



UNIDAD DE ASISTENCIA AL CIUDADANO **DIRECCIÓN PROVINCIAL DE VALENCIA**



Autores TGSS

Carmen Bas Perales y M^a José Verdía Mondejar

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

Artículo 12. 1. Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen....»

INICIATIVA *“Unidad de Asistencia al Ciudadano”*

1. INTRODUCCIÓN	5
2. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Diagnóstico de la situación en las administraciones de la TGSS	6
2.3 Diagnóstico de la situación en la Dirección Provincial de Valencia	7
3. MEDIDAS DESARROLLADAS	8
3.1 Estructura organizativa. Organigrama	8
3.2 Descripción del espacio de trabajo	9
3.3 Asistencia administrativa	14
4. PROYECTO: NUEVA UNIDAD DE ASISTENCIA AL CIUDADANO	17
4.1 Equipamiento informático y puestos de trabajo	18
4.2. Estudio y evaluación de tendencias	19
4.3. Diseño del espacio de la nueva oficina	19
5. MEJORAS QUE SE PRETENDEN OBTENER	20
6. EVALUACIÓN/BALANCE; VENTAJAS/INCONVENIENTES; AHORRO/COSTE	22
6.1 Balance inicial	22
6.2 Ventajas	23
6.3 Ahorro/coste	24
6.4 Evaluación final	25
Marco legal	26
Agradecimientos a:	26

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la Administración ya ha incorporado las nuevas tecnologías a su funcionamiento y, simultáneamente, debe garantizar que aquellos ciudadanos que por cualquier motivo (no disponibilidad de acceso a las nuevas tecnologías o falta de formación) no puedan acceder electrónicamente, dispongan de los medios adecuados para seguir comunicándose con los mismos derechos y garantías.

La solución a este objetivo pasa por la formación del personal que atiende al público para que haga posible la comunicación de estos ciudadanos con la [Administración Electrónica](#), así como por la disponibilidad de puntos de acceso electrónico públicos en sedes administrativas. Por lo tanto, se deben establecer las previsiones generales que sean garantía de los derechos de los ciudadanos.

En este orden, se han de abordar las plataformas que pueden utilizar los ciudadanos o las propias Administraciones para establecer tales comunicaciones electrónicas.

La tendencia del uso de dispositivos móviles presenta un campo que debe ser aprovechado. La proliferación de los smartphones y la popularidad cada vez mayor de las aplicaciones móviles está haciendo que una organización como la nuestra adecue la gestión a los nuevos canales de comunicación.

*Una **unidad de asistencia al ciudadano** hace asequibles las gestiones con pocos o ningún conocimiento tecnológico por parte del ciudadano y fomenta el autoservicio, personalizando la gestión y siendo proactivo.*

2. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1 Antecedentes

En el último trimestre de 1987 esta Tesorería General de la Seguridad Social asumió con sus propios medios la recaudación ejecutiva de los recursos económicos del Sistema a través de las recién creadas Unidades de Recaudación Ejecutiva, integradas orgánicamente en las Administraciones de la Seguridad Social.

La expansión geográfica de la red de Administraciones, nacidas a partir de 1986, a lo largo del territorio permitió ofrecer los servicios de la Tesorería a los profesionales, empresarios, trabajadores y ciudadanos con la mayor cercanía posible a sus centros de trabajo y lugares de residencia, evitando desplazamientos que venían realizándose a las capitales de la provincia.

A partir de aquellos años empezamos a familiarizarnos en nuestros puestos de trabajo con herramientas ofimáticas y presenciábamos comunicaciones telemáticas de transmisión de datos que anunciaban un futuro próximo en que empezaríamos a arrinconar la Lexicon 80 y el papel cebolla.

Después de que la Ley 30/1992 estableciera que las Administraciones Públicas impulsarían el empleo y aplicación de medios telemáticos y que permitirían a los ciudadanos relacionarse con ellas con los medios técnicos que dispusiesen, la Orden de 3 de abril de 1995, desarrollada en la Resolución de 23 de mayo, dio origen al Sistema RED, alrededor del cual crecería la administración electrónica en el ámbito de la Tesorería.

El principio general de que las empresas y trabajadores podrían utilizar medios telemáticos empezó a girar en 1998 (Ley 50/1998), pasando a constituirse como obligatorio para determinados colectivos (empresas de más de 20 trabajadores, requisito para obtener beneficios en la cotización, por ejemplo). A nivel general este punto de inflexión tiene su hito en la Ley 11/2017, cuando leemos en su preámbulo que “esta ley pretende dar el paso del «podrán» al «deberán»”.

Hasta llegar a la actual Ley 39/2015, con su definitivo artículo 14, los funcionarios de la Tesorería nos hemos esforzado en crear la masa crítica para la consecución de objetivos e implementación de cambios normativos (domiciliación de cuotas, sistema RED, notificaciones telemáticas, etc). Esto mismo venimos haciendo con el impulso de la Administración Electrónica, entendiendo que la creación de unidades especializadas en la orientación y adiestramiento del ciudadano en el uso eficiente de las nuevas tecnologías de la información constituye un objetivo fundamental en los años venideros.

2.2 Diagnóstico de la situación en las administraciones de la TGSS

En aquella década de los 80 la Tesorería General de la Seguridad Social era una organización joven, como la mayoría de su personal. En la actualidad, las administraciones de la Seguridad Social, cuentan con menos funcionarios, más

mayores y con una multiplicidad de gestiones que señalan los límites de la casi infinita polivalencia de nuestro personal.

Un factor radica en la evolución de las necesidades de la atención presencial, supeditadas a la Administración Electrónica.

Nuestro público requiere ahora otros servicios, los que precisa para su incorporación a la [Administración Electrónica](#). Se tiene menos atención presencial que hace años, pero se exige mayor calidad y profesionalidad y más tiempo de dedicación.

Estos dos factores, [Administración Electrónica](#) y falta de medios personales, exigen la adopción de medidas que se enfoquen hacia la optimización de la labor de atención al ciudadano.

En una administración con ya pocos funcionarios, se tendrán que resolver expedientes de devolución de ingresos, convenios especiales, altas y bajas de los Sistemas Especiales Agrario y Hogar, se informará a los ciudadanos, se registrarán certificados digitales y claves, se variarán datos identificativos, se asistirá en el uso de la [Administración Electrónica](#), se tratarán los informes del Despool, se resolverán incidencias en materia de Extranjería, y las de los autorizados RED para que puedan conciliar sus liquidaciones en plazo, se gestionará la entrada del Registro Electrónico, las cada vez más numerosas causas diestr@, las depuraciones de deuda, el fraude, las bajas de oficio y, en fin, un larguísimo etcétera.

En este escenario la adopción de medidas era y es inaplazable. La Tesorería General avanza sin pausa, hacia una [Administración Electrónica](#) que supone un cambio radical en las tareas que los funcionarios venían realizando de manera habitual.

2.3 Diagnóstico de la situación en la Dirección Provincial de Valencia

La Dirección Provincial de Valencia ha experimentado cambios importantes en su estructura, tanto en su sede como en las Administraciones y Unidades de Recaudación Ejecutivas correspondientes, como consecuencia de todo lo expuesto en los puntos anteriores.

El transcurso del tiempo es inexorable, no tanto para la organización, en continua adaptación a los cambios de todo tipo, pero sí para sus funcionarios. La edad media de los funcionarios de la Dirección Provincial de Valencia es de 58 años, la reducción de la plantilla en los últimos 8 años alcanza el 22% y aumentará de manera progresiva en los próximos años.

Desde el 1 de enero de 2018, mediante la Resolución de 04-12-2017 (B.O.E. del 30), se publicó una modificación del ámbito territorial de distintas unidades de gestión; como consecuencia de esta modificación, la Administración 4602 quedó en condiciones de asumir competencias en materia de [administración electrónica](#), repartiendo las suyas entre varias administraciones.

Realizada la redistribución de tareas y personas, se consiguieron diversas sinergias en los trabajos que venían realizándose y parte de la plantilla de dicha unidad podía

Tesorería General de la Seguridad Social

Sistema de iniciativas y mejores prácticas para la mejora de la gestión y la calidad del servicio

destinarse a otras funciones, que a su vez pudieran aliviar la carga de trabajo de las mismas, y así, se pensó en la creación de una **Unidad de Asistencia al Ciudadano** que permitiera y facilitara una mayor y más rápida adaptación a la Administración Electrónica, que se había convertido ya, en uno de los objetivos más importantes de nuestra Dirección Provincial.

Coincidiendo en el tiempo con la inminente aplicación de la Ley 39/15 y la aparición de la figura del funcionario habilitado se pensó que ésta unidad podría ser la adecuada para dar cabida a la nueva figura.

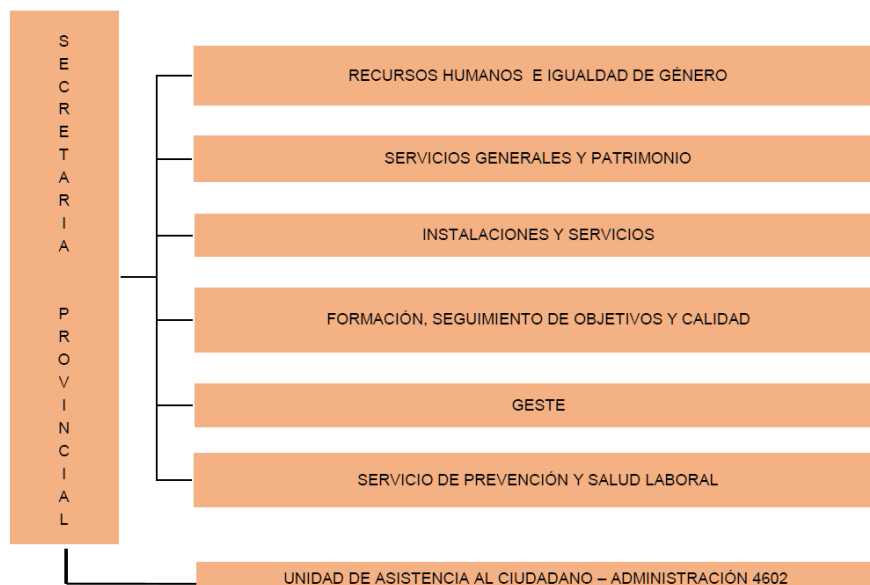
3. MEDIDAS DESARROLLADAS

La **Unidad de Asistencia al Ciudadano** (en adelante **UAC**) empezó a prestar servicio, a partir del mes de mayo de 2018, con una plantilla de 7 personas, entre las que se incluía una jefa de área N 22, una jefa de Negociado N18, 4 puestos N 17 y un recepcionista/informador.

3.1 Estructura organizativa. Organigrama

La **UAC** se encuentra adscrita a la Secretaría Provincial. En un principio se evaluó que al no dedicarse a la gestión pura de la TGSS no se podría vincular a ninguna Subdirección Provincial, y que al consagrarse exclusivamente a la atención del ciudadano se enmarcaba dentro de las labores de información al igual que el servicio de atención telefónica.

Por otra parte, en aplicación del art. 12 .2.3 de la ley 39/2015 si se llega a establecer la figura de funcionario habilitado, este no podría ubicarse en ninguna administración dada su vinculación con el Registro Electrónico que a su vez solo se encuentra en las direcciones provinciales, por lo que parecía conveniente que se creara dicha unidad dentro de la Dirección Provincial, en cuyo caso la figura del funcionario habilitado quedase integrado en ella.



3.2 Descripción del espacio de trabajo

La **UAC** refleja un cambio de modelo en lo que se refiere al espacio físico de atención.

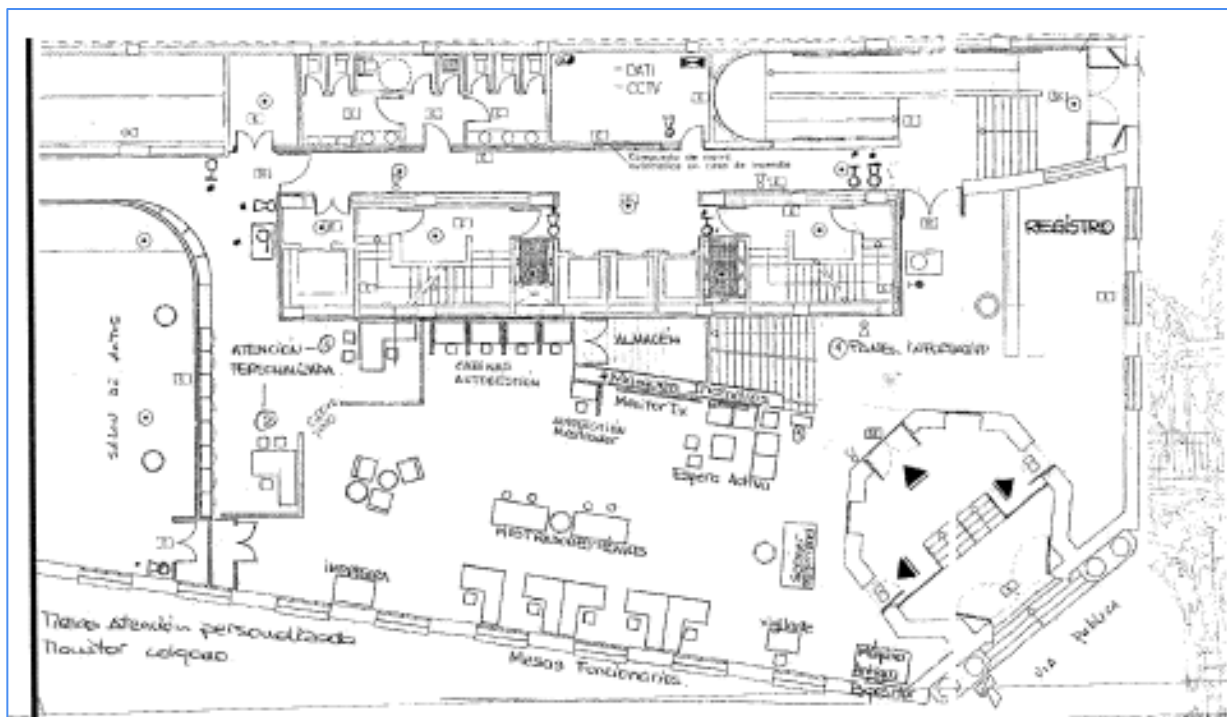
Está equipada con los medios técnicos necesarios para que los ciudadanos puedan relacionarse electrónicamente con nuestra organización.

Ambientes o espacios a diferenciar:

- Hall de entrada
- Zona de espera
- Zona de atención presencial y autogestión

El espacio de trabajo dispuesto para la gestión de la **UAC** se encuentra en la planta baja de la sede de la Dirección Provincial.

Esta unidad es independiente del resto de la dirección provincial y cuenta con su propio acceso.



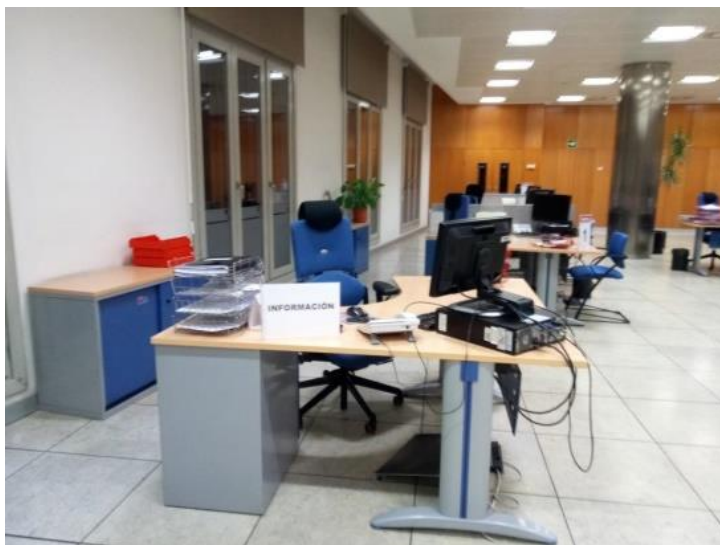
Plano correspondiente a la situación física de principios de 2019

Instalaciones y mobiliario

→ *En la zona de espera, para hacer amena la estancia hasta ser atendido y que a la vez sirva como elemento a través del cual poder ofrecer información a la ciudadanía, se incluye un expositor para folletos y revistas y una bancada de recepción de 9 asientos.*
También se muestra un buzón para depósito de sugerencias.



→ Un puesto para personal de información, con un terminal.



→ En zona de atención presencial, en la que se atiende por parte de los empleados públicos personalmente a la ciudadanía, 5 mesas de trabajo con ala auxiliar y terminal, impresora, escáner y línea telefónica, silla ergonómica de trabajo, una silla confidente.

La disposición de las mesas permite garantizar la confidencialidad de las conversaciones.

El puesto de la jefa de área con las mismas prestaciones que el resto de puestos.



Puestos de autogestión

La zona TIC está compuesta por:



- 1 puesto de autogestión con internet, un terminal y una impresora.
- 4 puestos para uso del ciudadano con ayuda del funcionario, con terminal para acceso a las web de la Seguridad Social e impresora en cada uno.

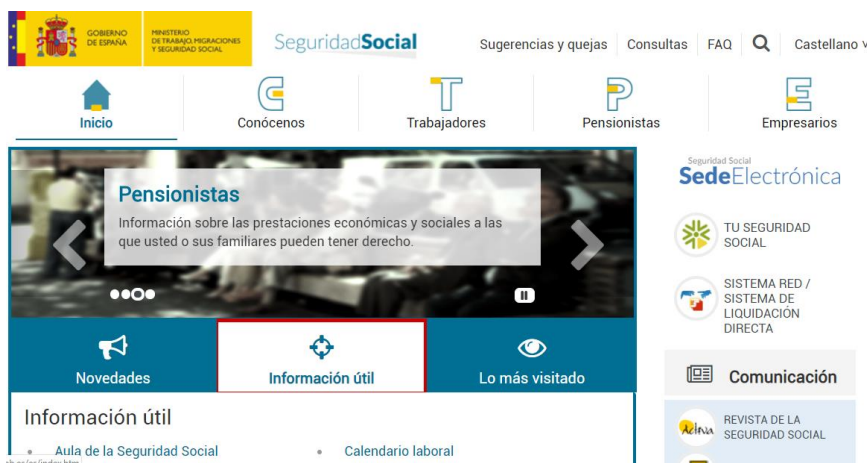
Estos puestos permiten al usuario llevar a cabo sus gestiones.

Tecnología

Somos conocedores de que las Tecnologías de la Información y la Comunicación lo están cambiando todo. La gestión, la tramitación, la prestación de servicios, el modo en que nos relacionamos... todo.

La tecnología utilizada en la UAC es:

TRÁMITES ONLINE: El más reciente de los canales de atención/tramitación, llamado a ser el más importante en el futuro, el que provoca los mayores cambios en el modelo de atención; para ello, se utiliza:



WEB

**CORPORATIVA
DE LA
SEGURIDAD
SOCIAL**

Es, en número, el principal canal de información a disposición de la ciudadanía.

Tesorería General de la Seguridad Social

Sistema de iniciativas y mejores prácticas para la mejora de la gestión y la calidad del servicio

Destacaremos esencialmente:

1. Dispone de versiones para tablets o smartphones, se adapta a los diferentes dispositivos. Esta circunstancia es especialmente importante por las entradas cada vez más numerosas desde dispositivos móviles.

2. Los contenidos de la web no son fáciles de localizar. Los ciudadanos se quejan de las dificultades para encontrarlos; bien es cierto que cada vez hay más servicios, pero la vía de acceso ha de mejorar su funcionamiento. No es una web intuitiva.

Por otra parte, el cambio cultural no se realiza de un día para otro. Se está mejorando en varios campos como el portal IMPORT@SS.

Ya se ha culminado la fase I del proyecto sobre el nuevo modelo de atención del SEEH.



SEDE ELECTRÓNICA



Su estructura facilita la navegación, se adapta a dispositivos móviles.

Los servicios y trámites disponibles se categorizan en los perfiles: Ciudadanos, Empresas y Administraciones y Mutuas, y por temáticas, mediante las cuales se permite al ciudadano identificar y facilitarle acceso a los servicios incrementando así la seguridad, rapidez, comodidad y la realización de trámites administrativos a través de los medios telemáticos.

Tesorería General de la Seguridad Social

Sistema de iniciativas y mejores prácticas para la mejora de la gestión y la calidad del servicio

3.3 Asistencia administrativa

El artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, habla de los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretamente en el apartado b dice que tienen derecho a ser asistidos en sus relaciones con ellas.

La asistencia administrativa prestada en la Unidad está encaminada a realizar exclusivamente trámites de contenido electrónico. Su objetivo es asistir al ciudadano para enseñarle a realizar los trámites que figuran en la Sede Electrónica de la Seguridad Social, así como facilitarle las formas de acceso (alta en cl@ve, certificado digital FNMT de persona física o grabar móvil para acceder vía SMS).

Esta asistencia varía según el tipo de ciudadano que acude a la oficina;

- Ciudadanos que solicitan alta en cl@ve y certificado digital de la FNMT de persona física para poder acceder a la Administración Pública.
- Ciudadanos que inician la relación laboral por primera vez y solicitan el NUSS (asignación cl@ve y NUSS).
- Ciudadanos que solicitan diversos informes (vida laboral, bases de cotización, duplicados de NUSS, jornadas reales, etc.) con escasos o nulos conocimientos informáticos->acceso al informe vía SMS.
- Ciudadanos que no han trabajado nunca y para solicitar ayudas necesitan una vida laboral negativa->acceso al informe vía SMS.
- Autónomos que carecen de los servicios de un profesional, se le tramita alta en cl@ve y se le enseña como realizar los trámites que necesita (alta, baja, cambio de domiciliación en cuenta, notificaciones telemáticas etc.).

Personal

El perfil de los funcionarios de cada puesto de atención requiere una serie de habilidades para cumplir con la norma, concretamente con lo dispuesto en el apartado e) del artículo 13 de la Ley 39/2015 en el que cita el derecho de los ciudadanos a ser tratados con respeto y deferencia por los empleados públicos y ser facilitadores del ejercicio de sus derechos y obligaciones.

Por lo que las actitudes y aptitudes más necesarias serían:

ACTITUDES	APTITUDES
Conciencia de servicio público.	Comunicación verbal.
Receptividad a las demandas del público.	Capacidad de comprensión.
Empatía, cortesía, educación y paciencia.	Facilidad para búsqueda de datos.
Interés en dar la respuesta más eficaz.	Capacidad de trabajo y resistencia a la rutina.
Equilibrio emocional ante situaciones de conflicto.	Fiabilidad en el trabajo.

Tesorería General de la Seguridad Social

Sistema de iniciativas y mejores prácticas para la mejora de la gestión y la calidad del servicio

La plantilla actual de la oficina se compone de:

- 1 jefa de área
- 4 funcionarios: 1 nivel 18 y 3 nivel 17
- 1 recepcionista informador de entrada

Cada una de las personas tiene un cometido diseñado en función de su preparación.

Cuando se planificó la apertura de la unidad en esta Dirección Provincial, uno de los factores más importantes para obtener éxito fue, precisamente, el factor humano, disponiendo de personal con las distintas capacitaciones necesarias para asistir a los diferentes perfiles de ciudadanos.

La formación es fundamental para obtener éxito en una UAC. En el caso de esta Unidad, no hubo que iniciar ningún proceso formativo específico, pues todas las personas cuentan con un conjunto de acciones formativas recibidas durante años, que les ha permitido alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar este tipo de trabajo. Además, han acrecentado las destrezas necesarias para su progreso laboral, con satisfacción de alcanzar tanto los objetivos personales como los de la Dirección Provincial.

La UAC dispone de las siguientes capacitaciones, todas ellas en continua actualización gracias a la labor de la Unidad de Formación y de los excelentes ponentes con los que cuenta esta Dirección Provincial:

ACCIONES FORMATIVAS	Tipo de formaci
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COTIZACIONES	Técnica
CONVENIO ESPECIAL EN EL SISTEMA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Técnica
DESPLAZAMIENTOS DE TRABAJADORES AL EXTRANJERO(15 h.)	Técnica
EL R.E.A. Y EL R.E.E.H.:CAMPO APLIC.,AFILIAC.,COTIZAC.Y RECAUDACION	Técnica
FINANCIACION,COTIZACION Y RECAUDACION EN EL REG.ESPECIAL AGRARIO DE LA S.S.	Técnica
GESTION DESCENTRALIZADA - REG. GENERAL	Técnica
GESTION RECAUDATORIA	Técnica
GESTION RECAUDATORIA (COTIZACION)	Técnica
INSCRIPCION EMPRESAS, VARIACIONES Y COBERTURA RIESGOS	Técnica
LEGISL.SEG.SOC.APLICABLE A TRABAJ.EXTRACOMUNITARIOS Y COMUNITARIOS	Técnica
LUCHA CONTRA EL FRAUDE EN SEGURIDAD SOCIAL	Técnica
MODALIDADES DE PAGO: CARGO EN CUENTA Y PAGO ELECTRONICO	Técnica
REGIMEN ESPECIAL AGRARIO Y HOGAR DEL SISTEMA DE LA SEGURIDAD SOCIAL (15 HORAS)	Técnica
REGIMEN ESPECIAL DE AUTONOMOS DEL SISTEMA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Técnica
REGIMEN GENERAL Y SISTEMAS ESPECIALES	Técnica
REGIMENES ESPECIALES (15 horas)	Técnica
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. FUNCIONALIDADES	General
APRENDIENDO A TRABAJAR EN EQUIPO (15 horas)	General
CESION Y PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL. NIVEL AVANZADO	General
CESION Y PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL. NIVEL BASICO	General
ENRIQUECIMIENTO PERSONAL EN EL TRABAJO(15H)	General
ESTRATEGIAS COGNITIVAS DE MEJORA PERSONAL Y PROFESIONAL	General
LAS REGLAS DEL PROCED.ADMINIS. COMUN Y LOS PROCEDIM. DE LA S. SOCIAL(PROCED. ADM. Y SECTOR PÚBLICO)	General
LIMITES DEL DERECHO A LA INFORMACION: REGIMEN JURIDICO	General
NOTIFICACIONES TELEMATICAS	General
NOVEDADES NORMATIVAS EN EL AMBITO DE GESTIÓN DE LA TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.	General
Todos los años	General
FACTORES DE UN BUEN CLIMA LABORAL	General
GESTIÓN DE CONFLICTOS	General

La Dirección Provincial de Valencia ha impartido desde el año 2007 un total de 43 cursos relacionados con la [Administración Electrónica](#), a los cuales han asistido 749

funcionarios entre ellos y con preferencia de asistencia los funcionarios destinados en las unidades atención presencial y telefónica.

Difusión

Una vez dispuesto todo para la inauguración de la **UAC**, se enviaron cartas a organismos de Valencia: Gerencia Territorial de Justicia, Ayuntamiento y Generalidad Valenciana, señalándoles el inicio de este servicio. También se hicieron carteles informativos colocados en las administraciones cercanas a la Dirección Provincial y, por último, fueron los propios funcionarios de puestos de atención los que se encargaron de expandir la noticia de la **UAC**.

Trámites

Partiendo de la base ya comentada de que la **UAC** se constituye como espacio reservados dentro de la Dirección Provincial con personal especializado en este tipo del servicio, para informar acerca de las posibilidades que ofrecen las herramientas tecnológicas y su uso, los trámites que se realizan habitualmente son:

Trámites ejecución FGA	Porcentaje trámites
VARIAC. DATOS PERSON.	33,55

Trámites ejecución SEDE	Porcentaje trámites
VIDA LABORAL	27,67
CERT.DIG.FNMT	13,8
ALTA CL@VE	8,61
VARIACION CON CL@VE	4,94
BASES COTIZACION	2,61
DUP NUSS	2,47
ALTA NUSS	2,32
ALTA RETA	1,38
CERT. CTE./DEUDA	1,02
NOTIFICAC.TELEMATICAS	0,69
DOMIC. BANCARIA	0,47
BAJA RETA	0,18
INFORMES J. REALES	0,18
RECIBO PAGO	0,11

Junto a este documento se acompaña en un pendrive un vídeo donde se muestra una simulación de la atención dispensada a dos ciudadanos, uno sin asistencia y otro asistiéndole en su trámite. También se puede visualizar en el siguiente enlace:

<https://youtu.be/pdHXR-Fn6Pk>

Modo de funcionamiento

Tesorería General de la Seguridad Social

Sistema de iniciativas y mejores prácticas para la mejora de la gestión y la calidad del servicio

Con carácter general, la atención se inicia en la mesa del personal de información que averigua el trámite que desea gestionar el ciudadano.

En el caso de que se perciba cierta disposición o habilidad con la informática y que el ciudadano cuente con los medios de acceso (cl@ve o móvil), se le indica que coja turno para la cabina de autogestión. En caso contrario, se le indica que coja turno para ser atendido de forma personalizada (pulsar SIGE según el trámite).

Si el ciudadano que pasa a la mesa del funcionario muestra desentusiasmo con la informática o, aunque no la tenga, si está obligado por Ley a realizar los trámites de forma telemática (trabajadores por cuenta propia o autónomos...) se les tramita alta en cl@ve y se les ayuda y enseña a realizar el trámite que necesita.

En la mayoría de los casos, los ciudadanos que acuden a la Unidad son personas con conocimientos escasos, ciudadanos de a pie que demandan más atención personalizada por desconocer los procesos informáticos, como el manejo del ratón ya que muchos de ellos no saben utilizarlo y lo que necesitan generalmente son informes (sobre todo vida laboral, duplicado de NUSS, informe de bases de cotización etc.). En este caso se les graba el móvil y se les enseña y ayuda a obtener dichos informes vía SMS.

4. PROYECTO: NUEVA UNIDAD DE ASISTENCIA AL CIUDADANO

Todos pensamos que el típico espacio físico de atención al ciudadano está cambiando, cada vez es más flexible y necesita de otras características, tecnología e instalaciones para cumplir mejor su funcionalidad.

La Dirección Provincial de Valencia considera de gran importancia la innovación de la UAC por lo que está elaborando un nuevo proyecto a fin de que, el espacio dedicado a esta labor resulte atractivo a los ciudadanos, que son los principales favorecidos y destinatarios de las mejoras que busca la Tesorería General de la Seguridad Social.

El estudio se plantea a corto, medio y largo plazo puesto que la funcionalidad de la unidad irá cambiando con el devenir de la demanda de los ciudadanos.

El planteamiento es obtener una oficina con decoración moderna que aporte la sensación de bienestar tanto para el cliente como para el empleado público y que permita ofrecer nuestro servicio desde la perspectiva de la tecnología.

En el presente documento se adelantan las líneas de trabajo del proyecto:

4.1 Equipamiento informático y puestos de trabajo

➤ **Puestos de trabajo:**

Los puestos de ayuda y atención al ciudadano dispondrían de los siguientes medios:

Equipamiento puestos trabajo
o 6 Pcs
o 6 Impresoras a doble cara
o 6 teléfonos
o 6 escáneres de última generación

Se habilitaría una zona con mesas amplias para enseñar a utilizar las aplicaciones para todos los usuarios de dispositivos móviles (smartphones y tablets), donde el funcionario atendería al ciudadano. Dichos dispositivos estarían sujetos a la mesa.

Se trata de que el ciudadano sepa manejarse solo a la hora de solicitar una cita previa, acceder al informe de su situación laboral o estar al corriente; para ello habrá que enseñarle las ventajas, simplemente instalándose la aplicación y con la garantía de un acceso seguro.

Equipamiento zona de trabajo
o 5 tablets (3 con Android y 2 Ipd con IOS)

➤ **Puestos de autogestión:**

- En los puestos destinados al uso de los ciudadanos a gestionar sus datos, se les habilita un equipamiento para facilitar sus trámites. En caso de necesitar ayuda, el funcionario les guiará en su gestión. (Configurados en la actualidad).

Equipamiento puestos con ayuda del funcionario autogestión
o 4 Pcs
o 4 impresoras
o 4 escáneres

- Puesto de autogestión del ciudadano, puesto autónomo para el ciudadano conocedor de su propio trámite.

Equipamiento puestos sin ayuda de autogestión
o 1 Pc
o 1 impresoras
o 1 escáner

Esta dotación irá cambiando con el transcurso del tiempo, aumentando los puestos de autogestión y disminuyendo los de ayuda.

Wifi corporativa para las tablets y Ipads, dado que consideramos que los usuarios se conectarán mediante su 3G, 4G o 5G, existiendo la posibilidad de que se conecten a la wifi como invitados, reuniendo los requisitos de seguridad que sean necesarios.

4.2. Estudio y evaluación de tendencias

La actualidad está marcada por la inmediatez, todo está sujeto a innovación y las oportunidades pasan a una velocidad muy grande. Esta circunstancia nos obliga a mejorar nuestra capacidad de detección y reacción para gestionar mejor nuestro servicio.

En este apartado conviene apuntar que se sugiere la idea de ir acumulando información por el funcionario que atiende al público, con algunos datos esenciales que servirán para conocer las nuevas tecnologías que utiliza el ciudadano cuando viene a resolver dudas de lo que necesita de la Administración, ya sea aumento de tablets o de cualquier otro dispositivo informático o nuevas tecnologías que vayan introduciéndose en el mercado y marquen tendencias, con el fin de tener una continua proactividad tecnológica con el paso del tiempo.

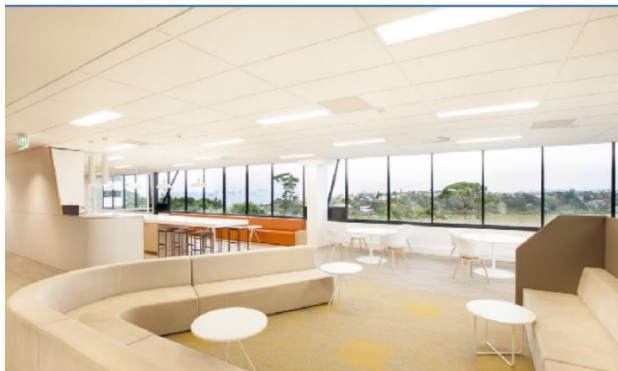
Los actuales cuestionarios de satisfacción de la TGSS son insuficientes ante los cambios que la sociedad experimenta. Hay que observar las tendencias que los propios ciudadanos experimentan, generando nuevas ideas para que podamos evolucionar al mismo ritmo que nuestros clientes.

4.3. Diseño del espacio de la nueva oficina

Hoy, cualquier organización tiene la necesidad de volcarse hacia la innovación, cambiando el enfoque frente a sus problemas y optimizando sus procesos y sus espacios para fomentar la mejora en la atención al ciudadano y que este perciba que toda la gestión de la TGSS va orientada a su propio beneficio.

Se debe apostar por la eliminación de muros y tabiques, estableciendo de esta manera una gran zona abierta que aumente la sensación de amplitud, salpicada con ambientes distendidos compuestos por sofás en color claro que inviten al usuario a ponerse más cómodo. La integración de la naturaleza, la inundación de la luz..., todo esto produce buenas vibraciones al funcionario y sensación de cercanía, familiaridad y limpieza al ciudadano.

Esta Dirección Provincial se ha puesto en contacto con la diseñadora de la Tesorería General de la Seguridad, por lo que estamos a la espera de las propuestas más especializadas que puedan convenir a esta nueva UAC.



El objetivo es concebir unas instalaciones modernas e innovadoras pero que resulten acogedoras a la vez que favorezca un diálogo distendido entre ciudadanos y funcionarios.

Zonas de espera: en estos ambientes las pantallas de televisión son buenas conductoras, como ya se ven en otras organizaciones y empresas, para mostrar ciertos tipos de información didáctica que resulte interesante al ciudadano. Por otra parte, se pueden reproducir mensajes que faciliten el conocimiento de la Tesorería General de la Seguridad a la Sociedad, como los vídeos divulgativos.

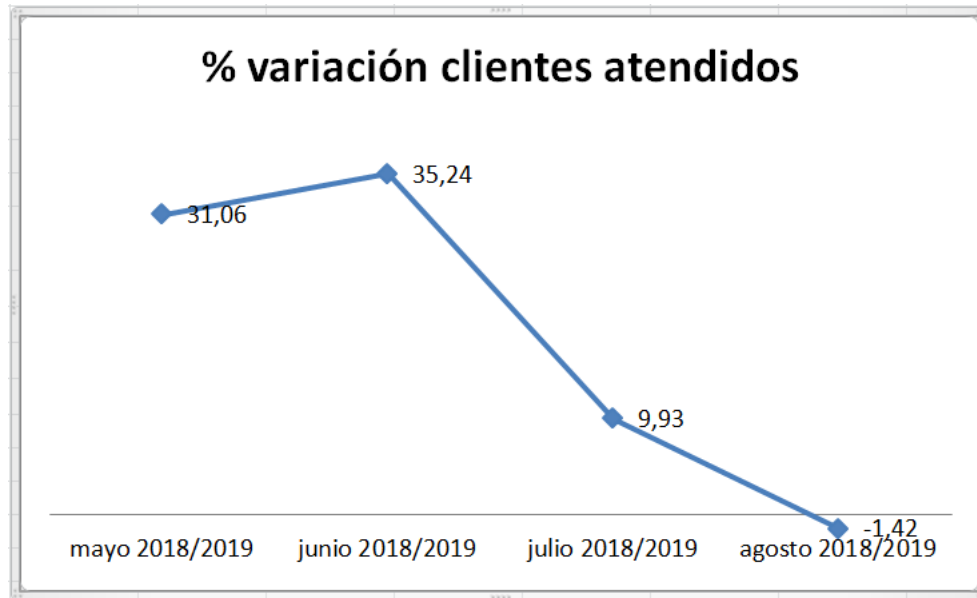
5. MEJORAS QUE SE PRETENDEN OBTENER

La mejora que se pretende obtener es el cumplimiento de nuestra misión: dar a conocer los procesos telemáticos para que la ciudadanía aprenda a relacionarse con la administración por medios electrónicos, puesto que los que si los conocen no acuden a nuestras oficinas.

En el ámbito de esta Dirección Provincial, se está apreciando una disminución de la atención presencial en administraciones de València capital desde el la creación de la UAC.

En el siguiente cuadro se puede apreciar las variaciones de clientes atendidos entre los meses de mayo a agosto 2018 y el mismo periodo de 2019, la evolución ha sido muy positiva.

FECHAS	05/2018	05/2019	%	06/2018	06/2019	%	07/2018	07/2019	%	08/2018	08/2019	%
OFICINA TGSS	nº clientes	nº clientes	variación	nº clientes	nº clientes	variación	nº clientes	nº clientes	variación	nº cliente	nº cliente	variación
46/02, UNIDAD ASISTENCIA	1.365	1.789	31,06	1.104	1.493	35,24	1.158	1.273	9,93	848	836	-1,42



Queda reflejada en el gráfico la progresiva disminución de clientes atendidos.

Con respecto a otras administraciones de València capital, el número de clientes atendidos, salvando las diferencias de trámites y dotación de las plantillas, se observa que mantiene la misma tendencia de disminución en atenciones.

FECHA	05/2019	06/2019	07/2019	08/2019
OFICINA TGSS	Clientes	Clientes	Clientes	Clientes
46/02, UNIDAD ASISTENCIA	1.789	1.493	1.273	836
46/03 C/ Virgen de la Cabeza, 22 VALENCIA	2.689	2.294	2.365	1.672
46/04-05 Avda General Avilés, 27 VALENCIA	4.688	4348	4559	3082
46/06 C/ Ernesto Anastasio, 58 VALENCIA	2.600	2.042	2.077	1.624
46/15 C/ Colón, 60 VALENCIA	5060	4.361	4.745	3.112
Total	16.826	14.538	15.019	10.326

❖ Mejoras que se pretende obtener en el presente y a corto plazo:

- Incrementar la autonomía del ciudadano en su relación con la Administración.
- Facilitar el acceso a sus servicios.
- Minimizar tiempos y evitar trámites innecesarios.
- Disminución de la atención en la red de administraciones.

❖ Mejoras futuras que pueden incluir las siguientes líneas de estudio:

- Enseñar y divulgar las nuevas tecnologías empleadas en la Seguridad Social (app).
- Cumplir con la meta tan ambiciosa de la administración de una transformación digital total. La *Administración Electrónica* ya está en vigor.
- Como línea estratégica, perseguir "la mejora del acceso de la ciudadanía a los servicios prestados por la Seguridad Social".
- Aumento de la eficacia y la transparencia.
- Simplificación en los procesos de gestión.
- Mejorar la imagen de la Administración.
- Adecuar y remodelar los espacios de los inmuebles en los que se ubiquen nuevas UAC.
- Implantación de evaluación sobre la atención realizada, basada en la percepción de los propios clientes.

6. EVALUACIÓN/BALANCE; VENTAJAS/INCONVENIENTES; AHORRO/COSTE

6.1 Balance inicial

Para que a un ciudadano se le pueda facilitar cualquier información que precise o resolverle cualquiera de los numerosos tipos de trámites o gestiones que venimos ofertando, la maquinaria organizativa, tecnológica y el personal de la Tesorería General de la Seguridad Social, tienen que funcionar a la perfección.

Se puede constatar como hemos dicho al principio de este documento que nuestro modelo actual de atención acumula ciertas deficiencias que no debemos obviar y que ya es urgente subsanar, antes de plantearnos el futuro de nuestra organización.

Si hacemos un balance inicial de la atención al ciudadano, contrastamos que la calidad de atención en nuestra UAC es mayor que la atención tradicional del resto de administraciones, por ejemplo, en los siguientes parámetros:

- Tiempos de espera
- Tiempos de tramitación
- Información más detallada
- Veces que un ciudadano/a necesita acudir para resolver su gestión
- Frecuencia de uso de la Sede Electrónica
- Sencillez y homogeneidad en los trámites
- Sistemas de comunicación con la ciudadanía
- Percepción ciudadana (no evaluada de momento)

6.2 Ventajas

Los **ocho pilares básicos** de la estructura de un Modelo Integral de Atención Ciudadana son:

- » *DELIMITACIÓN DE SU MARCO COMPETENCIAL*
- » *SISTEMA DE INFORMACIÓN* Contenidos web Seguridad Social
- » *TRÁMITES Y SERVICIOS*
- » *HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS*
- » *RECURSOS HUMANOS*
- » *LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO/A*
- » *INTEROPERABILIDAD*
- » *MODELO DE ATENCIÓN*

Atendiendo a estos ocho pilares, las ventajas son:

Ventajas para la ciudadanía

- *Se convierte en su puerta de referencia.*
- *Le facilita el acceso, la comunicación y la relación en función de sus necesidades, habilidades y/o no conocimientos informáticos, con los servicios de la Tesorería General de la Seguridad Social por los diferentes canales: presencial, y telemático.*
- *Agiliza las gestiones administrativas.*
- *La calidad del servicio que recibe es homogénea en cualquiera de los canales utilizados.*
- *Recibe un trato más personalizado.*
- *Recibe una atención integral acorde a sus expectativas.*
- *Mejora su nivel de satisfacción y su valoración sobre los servicios que le son prestados.*

Ventajas para la Dirección Provincial

- *Genera la posibilidad de organizar adecuadamente el espacio físico en el canal presencial y el espacio telemático, así como los recursos a asignar en ellos para la atención a la ciudadanía.*
- *Favorece la utilización de herramientas que proporcionan las nuevas tecnologías para aplicarlas a los servicios de atención ciudadana.*
- *Promueve la cultura de la “atención al cliente” en la organización.*
- *Facilita en la provincia de Valencia, con núcleos poblacionales dispersos, el acercamiento al ciudadano con independencia de su lugar de residencia.*
- *Mejora la imagen de la Administración ante la ciudadanía.*
- *Contribuye a la transparencia en la gestión de la Seguridad Social.*

- Representa el futuro de la atención presencial de la TGSS enfocada al ciudadano, ya que nuestro potencial mayor de clientes son los profesionales y empresas ya obligados a la utilización de los medios telemáticos.

6.3 Ahorro/coste

El ahorro que produce una oficina del tipo que se plantea se puede valorar en los siguientes conceptos:

1. Productividad

Gracias a las redes de comunicaciones y transferencia de datos, es posible trabajar hoy remotamente, fortaleciendo con el uso virtual, las transacciones electrónicas y el intercambio de información sin la necesidad del soporte en papel, ahorrando tiempo, espacio y aprovechando la velocidad y la capacidad de almacenamiento de enormes cantidades de datos y archivos.

En las tablas siguientes se puede observar los valores alcanzados por la **UAC** durante el presente año, relativos a los tiempos medios de atención y espera, siendo en mucho de ellos más ventajosos que en algunas administraciones de Valencia capital.

No obstante, se ha de recordar que una parte de los trámites son distintos entre las administraciones y la **UAC**. Los resultados de esta unidad son equiparables desde la comparativa heterogénea realizada al resto de administraciones.

FECHA	01/2019	02/2019	03/2019	04/2019	05/2019	06/2019	07/2019	08/2019
OFICINA TGSS	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio
46/01 C/ Colón, 60 VALENCIA	0:11:45	0:07:01	0:08:32	0:06:42	0:10:21	0:00:00	0:00:00	0:00:00
46/02, UNIDAD ASISTENCIA	0:06:58	0:08:49	0:06:44	0:07:54	0:03:38	0:07:54	0:05:23	0:02:52
46/03 C/ Virgen de la Cabeza, 22 VALENCIA	0:07:29	0:05:50	0:06:05	0:06:28	0:10:03	0:05:51	0:08:53	0:06:44
46/04 Avda General Avilés, 27 VALENCIA	0:03:58	0:02:09	0:02:58	0:02:52	0:02:54	0:04:13	0:04:19	0:01:58
46/05 Avda General Avilés, 27 VALENCIA	0:06:15	0:04:13	0:04:23	0:05:19	0:05:21	0:03:15	0:02:48	0:02:46
46/06 C/ Ernesto Anastasio, 58 VALENCIA	0:07:36	0:06:32	0:05:35	0:05:13	0:09:14	0:13:17	0:06:16	0:05:43
46/15 C/ Colón, 60 VALENCIA	0:11:24	0:06:34	0:09:43	0:07:30	0:08:45	0:07:30	0:11:27	0:12:09
Total	0:08:04	0:05:49	0:06:20	0:05:58	0:07:26	0:07:02	0:07:32	0:06:32

Ahorro de tiempo de espera

FECHA	01/2019	02/2019	03/2019	04/2019	05/2019	06/2019	07/2019	08/2019
OFICINA TGSS	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio	Tiempo medio
46/01 C/ Colón, 60 VALENCIA	0:09:37	0:10:59	0:10:38	0:10:29	0:10:39	0:00:00	0:00:00	0:00:00
46/02, UNIDAD ASISTENCIA	0:08:11	0:07:42	0:08:21	0:07:53	0:08:09	0:08:18	0:07:59	0:08:13
46/03 C/ Virgen de la Cabeza, 22 VALENCIA	0:08:34	0:10:40	0:10:12	0:10:02	0:10:05	0:10:45	0:10:34	0:11:02
46/04 Avda General Avilés, 27 VALENCIA	0:07:45	0:07:41	0:07:43	0:07:58	0:07:52	0:05:50	0:05:49	0:07:30
46/05 Avda General Avilés, 27 VALENCIA	0:07:16	0:07:06	0:06:05	0:06:18	0:06:48	0:06:46	0:05:27	0:06:11
46/06 C/ Ernesto Anastasio, 58 VALENCIA	0:07:51	0:07:49	0:07:43	0:08:08	0:07:10	0:05:34	0:06:23	0:06:01
46/15 C/ Colón, 60 VALENCIA	0:09:38	0:10:23	0:09:36	0:09:55	0:09:21	0:08:25	0:08:24	0:08:52
Total	0:08:28	0:09:00	0:08:42	0:08:46	0:08:38	0:07:40	0:07:37	0:08:13

Ahorro de tiempo de atención

2. Gestión del conocimiento

La posibilidad de disponer de toda la información actualizada útil para la capacitación de los empleados públicos de este servicio y su constante aprendizaje, es un ahorro de tiempo en procesos de aprendizaje.

Ellos son conocedores en profundidad de la Sede Electrónica, a la vez que se comparte el conocimiento con el ciudadano. La especialización del funcionario y su propio conocimiento en la materia permite transmitirlo al ciudadano de la forma más didáctica posible, a la vez de advertir las posibles deficiencias del sistema que le imposibilita gestionar sus trámites.

3. Interoperatividad y exclusividad de cara al ciudadano

Contar con la posibilidad de que el ciudadano resuelva sus propios trámites en tiempo real y a través de una óptima atención especialidad del empleado público, permite ofrecer un servicio de atención superior.

6.4 Evaluación final

La Ley 39/2015 transforma el modelo de atención al ciudadano.

Esta Ley potencia la [Administración Electrónica](#) y, como consecuencia, modifica el Modelo actual de Atención Ciudadana. La tramitación electrónica deja de ser una forma especial de gestión de los procedimientos para constituirse en forma habitual de gestión, porque una Administración sin papel:

*Refuerza las garantías de los interesados
Es más transparente
Fomenta la proactividad*

La Administración Pública está inmersa en el proceso de [Administración Electrónica](#) y se han de poner los medios adecuados para aprovechar al máximo los recursos con que cuenta.

Básicamente, una UAC como la que actualmente se gestiona en esta Dirección Provincial de Valencia aporta las mejoras descritas a continuación:

- Entra directamente en el proyecto de la [Administración Electrónica](#) a pesar de exigir profundos y costosos desarrollos tecnológicos, organizativos y culturales.*
- Contribuye con realismo a la situación en la que nos encontramos y a la que queremos ir, valorando el impacto en las personas y la organización.*
- Elabora un plan de transformación digital con estrategia, recursos posibles y necesarios, gestión del cambio y medidas reales de reducción burocrática.*
- La propia existencia de la unidad sugiere la expansión de oficinas similares en todo el ámbito de la Tesorería General de la Seguridad Social.*

Se deberían programar campañas de difusión con cometidos de la Seguridad Social, sobre todo lo que en estos momentos es la Tesorería General de la Seguridad Social y los proyectos futuros hacia donde se encamina.

La Unidad de Asistencia al Ciudadano se concibe como una de las herramientas que contribuiría a que la sociedad conociera lo que es la Tesorería General de la Seguridad Social.

Marco legal

Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos en lo relativo al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la administración y archivo único electrónico.

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

Resolución de 04-12-2017 (B.O.E. del 30), sobre modificación del ámbito territorial de distintas UURE.

Agradecimientos a:

Agustín Alarcón Lafarga, Araceli Domínguez Guerrero, Isidora Hernández Borrego, Lucas Hernández Ramírez, José Manuel Jimeno Montesa, Carlos Martín Cosme, Antonio Martínez Abaria, Mónica del Pilar Morán López, y M^a Luisa Salas Martí.

Este proyecto está concebido, no para morir en el tiempo, sino... para adaptarse a los tiempos (unlimited time).



IGUALDAD DE GÉNERO En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en este documento hacen referencia a funcionarios de la Dirección Provincial y se efectúan en género masculino, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino.

Tesorería General de la Seguridad Social

Sistema de iniciativas y mejores prácticas para la mejora de la gestión y la calidad del servicio