

La modernización de los registros

La puerta de entrada de los ciudadanos a la administración.

El entorno, la coyuntura económica y esencialmente la calidad de atención al ciudadano exigen de las Administraciones Públicas un esfuerzo de servicio que traiga consigo resultados palpables de eficacia y eficiencia.

Una de las iniciativas principales, recogida en los principios básicos de la Ley 11/2007, es la implantación de registros electrónicos, de forma que el ciudadano no tenga que desplazarse a las oficinas de la Administración a presentar su documentación, y pueda hacerlo a través de las sedes electrónicas.

No obstante, y pese a los importantes avances en la Administración Electrónica, existe aún una importante brecha digital que sigue fomentando la relación presencial del ciudadano con la Administración en las oficinas de registro, y obliga a la implantación de soluciones mixtas para aumentar la eficiencia y la reducción del tránsito innecesario del papel, y sus costes derivados.

En este sentido, la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ha puesto en marcha la iniciativa del [Sistema de Interconexión de Registros](#) entre las Administraciones Públicas, a través de los servicios ORVE y SIR, aunando sinergias y voluntades junto con el resto de Administraciones, y de acuerdo a avanzar hacia la modernización real de la Administración.

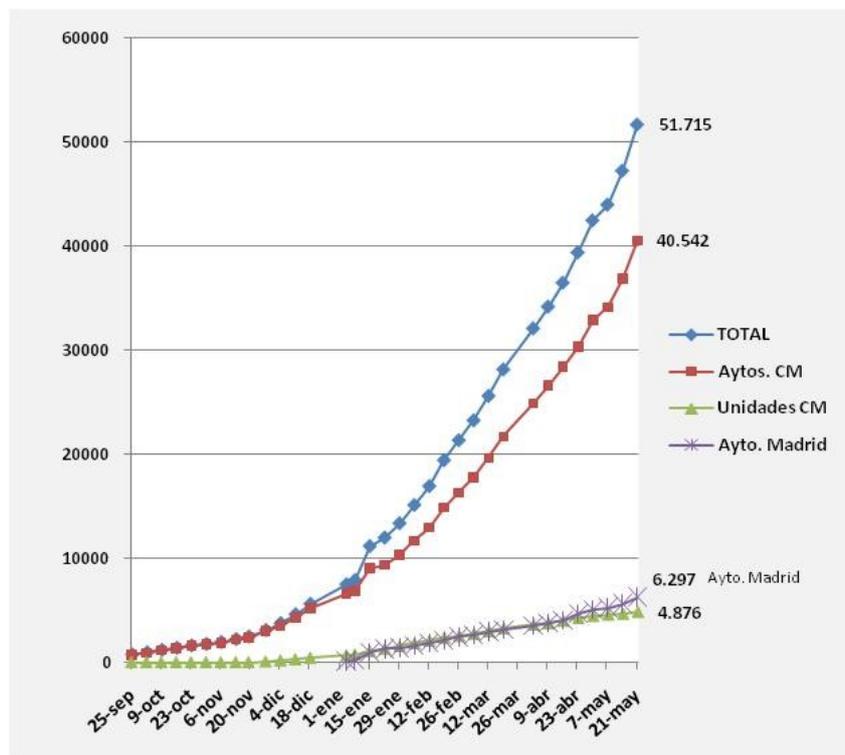
La Oficina de Registro Virtual (ORVE) es un servicio en la nube ofrecido a todas las oficinas de registro, que permite escanear la documentación que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, aplicando la digitalización en los puestos de ventanilla con plena validez jurídica, y enviando electrónicamente dicha documentación al destino a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Este envío es inmediato, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente. La documentación en papel se devuelve al

ciudadano, y no se custodia, ni archiva, ni reenvía, solo se reenvía la imagen de los documentos. Es decir, se elimina el papel en las oficinas de registro y atención al ciudadano, que son la puerta de entrada a la Administración.

Esto es posible gracias a la plena integración de ORVE con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), y con la efectiva aplicación del Esquema Nacional de Interoperabilidad, y en particular, la Norma Técnica SICRES 3.0

La integración progresiva de Administraciones y Organismos ha comenzado con la Comunidad de Madrid donde todos los municipios ya están adheridos al Convenio Marco de Oficinas Integradas. Desde la puesta en servicio del sistema en Octubre de 2012, se han integrado un total de 360 oficinas, además de cubrir el ciclo completo, abarcando desde la toma inicial de datos, hasta una formación in situ en sus sedes.

Ya se han intercambiado decenas de miles de documentos, en los más de 51.000 asientos registrales intercambiados en la plataforma. El crecimiento de las transacciones alcanza ya una evolución exponencial.



Del total de documentos presentados por el ciudadano en las oficinas integradas en ORVE, y éste es el dato más importante, el 94% ya es plenamente digitalizado, remitido electrónicamente y sin tránsito de papel (devuelto al ciudadano), lo que avala la viabilidad del procedimiento de modernización del registro, e implica un ahorro de costes sustancial respecto a la operativa tradicional.

La integración de la Comunidad de Madrid supone que más de 5 millones de habitantes tienen acceso al servicio en el territorio nacional.

Adicionalmente, a finales del mes de Mayo se han firmado sendos convenios de colaboración con el Gobierno de Canarias y la entidad pública CORREOS, para integrar todas sus oficinas de registro antes de Diciembre de 2013. Estos convenios suponen la integración de más de 2.600 oficinas de registro en la plataforma, y el acceso a estos servicios con la máxima granularidad en el territorio nacional. Por sus particularidades geográficas, la integración del territorio canario, por el cual se adhieren todas sus Ayuntamientos, Cabildos y Oficinas autonómicas, supone una especial mejora de la calidad de servicio a sus ciudadanos, que desde ahora verán disminuidas sus barreras en su relación con el conjunto de las Administraciones Públicas.

Por otra parte, CORREOS se suma a esta importante iniciativa, de forma complementaria a la integración del resto de Administraciones. La integración de CORREOS permitirá que el ciudadano pueda presentar su documentación en cualquiera de las más de 2.300 oficinas del territorio nacional, con una reducción de sus tarifas, y aprovechando la amplia red disponible y su extensa capilaridad.

En curso están los trabajos de integración con el Ayuntamiento de Gijón, el Principado de Asturias, la Diputación de Toledo, la Generalitat Valenciana, así como la extensión a Entidades Locales de Castilla y León, Canarias, Galicia, Baleares, Región de Murcia, y Asturias además de la generalización de instrumentos en la Administración General del Estado que permitan avanzar en la integración de las aplicaciones de registro con el Sistema de Interconexión de Registros. El horizonte de expansión masiva del proyecto es el año 2013.

Con ORVE/SIR se produce:

- Un acercamiento de la Administración Pública al ciudadano, proporcionando trato equitativo a la ciudadanía y reducción sustancial de la brecha digital, al integrar la atención en zonas rurales con grandes núcleos de población, a golpe de “clic”)
- Una reducción de plazos de inicio de tramitación (de semanas, a segundos), mejorando de la colaboración y la eficiencia administrativa, superando los obstáculos derivados de la compleja estructura territorial y de las diferentes competencias.
- Un ahorro muy elevado de costes para todos los agentes implicados: ciudadanos y Administración (particularmente en envíos postales o por mensajería), además de la logística necesaria (recepción, almacenaje, transporte y archivo).