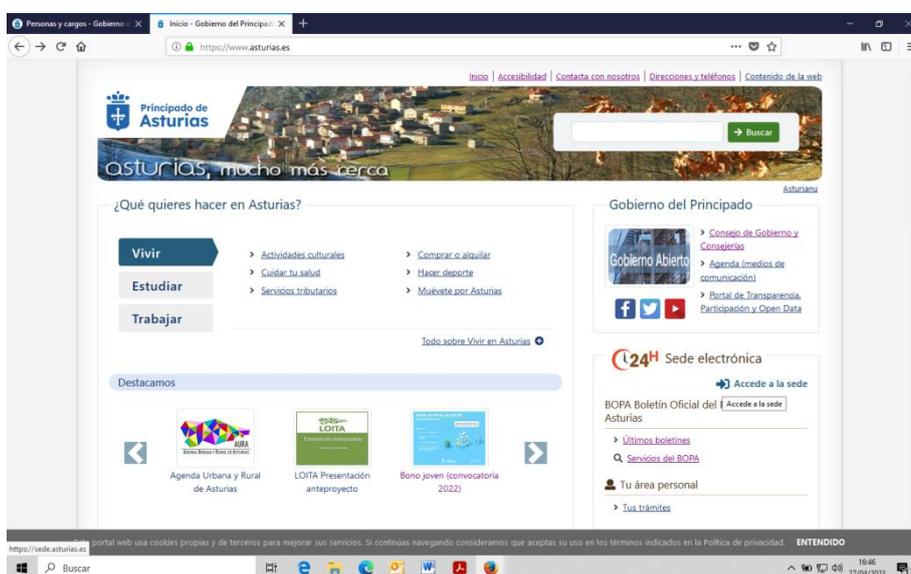
En cuanto a la accesibilidad en el Registro Electrónico, en tanto que este se localiza en la sede del Principado de Asturias ha de estarse a los estándares establecidos en la normativa del *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público*. Si bien, es necesario también insistir en la necesidad de adaptar o de utilizar el diseño universal en la documentación anexa (lo que requiere la aprobación de protocolos de actuación, y la concienciación y formación de los gestores del contenido) o colgada en las respectivas fichas de servicio, y que los formularios de lectura fácil/lenguaje claro figuren en las fichas de servicio.

Respecto del cumplimiento del citado Real Decreto, ya se ha mencionado en la parte descriptiva la no adecuación completa de la declaración de accesibilidad, y la ausencia, cuanto menos formalizada, de la figura del responsable autonómico en la materia y del procedimiento de quejas y reclamaciones. No obstante, de la información recabada se desprende que la sede del Principado cumple con carácter general los estándares de la WCAG 2.1 o al menos lo hace sin errores críticos.

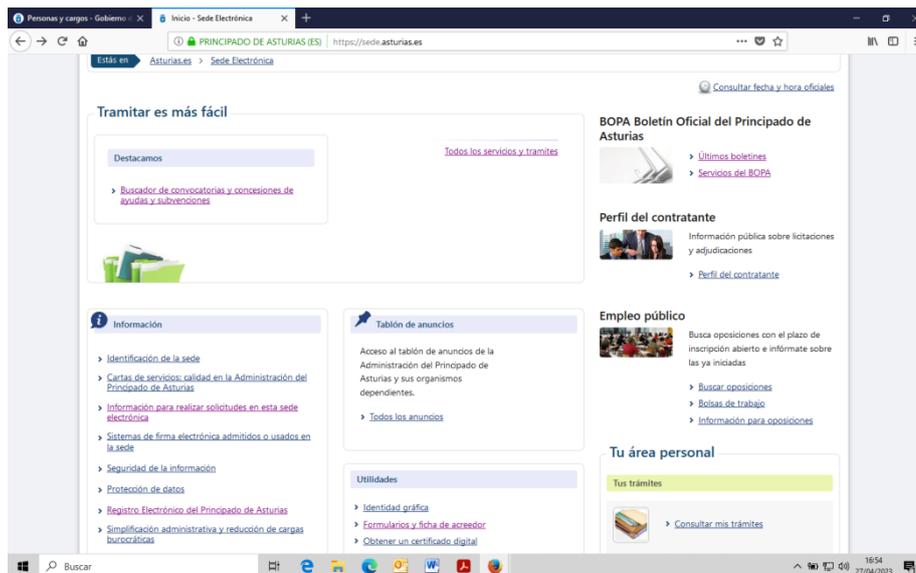
Con carácter general, dice el art. 5, los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de las entidades obligadas incluidas en el ámbito de aplicación del presente Real Decreto deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La arquitectura de contenido, y la estructura de encabezados y sub-encabezados ayuda a los usuarios convencionales a entender la jerarquía de la información y la relación entre las diferentes secciones, afectando especialmente a los usuarios con requerimientos de accesibilidad

Respecto de la accesibilidad del Registro Electrónico y sin ánimo de exhaustividad:

- Se enlaza sin problemas desde un buscador cualquiera, salvo desde [www.Asturias.es](http://www.Asturias.es), en el que la búsqueda devuelve miles de referencias pero no el enlace al mismo. Tampoco resulta posible desde [sede.asturias.es](http://sede.asturias.es) el acceso a un catálogo de trámites con criterios de clasificación y búsqueda debidamente organizados.
- En el supuesto que el ciudadano conozca la distinción entre el portal corporativo y la sede electrónica, provoca cierta confusión visual la colocación de la misma y la disposición de los anagramas (cercano y similar en tamaño a los accesos a las redes sociales, que no deberían ser jerárquicamente iguales por tamaño visual en una web institucional), y los títulos de los bloques de información de la sede y el BOPA.

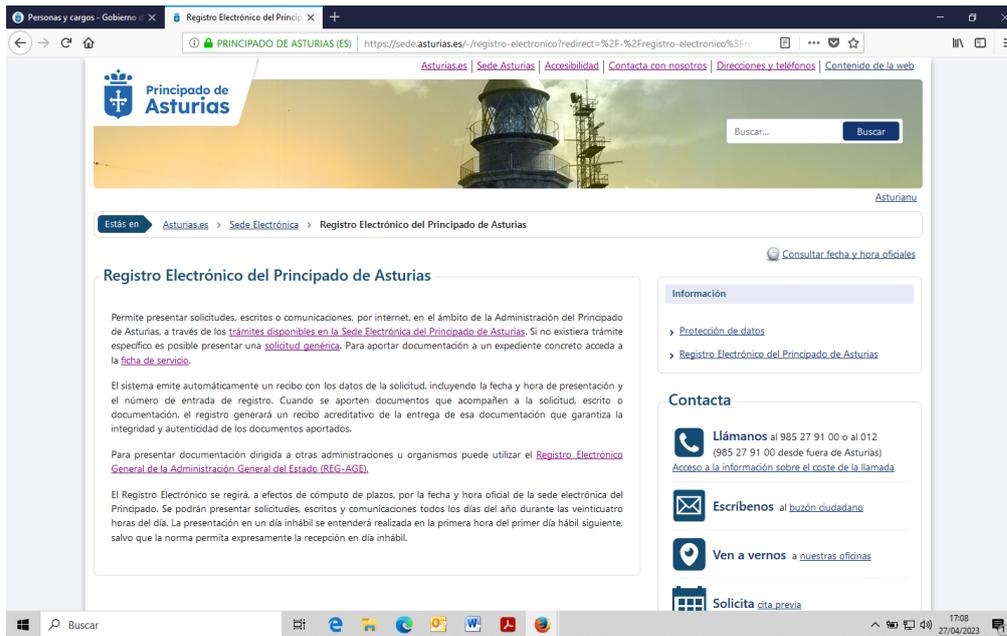


- Es necesario arrastrar el botón hasta la flecha para poder encontrar el enlace a través del cual se accede a la pantalla siguiente:

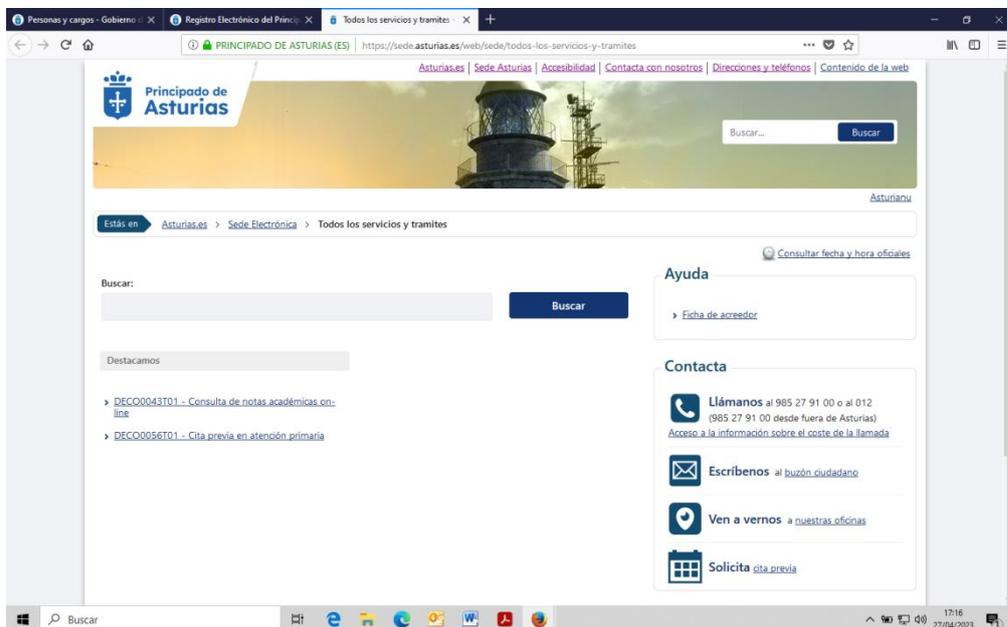


En esta pantalla, se accede al registro electrónico por medio de varios enlaces, lo que, ya es una fuente de confusión. El primero de ellos se denomina "Todos los servicios y trámites", situado entre el Buscador de convocatorias y el BOPA.

En esta página no se identifica fácilmente las agrupaciones de secciones similares, ni qué contenidos son principales y cuáles secundarios. El acceso al Registro Electrónico no está vinculado a ningún apartado específico titulado en color negro, como sucede con el BOPA o en el Perfil del contratante, lo que parece que sería más adecuado, ya que no deja de ser la puerta de acceso del ciudadano a todos los procedimientos. El segundo de los enlaces, es el que figura en el séptimo lugar de los enumerados en la columna de la izquierda, sin jerarquización o clasificación en bloques, y bajo el título genérico de "Información". A través de este link se accede a una pantalla en la que se proporciona información útil al ciudadano y los accesos al buscador de todos los servicios y trámites, a la solicitud genérica, al formulario para aportar documentación adicional a un expediente ya abierto, etc



A través del buscador general de trámites la búsqueda puede resultar muy laboriosa, en función del conocimiento mayor o menor del nombre del procedimiento cuya solicitud se busca, por lo que debería poder accederse desde la misma pantalla a otras opciones de búsqueda según diferentes criterios.



En resumen, puede decirse que el acceso al Registro Electrónico no está destacado en la medida de la importancia que tiene para el interesado, que quiere o tiene la obligación de presentar una solicitud por vía electrónica.

## 5 RECOMENDACIONES

**Primera:** En primer lugar, es necesario comenzar recordando que la manera en la que debe ordenarse la prestación de un servicio administrativo es por medio de la normativa. Se recomienda que se inicien o se continúe el impulso de los procedimientos regulatorios necesarios para actualizar el *Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre Registro Telemático*, el *Decreto 89/2017, de 20 de diciembre, por el que se regula la atención ciudadana y las oficinas de asistencia en materia de registros en la Administración del Principado de Asturias, sus organismos y entes públicos*, para crear la figura del funcionario habilitado, regular los apoderamientos y los registros correspondientes, la notificación por comparecencia espontánea, las condiciones básicas de accesibilidad de las oficinas de asistencia ciudadana, la creación de la unidad responsable de garantizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles, y el procedimiento de comunicaciones, quejas y reclamaciones contemplado en el capítulo II del *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre*, etc. Respecto a estos últimos, sería deseable que formaran parte de una estrategia global de impulso de la accesibilidad universal en el ámbito del Principado de Asturias.

**Segunda:** Respecto de la organización y funcionamiento del Registro, se recomienda aprovechar la oportunidad que supone la conjunción de varios factores, como es la entrada en vigor de la nueva *Ley del Principado de Asturias 2/2023, de 15 de marzo, de Empleo Público*, la necesidad de actualizar el *Decreto 89/2017, de 20 de diciembre*, y la renovación de los decretos de estructura orgánica que tendrá lugar tras el proceso electoral de finales de mayo, para modificar las competencias del Servicio de Atención Ciudadana y centralizar en él las competencias de registro y atención de la ciudadanía, de manera que su actual competencia de coordinación de las oficinas de asistencia al ciudadano se amplíe y se haga cargo de forma directa de la gestión de todas ellas, incluidas las de las consejerías que se considere oportuno. En caso contrario, o por el momento, deben de mejorarse los canales de comunicación entre el SAC y las oficinas de las consejerías, de forma que este último pueda tener conocimiento de los hechos relevantes antes que la ciudadanía.

Así, debería distinguirse entre las que serán oficinas de asistencia al ciudadano en materia de registro y las que serán únicamente oficinas de registro al servicio de una consejería. En este marco de planificación podrían valorarse los requisitos para la inclusión de las Oficinas Comarcales en la Red de oficinas de asistencia, estudiando la población que potencialmente asistiría en función de la densidad de población y la distancia kilométrica, y la necesidad de medios humanos y materiales que ello supondría. Una Red extensa de oficinas permitiría una mejor atención al ciudadano y un contingente mayor de efectivos que desplazar, según el volumen y la tipología de los servicios demandados. Por su parte, la centralización en el SAC permitiría una distribución homogénea de la carta de servicios en todas las partes del territorio, la posibilidad de planificar la dotación de efectivos de forma flexible

durante el ejercicio, su formación requerida, el equipamiento y las condiciones a cumplir por cada oficina, etc.

Al respecto de la especialización, se debería aprovechar la creación del Cuerpo de Atención Ciudadana de la nueva *Ley del Principado de Asturias 2/2023, de 15 de marzo, de Empleo Público*, como estrictamente de naturaleza funcionarial, para la exigencia de criterios diferenciados de selección respecto al cuerpo general de administrativos (administración electrónica, accesibilidad, entrevista...), de un periodo formativo obligatorio (organización de la Administración del Principado de Asturias, aplicativos y sistemas de información, accesibilidad en las relaciones con la ciudadanía, resolución de conflictos...) y de condiciones de jornada y horario más adaptadas a la atención ciudadana. Esto permitiría a su vez que en los picos de máxima demanda cuando la movilidad de efectivos no sea suficiente, se pueda llamar de la bolsa a personal funcionario interino que se incorpore con cierta formación. A este respecto, las coberturas de bajas o de vacantes del personal de las oficinas de atención ciudadana deberían ser consideradas prioritarias y asegurarse los mecanismos para una tramitación más ágil. A modo de ejemplo, cuando la Dirección General de la Función Pública moviliza para otra unidad por suponer una mejora para el propio funcionario interino, un efectivo dedicado a la atención ciudadana, debería de oficio iniciar el procedimiento de cobertura en el mismo, ya que la urgente necesidad de su cobertura va de mano con las funciones del órgano y el cuerpo al que pertenece y la voluntad del órgano se manifestó por medio de la solicitud anterior de cobertura. Se aprecia igualmente la necesidad de homogeneizar niveles y complementos de todo el personal de atención a la ciudadanía.

**Tercera:** Otra de las cuestiones relacionadas con los recursos humanos que se recomienda para mejorar la atención universal e inclusiva es asegurar la presencia de la figura del ordenanza en las oficinas durante todo su horario de atención al público. Esta figura reduce las incidencias provocadas por la desorientación o el desconocimiento de las oficinas por las personas que acuden, por lo que deviene casi imprescindible ante la población con dificultades cognitivas o con algún tipo de discapacidad. Se recomienda estudiar la posibilidad de que el conjunto de ordenanzas de la Consejería o de la Administración dependan únicamente de una unidad que permita su distribución entre las diferentes unidades conforme las necesidades del periodo y que priorice, en todo caso, a las unidades de atención a la ciudadanía.

En este ámbito de actuaciones, al margen de la especialización y formación del personal, y la figura del ordenanza presente en cada oficina, se recomienda, bien la creación de plazas o modificación de alguna de las existentes, bien la contratación del servicio, en orden a cumplir las funciones de intérprete en lengua de signos, y la utilización del servicio de cita previa para permitir a los ciudadanos solicitar las ayudas técnicas o auxilios que requieran para la realización de sus gestiones ante el SAC (cuestión que les aporta la condición de preferentes en la atención conforme el nuevo *Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo*).

Es necesario darle a estas mejoras un enfoque estratégico integral de todas las oficinas de asistencia al ciudadano en todo el Principado de Asturias, para lo cual es necesario un diagnóstico global -enmarcado en el necesario proceso de planificación estratégico más general al que venimos haciendo referencia- y en el que es posible que se aprecien circunstancias como la reubicación de ciertas oficinas, la compra centralizada de dispositivos tecnológicos adecuados, señalética apropiada etc

**Cuarta:** En lo que respecta a las funciones de las oficinas, es necesario homogeneizar los servicios que se prestan entre ellas e incluir todos los servicios que reconoce la normativa administrativa. Como opción, debe de contemplarse cambiar el tradicional sistema de distribución de oficinas de asistencia por consejerías, distinguiendo entre la existencia de oficinas de asistencia al ciudadano o simplemente de oficinas de registro. Resultan claramente prescindibles oficinas de asistencia al ciudadano en el EASMU, existiendo la Oficina Central de asistencia en la planta plaza del edificio.

**Quinta:** Respecto a la revisión de las funciones, se recomienda el estudio de las posibles alternativas a la actual manera de gestionar, por ejemplo, el registro de salida (que puede automatizarse desde el procedimiento de SITE que se está realizando), la centralita para llamadas en el ámbito de la propia Administración (dotando a la intranet de un directorio permanentemente actualizado) o las comunicaciones internas entre órganos de la propia Administración.

**Sexta:** Se recomienda dotarse asimismo de herramientas que coadyuven en la distribución mejor de la demanda de atención en tiempo real, previniendo la saturación de oficinas mediante acciones de comunicación. Así, por ejemplo, la información relativa al plazo de cada procedimiento en las fichas de servicios debiera aparecer tal y como la recoge la norma y también destacada e interpretada en lenguaje claro y visible, con avisos tales como "el procedimiento que está consultando es de carácter masivo, por lo que se le recomienda la presentación telemática de la solicitud, no esperar al último día de plazo para presentar su solicitud presencial y acudir a su oficina más cercana durante las horas de menor afluencia". También se recomienda la inclusión de un enlace con información del nivel de ocupación de las diferentes oficinas:



En este sentido, sería deseable que todas las oficinas de asistencia al ciudadano en materia de registros tuvieran el mismo horario de apertura, pues este es un aspecto más de la calidad con la que se presta el servicio. Desde el punto de vista de la prestación no se justifica la diferencia y puede suponer una ventaja o desventaja de los ciudadanos de determinadas localidades respecto de otras.

**Séptima:** La Red de oficinas en materia de asistencia al ciudadano resultante de la nueva planificación debería tener asegurada por vía de su normativa, las características y requisitos mínimos que deben de tener las oficinas y la dotación mínima necesaria de recursos humanos y materiales de los que debe dotarse cada una.

Respecto a los recursos materiales, existen dos cuestiones que parecen ha adquirido una mayor relevancia:

- La velocidad de los programas y de la digitalización revisando los protocolos generales de implementación de aplicativos y complementos necesitados por la red de oficinas.
- Los equipamientos relacionados con la accesibilidad.

**Octava:** En el ámbito del Registro Electrónico, se recomienda, tal y como se ha mencionado con anterioridad, dotarlo de una nueva norma de funcionamiento actualizada a las exigencias normativas actuales. Debe mejorarse asimismo la visibilidad de su acceso desde la sede electrónica.

**Novena:** Respecto a la accesibilidad, además de las cuestiones reseñadas en el análisis relativas a deficiencias en la aplicación del *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público*, -las relacionadas con la declaración, la figura del responsable y el procedimiento de quejas y sugerencias-, se ponen de manifiesto algunas posibles mejoras a implementar en la sede, dado que no se identifican fácilmente las agrupaciones de secciones similares y qué contenidos son principales y cuáles son secundarios:

- Actualmente casi todas las secciones tienen el mismo color de fondo, tamaños de caja y color de titular parecidos. Usando el mismo color de fondo, las secciones principales pueden tener una tonalidad de color de fondo más oscura y las secciones más secundarias más clara.
- Los *Links* aparecen subrayados por defecto, lo que genera mucho ruido visual.
- La navegación del sitio *web* debe ser fácil y clara, lo que significa que los usuarios deben poder encontrar fácilmente la información que necesitan, y las etiquetas y los títulos de la página deben ser descriptivos y claros. Sería recomendable incluir una barra de navegación con las distintas secciones. Actualmente lo más parecido a esta barra de navegación es la sección *<temas>* y la sección *<qué quieres hacer en Asturias>*, pero es una forma poco convencional y un poco confusa para acceder a los distintos contenidos de la *web* sin tener que revisar toda la página de inicio. Una barra de navegación de este tipo permite identificar

directamente tu área de búsqueda/interés sin tener que revisar toda la página de inicio. Aunque luego estas secciones aparezcan también en la página de inicio, pero no obliga al usuario a hacer *<scroll down>* y leer las distintas secciones hasta encontrar la que le interesa.

- Todas las funciones y elementos del sitio *web* deben poder ser controlados mediante el teclado, para permitir a las personas con discapacidad motora o que no pueden usar un ratón navegar por el sitio. Los usuarios deben poder navegar por el sitio *web* y hacer *clic* en enlaces utilizando solo el teclado.
- Los enlaces deben ser descriptivos y proporcionar información clara sobre el destino del enlace, lo que ayudará a los usuarios con discapacidades visuales a entender la relación entre diferentes páginas y secciones del sitio web.
- Pueden incorporarse vídeos píldora que expliquen la forma de tramitar solicitudes o realizar determinadas búsquedas. Todos los videos y audios del sitio *web* deben contar con subtítulos y transcripciones, para permitir a las personas con discapacidad auditiva acceder al contenido. Asimismo, los controles de audio y video deben ser fáciles de usar y accesibles para todos los usuarios, lo que significa que deben poder ser operados mediante el teclado y ser compatibles con tecnologías de asistencia.

**Novena:** Con carácter general, ni siquiera los colectivos más cualificados, como el de las empresas o el de los empleados públicos, conocen o son conscientes en el momento de tener que dirigirse a la propia Administración vía registro de los diferentes canales y puntos de acceso. Sin embargo esta cuestión no es objeto de acciones de comunicación institucional como lo son cuestiones de menor relevancia para la eficacia del servicio público. Sucede, además, que diversificar los puntos de atención tiene la ventaja para la propia Administración de aprovechar mejor sus recursos y evitar saturaciones y colapsos. Se recomienda aprovechar la implementación de la figura del funcionario habilitado y del sistema de apoderamientos para lanzar una campaña de información institucional que tenga por objeto informar de las distintas maneras de relacionarse con la Administración, difundiendo estas figuras de apoyo en la Administración electrónica y la variedad de puntos de atención en los que se reciben las solicitudes dirigidas a la Administración del Principado.

Tal es el informe de la Inspectora que suscribe que somete a cualquier otro mejor fundado en derecho.

