



Jueves, 2 de junio de 2022

El Principado pone en marcha el proyecto que permitirá el acceso de toda la población a los servicios de la Administración en condiciones de igualdad

- **Los empleados públicos atenderán a la ciudadanía a través de terminales situados en centros municipales o autonómicos**
- **El vicepresidente Juan Cofiño ha presentado hoy la primera fase del plan en Piloña, que forma parte de los concejos inicialmente seleccionados junto con Villaviciosa y Allande**

El Gobierno de Asturias ha puesto hoy en marcha la primera fase del proyecto piloto que permitirá el acceso de toda la población, en condiciones de igualdad a los servicios públicos que presta la Administración, mediante la instalación de terminales de atención remota que se instalarán en equipamientos de varias localidades.

El vicepresidente y consejero de Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático, Juan Cofiño, ha presentado la iniciativa en el centro social de Sebares (Piloña), que junto con Venta les Ranos (Villaviciosa) y Pola de Allande son las tres localidades seleccionadas para iniciar el plan, que persigue eliminar los problemas que se encuentran las personas con menos competencias tecnológicas a la hora de comunicarse con la Administración autonómica. De esta forma, también se garantiza una mayor cobertura en la prestación de los servicios digitales, especialmente a habitantes de núcleos alejados de los principales centros administrativos. Al acto también ha asistido el director general de Estrategia Digital, Javier Fernandez.

Una unidad centralizada, integrada por empleados públicos de amplia experiencia en atención ciudadana, prestará servicios administrativos de modo remoto, de igual forma que lo hace un funcionario presencialmente, con la ventaja de que un único trabajador podrá atender las necesidades de personas localizadas en espacios geográficos dispersos. Así se asegura un servicio integral, transversal, ágil y eficiente, al margen del perfil del solicitante o del trámite o la información requeridos.

La iniciativa consiste en ofrecer a la ciudadanía servicios presenciales a distancia a través de dispositivos denominados Arppa (agentes remotos de puntos de atención), que se ubicarán en dependencias municipales o

autonómicas. Los puestos de atención funcionan con dos monitores: uno permite acceder al sistema de gestión y facilita una sesión de videoconferencia con el usuario, la gestión de pagos y el resto de servicios de control; mientras que el otro da acceso a la web corporativa de la entidad con la que se quiere interactuar y es donde el empleado público realiza las gestiones propias del servicio.

Procedimiento de control

El seguimiento de los servicios se realizará mediante un procedimiento de control incorporado en el propio sistema Arppa, que facilitará a la Administración monitorizar parámetros como datos estadísticos, de calidad o poblacionales. La explotación de esa información permitirá, a su vez, mejorar la asistencia, adaptándola a las demandas reales.

El Principado ha incluido la iniciativa entre los proyectos estratégicos para financiar con fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, dentro de la línea orientada a la ciudadanía. El objetivo es mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos, así como dotar a la Administración de infraestructuras tecnológicas modernas que permitan la conectividad digital de cualquier persona, independientemente de sus competencias tecnológicas. Además, se está estudiando su inclusión en el Plan Demográfico de Asturias y en el Plan Especial para los Concejos del Suroccidente, con el propósito de intensificar las campañas de difusión del gobierno abierto y de asesoramiento a la población para el uso de las plataformas web de las administraciones.

Este proyecto aspira a establecer un sistema ágil, modular y escalable, que permita incluir cada vez más gestiones, en función de las demandas de la ciudadanía. En principio, además de la propia Administración del Principado, se suman al proyecto el Servicio Público de Empleo (Sepepa) y el Ente Público de Servicios Tributarios. Igualmente, se contempla la incorporación de trámites administrativos del Servicio de Salud (Sespa), así como de cualquier otro organismo que quiera utilizar este canal como complemento a los medios tradicionales de atención.