



ADRIÀ PUIGPELAT

Cap provincial de Trànsit de Barcelona (DGT)

ALFONSO LLUZAR

President del Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya

Les reunions de treball entre la DGT i el Col·legi de Gestors són contínues per garantir un bon seguiment dels processos i resoldre, o prevenir, qualsevol incidència. La bona sintonia entre Alfonso Lluzar, president del Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya, i Adrià Puigpelat, cap provincial de la DGT a Barcelona, és evident. Apassionats de la seva feina, amb una ment inquieta, molta experiència i amb ganes de continuar avançant, són un tàndem guanyador i un bon exemple de col·laboració entre les administracions i els professionals per un objectiu comú. Ambdues institucions acaben de signar un protocol de col·laboració per a la impressió i el tractament documental dels permisos de circulació, fitxes tècniques i distintius ambientals.



“La col·laboració amb el Col·legi de Gestors ha donat uns resultats extraordinaris”

Com s’ha arribat a la signar aquest protocol?

Aquest protocol culmina un camí que vam començar l’any 2007, quan es va signar un conveni entre la DGT i el Col·legi de Gestors per a la tramitació telemàtica de determinats tràmits. Ara, amb aquest projecte, el Col·legi realitzarà no únicament la tramitació, sinó també la impressió de la documentació definitiva associada als tràmits que reuneixen unes condicions determinades. Ja tenim implantat el procés per a matricules a totes les gestories i està

“L’OBJECTIU ÉS ACONSEGUIR QUE NO HI HAGI CAP TIPUS DE TRÀFEC DE PAPERS ENTRE LES GESTORIES I TRÀNSIT”

en fase de proves el de transferències perquè sigui accessible a tots els gestors ben aviat. A més, volem continuar avançant perquè es realitzi la digitalització de la documentació associada als expedients.

Aquest seria el pas final dels tràmits en paper?

Realment, l’objectiu és aconseguir que no hi hagi cap tipus de tràfec de papers entre les gestories i trànsit excepte quan, bé per una incidència o bé perquè el tràmit no reuneix les condicions establertes, no es pugui tramitar a través d’aquest sistema. És important dir que estem buscant la màxima seguretat jurídica i que per això hem triat aquells tràmits les validacions dels quals ens ofereixen les màximes garanties. Aquestes validacions es poden realitzar de forma automatitzada o es poden implantar a través de la plataforma col·legial. Per tant, permeten que la impressió es dugui a terme de forma

automàtica sense la intervenció d’un funcionari, ja que tot el que cal verificar ja s’ha comprovat informàticament a través de la plataforma col·legial i/o les aplicacions de la DGT. La tranquil·litat que ens dona el procés de validació automatitzat permet que el Col·legi sigui qui posa el colofó a tot el procés.

Com beneficien el client final totes aquestes millores?

Si reduïm els passos intermedis i fem que aquests siguin més eficients, aconseguirem que el ciutadà pugui tramitar els seus assumptes relacionats amb els vehicles amb més agilitat i velocitat. Quan vam començar la tramitació telemàtica l’any 2007 es van retallar molt els terminis, per la qual cosa el ciutadà gairebé podia sortir del concessionari amb el cotxe matriculat. Això sí, amb la documentació temporal. Amb el pas que hem implantat ara, gràcies al qual el Col·legi és capaç d’imprimir la documentació en un termini molt reduït de

temps, un client pot obtenir la documentació definitiva del seu vehicle per circular amb normalitat en unes vint-i-quatre hores.

“EL PROJECTE NEIX DINS DEL MARC DE COL-LABORACIÓ QUE TENIM ESTABLERT AMB EL COL-LEGI DE GESTORS”

Aquesta millora es podrà mantenir en qualsevol època de l'any?

Efectivament. Per posar-ne un exemple real, al gener del 2017 (una època de l'any amb molts tràmits i menys personal) van sorgir alguns problemes en aplicacions informàtiques que van desembocar en una demora important en la impressió de permisos de circulació per part de la DGT. Al juliol d'aquest any, tanmateix, s'ha pogut percebre que els terminis per obtenir la documentació definitiva han estat extraordinàriament millors del que hauriem pogut esperar sense aquesta millora.

“JA TENIM IMPLANTADA LA IMPRESSIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ DEFINITIVA DE MATRÍCULA”

I des del punt de vista de l'Administració, en què la beneficia?

El projecte neix dins del marc de col·laboració que tenim establert amb el Col·legi de Gestors i que ens resulta molt satisfactori, ja que podem dir: anem a veure com el Col·legi ens pot ajudar a utilitzar els recursos que tenim —que, al capdavall, són limitats— per fer tasques que hi aportin valor. La impressió d'aquesta documentació ens obligava a dedicar recursos humans a dur a terme una tasca purament mecànica amb uns mitjans relativament precaris. Afortunadament, el Col·legi disposa dels sistemes, de les eines i de la tecnologia adequats per realitzar aquesta impressió

de forma molt eficient i ens ha alliberat alguns recursos, que podem dedicar a tasques de més valor afegit. Per exemple, atendre millor els ciutadans.

S'ha arribat molt lluny. Encara queda camp per continuar avançant?

Espero que sí. La veritat és que fa deu anys que col·laborem —els mateixos anys, aproximadament, que fa que soc cap provincial—, i esperem que amb el Col·legi de Catalunya puguem continuar avançant. Com deia al principi, ja tenim implantada la impressió de la documentació definitiva de matrícula. Actualment estem en la fase 2, que seria el desplegament de la impressió de la documentació definitiva de la transferència. Per acabar, la fase 3 d'aquest projecte seria la digitalització. Aquestes millores suposen un canvi radical, perquè, encara que ara tamitem telemàticament, segueix havent-hi un trànsit de papers entre la prefectura i la gestoria; per tant, si aconseguim que tot l'expedient es pugui digitalitzar, hauréem aconseguit una fita especialment important: que el cent per cent del tràmit de la documentació sigui telemàtic. És important remarcar que en aquest procés la Prefectura de Trànsit és al final. N'és l'últim esglaó, perquè primer han passat al davant moltes administracions per liquidar un impost de matriculació amb l'Agència Tributària, un de circulació amb l'ajuntament... És a dir, hauréem aconseguit que tot això finalment sigui telemàtic amb la implicació de moltes administracions de tot tipus.

“LA COL-LABORACIÓ AMB EL COL-LEGI DE GESTORS HA DONAT UNS RESULTATS EXTRAORDINARIS”

La col·laboració és la clau...

Totalment. Nosaltres som molt partidaris de la col·laboració “pública-privada”, però en aquest cas crec que és un cas d'èxit. La col·laboració amb el Col·legi de Gestors, que ve de lluny, ha donat uns resultats extraordinaris. En

aquest moment, gairebé el 95% de la matriculació que es fa a Barcelona es realitza telemàticament a través dels gestors i, d'aquesta matriculació, el 80% de la documentació s'imprimeix definitivament pel Col·legi sense la intervenció de la prefectura. Aquest és un avenç molt significatiu.

Per què es va confiar en el Col·legi de Gestors de Catalunya?

Perquè des del principi ens va donar molta confiança. Personalment, vaig tenir molta implicació en les fases inicials del desenvolupament de l'aplicació de matrícula telemàtica i vaig poder observar que en aquest col·lectiu hi ha una gran professionalitat i una potència molt forta en el Col·legi. Els dos fets ens van permetre confiar en aquest col·lectiu. A la professionalitat i la potència tecnològica cal afegir el fet de saber que tens un aliat al teu costat per aïllar i perseguir els comportaments que surten del procés establert. Això és el que ens ha permès generar aquest entorn de confiança, en el qual crec que ens sentim francament còmodes. Per això podem explorar nous escenaris.

“EN AQUEST COL-LECTIU HI HA UNA GRAN PROFESSIONALITAT I UNA POTÈNCIA MOLT FORTA EN EL COL-LEGI”

Està previst implantar aquestes millores a altres prefectures de trànsit fora de Catalunya?

Generalment —i això és així des de fa molts anys—, qualsevol millora ha estat realitzada amb el vistiplau i amb una màxima col·laboració, participació i implicació de la nostra direcció general i, en particular, de la sotsdirecció general adjunta de vehicles. D'alguna manera, tant el sotsdirector general de mobilitat com la sotsdirectora adjunta de vehicles hi han estat implicats des del principi. Barcelona va ser la prefectura triada per començar, amb la intenció que després s'estengués a la resta dels territoris: primer de Catalunya i després d'Espanya.



“Culminem un procés de tramitació telemàtica en el qual hem estat pioners”

Quin és l'objectiu final d'aquest protocol?

Amb la signatura d'aquest protocol, el Col·legi de Gestors assumeix les tasques d'impressió de la documentació definitiva que resulten dels tràmits de matriculació i transferència d'un vehicle. Podríem dir que amb això culminem el procés de tramitació telemàtica que va començar fa deu anys.

Aleshores vam ser pioners a Espanya. Ara també ho som?

Efectivament. Som el primer Col·legi d'Espanya que pot portar a terme aquest procés, fruit d'una relació de col·laboració constant i molt fluida amb la DGT. Ja hi ha molts col·legis de gestors interessats a assumir també aquestes noves tasques en veure que és possible, però a Catalunya n'hem estat els pioners. Una vegada més, hem demostrat que

som una organització capdavantera, amb molta empenta per encetar nous reptes i amb visió de futur per desenvolupar els projectes més beneficiosos per a la nostra professió i les nostres gestories.

“SOM EL PRIMER COL·LEGI D'ESPANYA QUE POT PORTAR A TERME AQUEST PROCÉS”

Queda camp d'acció per continuar avançant?

Sempre queden millores per implantar i processos per perfeccionar, com, per exemple, la digitalització de l'arxiu documental de tota la documentació, o explorar nous procediments administratius de trànsit en què els gestors

administratius puguem aportar valor i posicionar-nos de nou com un referent.

Un sistema telemàtic tan avançat és extrapolable a altres tipus de tràmits que no estiguin relacionats amb els vehicles?

Els processos telemàtics han demostrat que funcionen bé, que són fiables i molt útils per a tots els actors que intervenen en el procés: administració, gestors i ciutadans. L'experiència que hem adquirit en l'àmbit del trànsit ens obre les portes per fer el mateix amb altres gestions en què intervingui més d'una administració. Ja hi ha organismes que s'estan fixant en l'èxit d'aquest sistema, que permetrà que els gestors administratius accedeixin a altres camps i ens aportarà, sens dubte, més valor afegit respecte d'altres professionals. Un exemple en seria l'àrea de nacionalitats, però les possibilitats són infinites.

Ja està implantat a tot Catalunya?

Els Serveis Centralitzats de Barcelona i Sabadell han estat els primers, com a camp de proves d'aquesta iniciativa, però ja estem treballant per implantar-lo a Girona i Lleida en un espai de temps breu.

“AQUEST ÉS L'EXEMPLE PERFECTE D'UNA BONA COL-LABORACIÓ ENTRE L'ADMINISTRACIÓ I ELS PROFESSIONALS”

Fem recopilació. Què implica exactament aquest procés nou?

Implica que els Serveis Centralitzats del Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya imprimeixin la documentació definitiva del vehicle. En el cas de les matriculacions, estariem parlant de la fitxa tècnica definitiva, el permís de circulació definitiu en paper oficial de la Fàbrica de Moneda i Timbre, i el distintiu ambiental. En el cas de les transferències, s'imprimeix el permís de circulació definitiu.

Quin benefici n'obtindran els gestors?

Principalment podran donar més bon servei als clients, ja que facilita que

els tràmits estiguin resolts en vint-i-quatre hores si no hi ha cap incidència. Així, independentment de l'època de l'any, estandarditzem els temps de tramitació i millora considerablement la fluïdesa del servei amb el client final de la gestoria. I ja saben que un client satisfet, és un client fidelitzat.

I per a la DGT, per què és beneficiós aquest protocol?

La Direcció General de Trànsit, gràcies a la confiança dipositada en els gestors administratius, pot delegar-nos aquest tipus de tràmit per alliberar els seus recursos i per dedicar-los a altres tasques de valor afegit al ciutadà. Aquest és l'exemple perfecte d'una bona col·laboració entre l'Administració i els professionals, en què el treball conjunt, per un objectiu comú, repercuteix en una millora per a la societat.

Suposo que no ha estat fàcil arribar a aquest punt...

Aquest és el resultat de moltes hores de treball. Per una banda, de l'equip de Serveis Centralitzats de Barcelona, que ha assumit aquest projecte des de l'inici amb molta il·lusió i responsabilitat, i que ha fet les proves i els ajustos necessaris fins a perfeccionar-lo. Per altra banda, de l'equip de GESCO, que ha adaptat i millorat la plataforma telemàtica en què se sosté tot el procés. Ha estat una feina llarga, feta silenciosament

mentre es continuaven donant els serveis tradicionals, però una feina que ha arribat a molt bon port gràcies a la professionalitat i l'empenta de tots.

“LA NOSTRA PROFESSIÓ PORTA EN L'ADN LA INNOVACIÓ”

I els gestors... s'adapten ràpidament a aquests canvis?

La nostra professió porta en l'ADN la innovació i l'adaptació constant al canvi, per la qual cosa estem acostumats a variar els processos quan la fita és millorar i donar un bon servei. De tota manera, el nostre col·lectiu sempre pot tenir el suport del Col·legi per fer aquest camí més fàcil. N'és un exemple molt clar el nostre servei de consultoria de vehicles, en què assessorem i resollem els dubtes dels nostres col·legiats des dels seus despatxos. Només el 2016 es van dur a terme més de 240 visites de consultoria a Barcelona, Lleida i Girona. L'èxit d'aquest servei ha fet que vulguem que evolucioni perquè n'origini un de més avançat que veurà la llum aviat. Es tracta d'una consultoria global en què serem nosaltres els que ens apropem a les gestories per assegurar-nos que aprofiten tot allò que el Col·legi els pot oferir.



D'esquerra a dreta: Marc Virgili (analista funcional de GESCO), Marina Rocabrana (gerent del COGAC), Albert Asensio (*product owner* de Gesco), Alfonso Lluzar (president del COGAC), Adrià Puigpelat (cap provincial de Trànsit de Barcelona), Natalia Padilla (cap local de la prefectura de Trànsit a Sabadell), Ada Giménez (gerent de Gesco), Susana Ramiro (cap del Servei de Vehicles) i Noemí Corbacho (cap dels Serveis Centralitzats de Barcelona).