



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/006578-02 *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. José Ignacio Martín Benito, D. José Francisco Martín Martínez y D. Luis Briones Martínez, relativa a cuestiones relacionadas con el SIRCYL, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 316, de 22 de septiembre de 2017.*

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/006194, PE/006219, PE/006241, PE/006316, PE/006329, PE/006380, PE/006412 a PE/006415, PE/006417 a PE/006431, PE/006433 a PE/006454, PE/006456, PE/006458, PE/006459, PE/006462, PE/006464 a PE/006471, PE/006473, PE/006475 a PE/006480, PE/006484, PE/006485, PE/006487 a PE/006500, PE/006518 a PE/006520, PE/006523, PE/006525, PE/006526, PE/006529, PE/006530, PE/006533, PE/006536, PE/006538 a PE/006542, PE/006544, PE/006548, PE/006549, PE/006554 a PE/006562, PE/006564, PE/006565, PE/006567, PE/006572, PE/006578, PE/006580 a PE/006584, PE/006599, PE/006600, PE/006602 a PE/006605, PE/006611 a PE/006613, PE/006616, PE/006617, PE/006633, PE/006635 a PE/006637, PE/006641 a PE/006652, PE/006664, PE/006665, PE/006670 a PE/006673, PE/006678 a PE/006683, PE/006685, PE/006688, PE/006689, PE/006691, PE/006696 a PE/006701, PE/006703 a PE/006707, PE/006711, PE/006714, PE/006725 a PE/006728, PE/006733, PE/006752, PE/006769 a PE/006775, PE/006777 a PE/006779 y PE/006855, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 25 de octubre de 2017.

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,
Fdo.: Silvia Clemente Muncio

Contestación a la Pregunta Escrita, P.E./0906578, formulada por D. José Ignacio Martín Benito, D. José Francisco Martín Martínez, y D. Luis Briones Martínez, Procuradores pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista, relativa al soporte avanzado de la aplicación del Registro Único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León "SIRCYL".

SIRCYL se ha desarrollado para cumplir lo dispuesto en el artículo 16.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: "las oficinas de registro digitalizarán los documentos presentados presencialmente, devolviendo al interesado los originales" y de otros preceptos de la misma norma aplicables a la función de registro.



SIRCYL no es una nueva aplicación sino la versión actualizada de la aplicación que lleva dando soporte al Sistema de Registro Único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León desde 2003. SIRCYL permite integrar en una aplicación las funciones de registro propiamente dichas con el intercambio registral con otras administraciones públicas, y con la distribución automática inmediata de cualquier asiento y su documentación electrónica anexa al órgano o unidad autonómica competente para su tramitación.

Este sistema ofrece las siguientes ventajas: Reducción sustancial de la brecha digital entre zonas rurales y grandes núcleos de población; reducción de plazos de recepción de la documentación registrada, de semanas a segundos; supresión de los costes de envío para nuestra administración (tanto los postales como los derivados de la logística a ellos vinculada), sostenibilidad ambiental, seguridad jurídica y transparencia, y posibilidad de consulta sobre el estado de los envíos.

Las ventajas de SIRCYL frente a ORVE son cuatro principales.

En primer lugar, ORVE sólo permite intercambiar asientos registrales con otras administraciones públicas, quedando fuera de su alcance el resto de la actividad registral interna de la Junta de Castilla y León.

En segundo lugar, ORVE, como aplicación externa, requería de la realización por la oficina de registro de diversas tareas tras la recepción de un asiento proveniente, por intercambio registral, de otras administraciones públicas, comenzando por su aceptación, la impresión de la documentación anexa, la realización manual del correspondiente asiento de entrada en la aplicación autonómica (consolidación) y el sellado de la documentación correspondiente. SIRCYL elimina la necesidad de realizar tales tareas, con el esfuerzo y tiempo que conllevan, ya que la sola aceptación del intercambio registral genera, automáticamente, un asiento de entrada en nuestra Administración, incorporando todos los datos del asiento procedente de intercambio registral, incluida la documentación electrónica; por tanto, se reduce la carga de trabajo del usuario de registro pero, sobre todo, se elimina la necesidad de mantener dos aplicaciones para la realización de una misma tarea como es la recepción de intercambios registrales procedentes de otras administraciones públicas.

En tercer lugar, el proceso de intercambio registral de ORVE finaliza con la puesta a disposición de la documentación electrónica a la oficina de registro; sin embargo, SIRCYL ofrece una nueva ventaja respecto de ORVE: la distribución electrónica interna de todo los asientos y documentación electrónica asociada a dichos asientos automáticamente a la propia unidad competente para tramitarla, en las mismas condiciones de rapidez y seguridad jurídica, independientemente de qué administración ha originado el asiento y cuál sea su ubicación geográfica.

En cuarto lugar, se trata de un sistema de puesta a disposición, que deja traza en cada momento de los movimientos y el estado actual de dicha documentación, lo cual supone, además, una inestimable transparencia de cara a todos los involucrados, y, fundamentalmente, en beneficio del ciudadano que interese conocer el estado de su envío.

La implantación de SIRCYL en oficinas de asistencia se está realizando de forma gradual en varias fases, comunicadas con antelación a responsables de las Consejerías



y Delegaciones Territoriales y a los respectivos usuarios, tanto de registro como de distribución interna. El inicio de la implantación fue el 22 de marzo de 2017. Hasta la fecha se ha implantado en las 62 oficinas de mayor actividad registral, es decir, en las Oficinas Generales de las Delegaciones Territoriales en cada capital de provincia y en sus Oficinas Auxiliares, en los 5 Puntos de Información y Atención al Ciudadano (Aranda de Duero, Miranda de Ebro, Condado de Treviño, Ponferrada y Arenas de San Pedro), en las Oficinas Departamentales de los Servicios Centrales de las distintas Consejerías y en sus Oficinas Auxiliares.

Quedan por implantar el resto de Oficinas a disposición del ciudadano, muchas de ellas en localidades situadas en el entorno rural, de donde se esperan, precisamente, los mayores beneficios en términos de rapidez y transparencia. Está previsto continuar con la implantación progresiva a partir de finales de octubre, una vez acordadas las fechas definitivas con el Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Las dificultades que se han puesto de manifiesto a lo largo de las fases de implantación inicial obedecen principalmente a incidencias técnicas solucionadas con una nueva configuración del equipo o consultas sobre el funcionamiento y operativa de la aplicación. A este respecto, destacar que se han diseñado canales únicos de ayuda técnica y funcional para consultas o incidencias de cualquier usuario, a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU)/ASISTA correspondiente.

Asimismo se ha comunicado inquietud por el mayor tiempo de atención al ciudadano que conlleva el nuevo sistema. La implantación de SIRCYL supone un cambio en la operativa de registro; si bien SIRCYL requiere más actuaciones por parte del empleado de la Oficina de Asistencia en materia de registro, marcadas por la ley 39/2015, que implican que los tiempos de atención a cada ciudadano sean mayores, se consigue que de forma inmediata la documentación registrada se encuentre a disposición de la Unidad gestora. Por tanto, el mayor tiempo efectivo dedicado al ciudadano resulta compensado ampliamente con una reducción de cargas y tiempos, pasando de una media de 16 días, a segundos en la recepción de la documentación en destino.

Respecto a la FORMACIÓN, entre mayo y junio de 2016 fueron convocados 1.574 empleados autonómicos, tanto de las oficinas de registro como de las unidades tramitadoras; de ellos 1.303 recibieron formación, organizada e impartida por el Servicio de Atención al Ciudadano, y debidamente acreditada por la ECLAP, con un total de 48 sesiones formativas, y 68 horas, que se distribuyeron presencialmente en el territorio de la comunidad con intención de facilitar el acceso a la formación.

Un total de 786 empleados de las unidades receptoras asistieron a las distintas sesiones convocadas para su perfil, de una duración de una hora, perfectamente adecuado al contenido de la operativa que le corresponde, facilitándoles, en la mayor parte de los casos, más de una opción en aras a adecuarlo a sus necesidades personales e intentando no obstaculizar el funcionamiento adecuado del servicio.

Dicha formación se complementó, y se continúa complementando en la actualidad, con prácticas en la versión DEMO de la aplicación, para todos los empleados que voluntariamente lo han venido solicitando; hasta el momento casi 400.



Se han elaborado y distribuido por correo electrónico guías rápidas con las instrucciones precisas para posibilitar la correcta operativa: a los usuarios de distribución interna (28/2/17) y a los usuarios de registro (01/3/17).

Se han diseñado canales únicos de ayuda técnica y funcional para consultas o incidencias de cualquier usuario, a través del CAU correspondiente/ASISTA, que a finales de agosto arrojó datos de 2.241 solicitudes totales, de las cuales 1.229 se corresponden con peticiones de altas y bajas de usuarios de registro y de distribución interna, 170 referidas a altas de unidades de distribución y en pequeña medida bajas, 563 solicitudes de soporte o consulta funcional y 479 peticiones de soporte informático.

Todas las oficinas y usuarios que han implantado SIRCYL han recibido apoyo personal in situ el día de la implantación por parte del Servicio de Atención al Ciudadano; esta presencia ha permitido no sólo reforzar el conocimiento de SIRCYL de los usuarios implicados sino, sobre todo, adaptarlo a las circunstancias y características de la actividad registral habitual de cada oficina y, en consecuencia, a las dudas particulares y reales del día a día de estos usuarios.

Se actualiza, de forma permanente, la página web de atención al ciudadano, y así se ha recordado por vía de correo electrónico de forma reiterada a todos los usuarios, tanto de registro como de distribución interna, con la inserción de contenido SIRCYL: presentación, guías rápidas, documentos recopilatorios de preguntas más frecuentes (4/7/2017), vídeo divulgativo de SIRCYL (28/7/2017).

Toda esta formación, ha sido recientemente reforzada:

- Realizados y publicados en Intranet (3/10/17) 2 vídeos explicativos de la operativa a realizar tanto por usuarios de registro, como por los usuarios de distribución interna.
- SEMINARIOS on-line:
 - 2 sesiones de 90 minutos cada una el 17/10 asistiendo 354 usuarios de registro.
 - 2 sesiones de 60 minutos cada una el 19/10 asistiendo 606 usuarios de distribución interna.

En breve se publicarán en intranet vídeos correspondientes a dichos seminarios.

Valladolid, 23 de octubre de 2017.

EL CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA,
Fdo.: José Antonio de Santiago-Juárez López.