**El Ayuntamiento potencia la Sede Electrónica ofreciendo un servicio más rápido y eficiente a la ciudadanía**

Se podrán realizar todo tipo de trámites sin necesidad de espera, cita previa o desplazamiento, lo que permitirá ahorrar tiempo a las personas usuarias

**24 de julio de 2021**. El Ayuntamiento de Jerez, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC), está impulsando la Sede Electrónica para ofrecer un servicio más rápido y eficiente a los jerezanos y jerezanas. De esta forma se podrán realizar todo tipo de trámites, sin necesidad de espera, cita previa o desplazamiento, lo que permitirá a las personas usuarias un gran ahorro de tiempo.

La teniente de alcaldesa de Economía, Hacienda, Patrimonio y Recursos Humanos, Laura Álvarez ha destacado que la Sede Electrónica “supone una clara mejora del servicio municipal en lo que se refiere a la tramitación de los expedientes que solicitan los ciudadanos y ciudadanas, porque agiliza el procedimiento, dotándolo de una mayor eficiencia y rapidez”. Ha añadido que “la implantación de este sistema innovador es un paso más en la estrategia de modernización del Ayuntamiento en la que está trabajando este Gobierno, con el objetivo de favorecer a la ciudadanía como centro sobre el que debe girar la gestión municipal”. En este sentido, ha recordado que “estamos preparados para optar a todos los programas y ayudas que puedan contribuir a la financiación de la digitalización del Ayuntamiento y de la Sede Electrónica”.

Con el objetivo de modernizar la gestión informática municipal, se han puesto en marcha una serie de medidas. En este sentido, se han unificado los diferentes tipos de registros de entrada y salida de documentos que se recepcionan en la unidad del Registro General, creándose el Registro Electrónico Único de acuerdo con la legislación vigente.

Al mismo tiempo se trabaja sobre nuevas implantaciones automatizadas de solicitudes o formularios a través de la Sede Electrónica, con acceso con certificado digital o con usuario y contraseña municipal, para descongestionar el servicio de la OAC (010).

Para que los trámites en la Sede Electrónica municipal sea una realidad para la ciudadanía, es necesario la obtención del certificado digital o la identificación con usuario y contraseña. También se puede acceder a ella, a través del DNI electrónico.

Ambas fórmulas ofrecen la posibilidad de acceder a la Sede Electrónica para resolver una amplia variedad de trámites, como los relacionados con el padrón de habitantes, solicitud de certificados y volantes, obtención del volante de empadronamiento individual, con certificado digital, o la presentación de escritos dirigidos al Ayuntamiento.

En el caso del certificado digital, el uso es apto para cualquier administración pública, aunque para conseguirlo es necesario una visita presencial en la OAC., una vez obtenido el código de nueve cifras facilitado por la FNMT. El certificado de persona física es automático y puede realizarse su descarga desde casa.

**Identificación de usuario y contraseña, sin necesidad de cita previa**

En el caso de la identificación de usuario y contraseña, hay que destacar que sólo es válido para la tramitación de documentación en el Ayuntamiento de Jerez, y que aunque es necesario personarse en la OAC sin necesidad de cita previa para obtenerlo, la tramitación es más expedita y ágil.

La solicitud de cita previa, se facilita tanto de forma telefónica, llamando al Servicio 010, como a través de la Sede Electrónica, con firma digital o sin firma digital, dando así cobertura a toda la demanda a través de cita previa que la ciudadanía reclama.

Del mismo modo se está trabajando en la implantación, a través de la web municipal, de citas en la Sede Electrónica con identificación de "usuario y contraseña", dando así una mayor cobertura a ciudadanos que carezcan de certificado digital.

Además, desde la web municipal se ayuda a los usuarios a realizar el proceso de obtención del certificado digital siguiendo unas indicaciones. Hay que proceder a la solicitud vía internet del certificado de personas físicas, a través de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), solicitando el código de 9 cifras. A continuación, es necesario acreditar la identidad en una Oficina de Registro, aportando documento identificativo (DNI o NIE) y el código de solicitud. Una vez identificado, el solicitante procederá a firmar el modelo de solicitud del certificado y sus condiciones de utilización, del que le será entregada una copia, no siendo necesario, salvo las revocaciones. Para realizar este trámite, el Ayuntamiento de Jerez, tiene disponible la OAC y próximamente todas aquellas oficinas que tengan abierto servicio al público, como Oficinas de Registro acreditadas para poder validar la identidad del solicitante del certificado. Tras todo esto se podrá descargar el certificado de usuario.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía, confirma al ciudadano, a través de mensajes SMS, la fecha y hora de las citas previas, para asuntos relacionados con padrón municipal, o recogida de documentación, entre otras gestiones.

**Actualización gestiones OAC**

Se ha modernizado la gestión de expedientes con procesos automatizados de diferentes gestiones administrativas, como son, altas por nacimientos en el padrón municipal, bajas por defunciones, o confirmaciones de extranjeros comunitarios y extracomunitarios. De igual forma, se está avanzando en expedientes automatizados de trámites internos sobre la gestión del padrón municipal de habitantes.

**Obras en la OAC**

Paralelamente a todo este proceso de modernización orientado a la atención a la ciudadanía, se ha renovado también la imagen de la sede de la OAC, creando un cerramiento que da una mayor amplitud en la atención, con nuevos puestos de trabajo destinados a la atención, a la tramitación y gestión del padrón municipal y al registro general.

También en cuanto al espacio físico, se ha actualizado la imagen de las dependencias de la OAC, haciendo más luminosas, amplias y diáfanas las zonas habilitadas de atención.

La Delegación de Imagen, está trabajando en una señalización más acorde con la infraestructura creada en la OAC, con paneles de información sobre ubicación de servicios, señalización de puestos de trabajos y funciones, entre otros.

**Protocolo de prevención de la Covid**

Los procedimientos de la OAC también se han adaptado para cumplir con el protocolo de prevención de la COVID-19 y con las instrucciones del Departamento de Prevención de la Delegación de Recursos. De este modo, se ha modificado la atención personalizada a la ciudadanía, creándose las citas previas en la atención de las demandas de la ciudadanía.