



# Comunicación

# 204

## **UNIDADES MÓVILES DE GESTIÓN. ACERCANDO LA ADMINISTRACIÓN AL CIUDADANO**

**Carlos Guadián Orta**

Asesor de Comunicación y Contenidos  
TAC-gedas

---

## Palabras clave

*Ciudadano, servicios, movilidad, proximidad*

## Resumen de su Comunicación

*La necesidad de las administraciones por acercar al ciudadano sus servicios dentro de la tendencia de construir arquitecturas de servicio orientadas y centradas en el ciudadano, obliga a emprender nuevas iniciativas para poder conseguir este objetivo.*

*Hemos pasado de una situación en que las oficinas de atención ciudadana estaban centralizadas en un punto a otra en la que normalmente se efectúa una descentralización intentando cubrir toda el área de influencia del territorio. Pero aún se puede ir un poco más allá. Con la puesta en marcha de Unidades Móviles de Servicio se puede conseguir una cobertura mucho más amplia, sobre todo en aquellos municipios en los que su especificidad geográfica así lo indique. Ayuntamientos con centros poblacionales dispersos o sencillamente que tengan una incipiente red de oficinas descentralizadas son los más indicados para poner en marcha este tipo de solución.*

*Por otro lado la versatilidad que pueden ofrecer en multitud de actividades de la administración pública las convierten en una solución más que indicada para mejorar el servicio ofrecido al ciudadano.*

*Mediante su puesta en marcha conseguiremos tener una presencia más activa delante del ciudadano, aumentando la confianza de este y por supuesto mejorando su calidad de vida ya que se podrá ahorrar desplazamientos al poder realizar tramitaciones a la puerta de casa.*

*Para la exposición e ilustración de la solución de las Unidades Móviles de Gestión nos basaremos en el Ayuntamiento de Palma de Mallorca, pionero en implementar dicho servicio bajo el nombre de Unidades Móviles de Servicio.*

---

## UNIDADES MÓVILES DE GESTIÓN. ACERCANDO LA ADMINISTRACIÓN AL CIUDADANO

### 1. Introducción

La necesidad de las administraciones por acercar al ciudadano sus servicios dentro de la tendencia de construir arquitecturas de servicio orientadas y centradas en el ciudadano, obliga a emprender nuevas iniciativas para poder conseguir este objetivo.

Hemos pasado de una situación en que las oficinas de atención ciudadana estaban centralizadas en un punto a otra en la que normalmente se efectúa una descentralización intentando cubrir toda el área de influencia del territorio. Pero aún se puede ir un poco más allá. Con la puesta en marcha de Unidades Móviles de Servicio se puede conseguir una cobertura mucho más amplia, sobre todo en aquellos municipios en los que su especificidad geográfica así lo indique. Ayuntamientos con centros poblacionales dispersos o sencillamente que tengan una incipiente red de oficinas descentralizadas son los más indicados para poner en marcha este tipo de solución.

Por otro lado la versatilidad que pueden ofrecer en multitud de actividades de la administración pública las convierten en una solución más que indicada para mejorar el servicio ofrecido al ciudadano.

Mediante su puesta en marcha conseguiremos tener una presencia más activa delante del ciudadano, aumentando la confianza de este y por supuesto mejorando su calidad de vida ya que se podrá ahorrar desplazamientos al poder realizar tramitaciones a la puerta de casa.

Para la exposición e ilustración de la solución de las Unidades Móviles de Gestión nos basaremos en el Ayuntamiento de Palma de Mallorca, pionero en implementar dicho servicio bajo el nombre de Unidades Móviles de Servicio.

El Ayuntamiento de Palma de Mallorca ha apostado por una atención más cercana y accesible al ciudadano con la puesta en marcha de sus Unidades Móviles de Servicio (UMS).

Uno de los objetivos básicos del Plan de Modernización y Calidad del Ayuntamiento de Palma ha sido siempre facilitar a los ciudadanos el acceso a la información municipal y la realización de trámites y gestiones con la administración. La puesta en marcha de las Unidades Móviles de Servicio es una iniciativa más encaminada a lograr este objetivo. Se quiere por lo tanto facilitar que el ciudadano tenga lo más accesible posible el poder realizar cualquier tipo de tramitación, solicitud de trámite o de información. Para ello no bastan los medios hasta ahora empleados como la atención presencial, la telefónica o la ya más que implantada presencia on-line.

En este sentido se han buscado nuevas combinaciones que pudieran resultar atractivas y además fáciles de implantar, versátiles y sobre todo que puedan facilitar la vida al ciudadano aumentando por lo tanto su calidad de vida y como no, su experiencia de usuario con la administración pública.

Las Unidades Móviles de Servicio es un servicio de oficinas móviles que, gracias a la atención personal y a una red de sistemas informáticos, puede realizar cualquiera de los servicios que se prestan actualmente en las oficinas municipales de atención al público, ya que son un complemento de la misma estructura. El itinerario de las oficinas móviles y su horario flexible, sitúa al Ayuntamiento más cerca del domicilio de cada ciudadano y se adapta a las necesidades horarias que impone la vida actual.

---

Para realizar este proyecto en el Ayuntamiento de Palma de Mallorca se ha tenido en cuenta toda una serie de factores que han acabado configurando el servicio actual. Para ello haremos un repaso por su configuración, pero claro está teniendo en cuenta que un proyecto de este tipo puede ser totalmente configurable a las necesidades de cualquier administración pública.

## 2. Personal y equipamiento de las UMS

El equipo que se hará cargo de las UMS estará formado por el conductor del vehículo, un policía local y el informador, el cual será un profesional cualificado con un perfil claramente orientado a la atención al público. El equilibrio por lo tanto de recursos humanos es importante y que cada uno de ellos tenga asignadas unas funciones concretas para facilitar un trabajo eficaz y eficiente.

En el caso de Palma de Mallorca se han habilitado cinco vehículos Volkswagen Multivan que a pleno rendimiento compondrán la flota de las Unidades Móviles de Servicio, estableciendo 6 horas diarias de atención al ciudadano y acercando el Ayuntamiento a la puerta de casa o del centro de trabajo; convirtiéndose así en una atención prácticamente personalizada. La movilidad que supone este tipo de servicio aumenta claramente las prestaciones del ayuntamiento de cara a sus ciudadanos.

Las UMS estarán equipadas de forma equivalente a una oficina, tanto en relación al mobiliario interior, como a los útiles de trabajo. Así mismo contará con el material de información necesario y con los impresos pertinentes, proporcionados por las Unidades Integradas de Atención al Público (UIAP). Contará también con una caja registradora, de tamaño reducido y fácil portabilidad, y un programa para contabilizar las ventas emitidas y realizar el cuadro de la caja. Por último, destacar que cada vehículo estará dotado de una rampa plegable, con el objetivo de facilitar el acceso a personas con discapacidad.

Las UMS están pensadas además para dar una cobertura especial a aquellas zonas que no cuentan con una oficina municipal de atención al público en sus inmediaciones, y para ofrecer los servicios de información y gestión en un horario más atractivo y accesible al ciudadano. En todo momento los vecinos de Palma podrán estar informados de la ubicación y el horario de cada unidad móvil, a través del teléfono de información municipal 010. Asimismo podrán conocer el día y hora que este servicio pasará por cada barrio.

Es importante que se piensen en multitud de detalles, pero que una vez tenidos en cuenta no comportan ningún problema. La coordinación con los servicios de información es imprescindible, como si de una unidad más se tratara. Es decir, tenemos que considerar este tipo de solución como una oficina de atención ciudadana pero de carácter descentralizado. Eso sí, con la característica que su ubicación puede variar en función de las necesidades con las que el ayuntamiento se encuentre.

## 3. Información y gestión

Las UMS permiten realizar la gran mayoría de las gestiones y tramitaciones municipales de una forma rápida y cómoda, ya que cuentan con personal cualificado para atender las diferentes dudas que puedan surgir y solventar cualquier problema.

En relación a los trámites de información pública, hay que diferenciar dos niveles de acceso. En el primer nivel se encuentran aquellas funciones que no requieren comunicación con los servicios centrales. Este primer nivel de acceso permitirá a las unidades móviles poder informar sobre los servicios del Área de Información General, así como realizar determinadas actuaciones, tales como facilitar todo tipo de información municipal, facilitar los impresos correspondientes e indicar al ciudadano las dependencias a las que debe dirigirse para tramitar sus peticiones.

El segundo nivel hace relación a las prestaciones que requieran comunicación con los servicios. En estos casos, y gracias a las comunicaciones UMTS, las unidades móviles podrán cubrir las mismas funcionalidades que una oficina de atención ciudadana 'convencional' (UIAP), ya que se encuentran en las mismas condiciones de trabajo que cualquiera de ellas y acceden a los mismos datos. Las UMS disponen del equipamiento de comunicaciones necesario que les permite trabajar de forma remota y en tiempo real con las aplicaciones de gestión municipales, es decir, de la misma forma que si el funcionario estuviese en una UIAP. Por tanto, será posible, por ejemplo, obtener un volante de empadronamiento o la copia de un recibo.

#### **4. Ubicación de las UMS**

Se han previsto posibles habilitaciones de la vía pública para el correcto aparcamiento de las Unidades Móviles de Servicio, permitiendo así un tráfico fluido. Como propuesta inicial se han seleccionado unas rutas, que podrían cambiar en función de la densidad de población o adecuaciones de la vía pública, y que son:

- Punto de Atención 1: Sant Jordi, en la Plaza principal
- Punto de Atención 2: Can Pastilla, en la plaza de la Iglesia.
- Punto de Atención 3: Sa Vileta
- Punto de Atención 4: Gomila en la Plaza del Mediterráneo.

Además se han seleccionado otros puntos como el Polígono Can Valero, en el cruce central y Polígono ASIMA, en vía ASIMA.

Para una correcta planificación del servicio, tenemos que realizar un estudio previo de necesidades. Lo veremos claro sobre todo en aquellos municipios dónde la desconcentración urbana así nos lo indique. Es decir, aquellas poblaciones que cuentan con varios centros diseminados son los más indicados para una implantación de este tipo. Por otro lado, municipios de cierto tamaño y que hasta este momento tienen centralizado el servicio de atención ciudadana en una oficina, normalmente situada en el propio edificio del consistorio, también son los sujetos ideales para este tipo de solución.

Desde luego tienen ventajas respecto a una red de oficinas descentralizadas, ya que su implementación es mucho más rápida y mucho más flexible. Aunque como ya hemos indicado anteriormente, la solución ideal es su complementariedad con los servicios ya establecidos.

#### **5. Campañas Ciudadanas**

El servicio de Oficina Móvil se ha convertido también en una importante herramienta de información y trámite para determinadas campañas ciudadanas - de interés general o específico - que potenciará el Ayuntamiento.

Campañas sobre cuestiones tan diversas como temas sanitarios de prevención, educativos (colegios, matriculaciones, etc.), atención e información a inmigrantes y otros temas específicos como eventos deportivos, ferias turísticas, etc. En este sentido, el consistorio reforzará el servicio en cada caso, para dar suficiente cobertura en estas situaciones donde se prevé un importante incremento de la atención ciudadana y de las demandas de información.

Entre las diversas campañas que podrían ponerse en marcha en un futuro, destacan aquellas que son específicas de tramitación. Estas campañas se crearían específicamente con la finalidad de facilitar a la ciudadanía la realización de trámites de alcance masivo, que tuvieran un período temporal determinado para su cumplimentación; por ejemplo pagos de determinados impuestos, inscripciones a procedimientos reglados en plazo, subvenciones o becas ciudadanas, períodos de regulación de inmigrantes, etc.

---

## 6. Conclusiones

Estamos entrando en una nueva generación de servicios de la administración pública al ciudadano. Tenemos que pensar en mejorar, complementar y sobre todo encontrar soluciones que por si mismas puedan dar un valor añadido al servicio que se está proporcionando.

Toda facilidad es poca para hacer presente al ciudadano la administración pública, hacerla presente para que se pueda recurrir a ella en momento de necesidad y que sea ella misma, la que por sus propios servicios, fortalezca la relación que tiene que existir entre las dos partes.

En el momento que el desarrollo de los servicios on-line están alcanzando su madurez con la implementación de nuevas soluciones tecnológicas y sobre todo con el nuevo concepto de web social, esa misma visión y planificación ha de invadir también a la prestación de servicios presenciales. Tenemos la obligación de explorar nuevas soluciones y sobre todo haciendo un ejercicio de benchmarking hacer acopio de buenas prácticas y no empeñarnos en no reinventar la rueda una y otra vez.

Por todo esto, la solución adoptada por el Ayuntamiento de Palma de Mallorca ha encontrado el equilibrio ideal entre los servicios presenciales y los telemáticos. Ya que si tenemos en cuenta que no todos los ciudadanos disponen de dispositivos que les permitan acceder a los servicios on-line y que por otro lado, ya sea por cuestiones culturales o generacionales, prefieran ser atendidos en persona pero no dispongan del tiempo suficiente para realizar largos desplazamientos dentro de su mismo municipio para iniciar una tramitación o para solicitar un servicio determinado de su administración pública.

Por todo ello sus principales características serían; **Versatilidad** ya que es totalmente adaptable a servicios de carácter regular, como aquellos considerados de carácter excepcional. Es decir, campañas puntuales de carácter informativo, de apoyo o de soporte logístico. **Cercanía** que favorece una relación basada en más confianza y sobre todo evita gastos innecesarios de tiempo y dinero en desplazamientos por parte de los ciudadanos. **Rapidez** que proporciona a la hora de adaptarlas a una determinada necesidad y por supuesto en lo referido a su puesta en funcionamiento. **Complementariedad** a los servicios existentes y por lo tanto reforzamiento de los mismos, facilitando accesibilidad, no sólo se ha de buscar esta en el diseño de soluciones web.