

Esta nueva herramienta del Gobierno regional facilita el acceso a los servicios públicos desde cualquier dispositivo

---

## Díaz Ayuso presenta el proyecto Oficina 360 que permitirá hacer gestiones con la Administración mediante videollamadas

- Los ciudadanos podrán pedir cita previa a través de la *webapp* Oficina 360 o de un chatbot
- Los locales de las oficinas disponen de un novedoso sistema de gestión de turnos sin contacto a través de móvil
- Se incorporará al modelo la atención a través de servicios de mensajería y el control de aforos mediante cámara
- También se reforzará la presentación electrónica de documentación mediante un moderno sistema de identidad digital propio de la Comunidad de Madrid

**30 de octubre de 2020.-** La presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, ha presentado hoy el proyecto de Oficina 360, que, entre otros servicios, va a permitir realizar gestiones de los ciudadanos con la Administración a través de videollamadas. “Acercamos la Administración a todas las edades y para todas las circunstancias”, ha dicho la jefa del Gobierno regional, quien ha destacado que es el “comienzo de una nueva relación con el ciudadano”.

La finalidad, como ha explicado Díaz Ayuso, es que los ciudadanos ya no tengan que “estar perdiendo mañanas enteras, con colas y ventanillas para solucionar cuestiones básicas”. “Es un paso hacia adelante, es el momento de formar parte de la revolución digital de la mano de las mejores empresas del sector”, ha subrayado la presidenta madrileña en un acto celebrado en la Real Casa de Correos, junto con la consejera de Presidencia, Eugenia Carballido.

Así, con esta iniciativa se facilitará el acceso a los servicios públicos desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo. Este nuevo modelo de atención pone a disposición de los ciudadanos la cita previa multicanal. Con ello, se puede solicitar cita para ser atendidos a través de la *webapp* Oficina 360 o haciendo uso de un *chatbot* de una forma sencilla y rápida en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo.

Además, incorporan la posibilidad de que, por primera vez, el ciudadano elija si desea recibir la información que solicita a través de videoatención con todas las garantías de seguridad y calidad. Esto va a permitir evitar desplazamientos

innecesarios, con el consiguiente ahorro de tiempo y ganando en seguridad, tan importante en el actual contexto de crisis sanitaria en el que nos encontramos.

Este proyecto piloto ya funciona en la Oficina de atención al ciudadano de la Consejería de Presidencia de la Calle Carretas número 4 y en la Oficina de atención al ciudadano de la Consejería de Vivienda y Administración Local, situada en Avenida de Asturias número 30, donde Díaz Ayuso ha realizado la primera videoatención para recibir información sobre el Plan Alquiler. El objetivo es extender la iniciativa gradualmente al conjunto de las oficinas de atención al ciudadano de la región.

## **GESTIÓN DE TURNOS SIN CONTACTO**

Las nuevas oficinas, en sus locales físicos, disponen de un novedoso sistema de gestión de turnos sin contacto que permite a los ciudadanos que van a recibir atención presencial, solicitar y obtener el turno desde su propio móvil o dispositivo personal.

Además, para seguir ganando en seguridad, en comodidad y en eficiencia, la Oficina 360 continuará incorporado progresivamente nuevas funcionalidades como la atención a los ciudadanos a través de servicios de mensajería; el control de aforos mediante cámaras; y la presentación electrónica de documentación mediante un moderno sistema de identidad digital propio de la Comunidad de Madrid.

Esta Oficina 360 se enmarca en el compromiso del Gobierno regional de convertir a la Comunidad de Madrid en una región líder en digitalización. Para ello, se ha puesto en marcha el Centro de Innovación Digital de la Comunidad de Madrid, Digitaliza Madrid. Adscrito a la Consejería de Presidencia, aspira a convertirse en un espacio de referencia a nivel europeo, en el que se integrarán, por un lado, representantes de la Administración regional y, por otro, organizaciones y entidades públicas y privadas que deseen participar y manifiesten su voluntad de adhesión al mismo.