

viernes 23 de febrero de 2024

La Gerencia de Urbanismo de La Laguna implanta una nueva plataforma de administración electrónica para una gestión más ágil y eficiente

El servicio refuerza la interoperabilidad, simplifica la gestión interna, reduce tiempos y permitirá habilitar IA generativa para ofrecer atención las 24 horas



La Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de La Laguna pone en marcha una nueva plataforma de administración electrónica este próximo lunes, un nuevo sistema que permitirá lograr mayor rapidez y simplificación en la gestión, una mayor fluidez en la comunicación con los usuarios y usuarias, y mejorar la accesibilidad a los recursos. Además de reforzar la interoperabilidad entre administraciones, la confidencialidad y la seguridad, este desarrollo permitirá aumentar las automatizaciones y abrir las puertas a que, una vez que las Inteligencias Artificiales (IA) generativas

estén implantadas, se incorporen para facilitar la gestión a la ciudadanía.

El consejero director de la Gerencia lagunera, Adolfo Cordobés, explica que, “apoyándonos en nuestra larga experiencia y compromiso con la implantación de la administración electrónica, sostenida desde 2010 en este organismo autónomo, ahora incorporamos un sistema más moderno para que la experiencia con la administración sea cada vez más rápida, eficaz, ágil e intuitiva, acelerando los procesos y procedimientos”.

“Como resultado”, destaca el también edil de Ordenación del Territorio, “esperamos una mejora en la organización interna de la Gerencia, reduciendo cargas administrativas y mejorando la atención a la ciudadanía. Además, nos permitirá reforzar aspectos como la confidencialidad, la autenticidad, la seguridad, la operatividad entre administraciones y, por supuesto, el cumplimiento de toda la normativa existente en materia de administración electrónica”, valora Cordobés.

A esto, se suma un incremento de la interoperabilidad y de la interconexión de datos con otras administraciones, para lo que estará integrada con la pasarela cl@ve, con Apodera, que permite la verificación automática en el Registro Electrónico de Apoderamientos, o con la Plataforma de Intermediación de Datos, que evita al ciudadano tener que aportar documentos que ya obran en poder de la Administración, entre otras.

Una de las novedades de esta mejora es que ha venido acompañada del compromiso de facilitar al personal de la Gerencia, más de 80 personas, todo lo necesario para mejorar esta transición. Así, se está ofreciendo no solo

formación técnica, sino también un acompañamiento de coaching ejecutivo, una práctica formativa para profesionales que ha cobrado mucha relevancia en los últimos años, especialmente en el sector empresarial, y que tiene como objetivo mejorar el desempeño y desarrollo de los equipos en el lugar de trabajo.

Esta novedosa formación se organiza en 5 talleres, en los que se están abordando cuestiones como la comunicación, la solución de conflictos, la gestión de las emociones o el trabajo en equipo en los procesos de cambio, todo para facilitar la implantación, reducir la frustración y que esta nueva plataforma sea acogida como un elemento facilitador de la labor diaria.

Inversión y desarrollo temporal

La dotación de este nuevo servicio integral de administración electrónica se sometió a concurso público, del que resultó adjudicataria esPublico Servicios para la Administración SA, por un importe de 164.350 euros y para un periodo de 3 años.

Además de la plataforma Gestiona y la incorporación de procesos innovadores ya puestos en marcha por la Gerencia, incluye servicio de consultoría y asistencia jurídica en la definición de expedientes, con un repositorio actualizado de modelos de procedimientos; servicio de cita previa y atención ciudadana por medios telemáticos o la integración de medios telemáticos para la gestión de sesiones y reuniones.

Dada la complejidad del cambio, pueden registrarse algunos fallos en el funcionamiento del sistema durante los primeros días de implantación de esta nueva plataforma. No obstante, está previsto que se resuelvan de forma rápida y que se continúe ofreciendo la continuidad de los trámites.