



# Comunicación

# 300

## **LA CREACIÓN DEL REGISTRO DE PERSONAL CON LA IMPLANTACIÓN DE SAP RECURSOS HUMANOS EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

### **David Martín Valles**

Secretario del Registro de Personal y Coordinación Informática  
Ayuntamiento de Madrid

### **Juan Jesús Muñoz Esteban**

Coordinador Informática  
Ayuntamiento de Madrid

### **Mariano Hormigos Paniagua**

Jefe Departamento  
Ayuntamiento de Madrid

### **Honorio Enrique Crespo Díaz-Alejo**

Jefe Unidad  
Ayuntamiento de Madrid

## **Palabras clave**

*ERP SAP HR, Ayuntamiento Madrid, Área Delegada Personal, Registro Personal, Coordinación Informática, Recursos Humanos, Nomina, Retribuciones, Seguridad Social, Gestión de Personal, Estructura y Organización, Actos Administrativos. Flujo de Trabajo, Modelo de gestión.*

## **Resumen de su Comunicación**

*El Ayuntamiento de Madrid es una gran organización que cuenta con más de 25000 trabajadores en activo.*

*A continuación se recoge la experiencia obtenida en la renovación tecnológica integral, mediante la implantación de un nuevo sistema de información, reduciendo la gestión en papel donde la informática se veía reducida a las fases finales del flujo.*

*El cambio tecnológico y cultural se apoya en la adecuación organizativa y normativa, y en el empleo de una plataforma informática global, el sistema ERP SAP HR, fuertemente parametrizado para el Ayuntamiento de Madrid.*

*Fruto de este proyecto y como requisito fundamental del mismo se ha implantado el Registro de Personal, el cual era una obligación ya recogida en el Art. 13 de la ley 30/1984. Como se desprende de esta normativa, la misión fundamental del Registro es constituir la garantía para los empleados públicos y la constancia registral de todos los actos administrativos recogidos en sus expedientes.*

*El ámbito del proyecto es todo el Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos, afectando a todos los procesos del Área Delegada de Personal (ADP), así como los módulos de gestión económica. En una primera fase, se han implantado los módulos fundamentales del ADP que son:*

*Estructura y organización (PD)  
Gestión de Personal (PA)  
Retribuciones (PY)*

*Se ha realizado la integración oportuna, con los módulos de gestión presupuestaria, y se ha dejado para una segunda fase otros módulos necesarios para la gestión de Personal como son el de selección, formación, acción social y riesgos laborales.*

*El proyecto se ha venido desarrollando a lo largo de 2 años, con un volumen de actores implicados muy importante, repartidos entre la D. G. de Nuevas Tecnologías, el IAM (informática del Ayuntamiento de Madrid), la Unión Temporal de Empresas que esta realizando el desarrollo del aplicativo, la Secretaría de Registro y Coordinación Informática y los usuarios de las distintas direcciones generales del Área Delegada de Personal y otras áreas, superando el número de 500 personas implicadas.*

*A destacar en la implantación de este proyecto el fuerte apoyo institucional, así como la vinculación del personal técnico propio.*

# **LA CREACIÓN DEL REGISTRO DE PERSONAL CON LA IMPLANTACIÓN DE SAP RECURSOS HUMANOS EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

## **1. Introducción**

El Ayuntamiento de Madrid gestiona desde el Área Delegada de Personal más de 25.000 nóminas, incluyendo tanto el personal del propio Ayuntamiento, al que se incorporó en 2005 el Instituto Municipal de Deportes, como parte de algunos Organismos Autónomos.

La gestión de Recursos Humanos es muy compleja, por el volumen, por la variedad del personal (incluye colectivos como Policía Municipal y Bomberos, que suponen la mitad de los efectivos totales) y por las peculiaridades de los acuerdos que deben aplicarse.

El uso de la Tecnología es fundamental no solo para mejorar la eficacia, la eficiencia y por tanto la calidad de la gestión, sino para poder simplemente manejar los volúmenes de información en los plazos fijados.

El Ayuntamiento de Madrid está trabajando en la adecuación de sus sistemas informáticos, pero también está aprovechando para racionalizar procedimientos y en esta línea se ha creado el Registro de Personal, que además de dar cumplimiento a la normativa supone una mejora en la calidad de la información que es la base de toda la gestión en el ámbito de los recursos humanos.

Los retos más importantes que afronta la Corporación en este momento en relación a la Gestión de los Recursos Humanos son la Adaptación a las nuevas normas como la Ley de Régimen Especial de Madrid y la ley 57/2003, 26 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, que obliga a adaptar la gestión en general y de los RRHH en particular a una nueva situación. La Implantación del Registro de Personal, que estaba pendiente en el Ayuntamiento de Madrid, es una herramienta fundamental de cara a la descentralización de la gestión y a unificar el control de la misma cuando ésta se realiza en distintos Organismos Autónomos, cuando se materialice de forma descentralizada en las Juntas Municipales de Distrito.

En definitiva para dar respuesta a la necesidad de modernización de la gestión y la prestación de servicios de calidad no solo es fundamental la aplicación de Tecnología. El incremento del binomio eficacia+eficiencia, fundamental para asegurar el uso adecuado de los recursos económicos y para el cumplimiento de los objetivos de las diferentes políticas públicas, y que se revierte en la mejora de la calidad del servicio, es uno de los objetivos prioritarios del Ayuntamiento de Madrid que se afronta desde una perspectiva integral.

## **2. Situación de partida**

Durante las últimas décadas la gestión de personal en el Ayuntamiento se ha basado en aplicaciones corporativas de desarrollo y mantenimiento propio. Esta tarea se realiza en el IAM (antiguo CEMI), sobre la base de un mainframe que ha evolucionado desde el sistema 3090 al actual OS390.

Esta aplicación, denominada SIGPER, tiene interfaces con el resto de aplicaciones corporativas, como la Base de Datos Ciudad, la de estructura orgánica (EOM) o la intranet corporativa (AYRE). Se ha llegado a un interesante nivel de servicio, ya que cada persona puede consultar mediante la Intranet su nómina, realizar solicitudes de acción social...

Alrededor de este núcleo se han desarrollado múltiples aplicaciones, tanto en el sistema departamental (entorno AS400), como más recientemente en Visual Basic. Estas aplicaciones, desarrolladas en la Unidad de Coordinación Informática del Área Delegada de Personal, facilitan la gestión de ciertas tareas mediante interfaces amigables, y se han seleccionado siguiendo el principio de Pareto.

La necesidad de nuevas funcionalidades, de mayor integración con el área económica, la descentralización de la gestión con perfiles controlados e implantación de flujos de trabajo, la conveniencia de realizar minería de datos y otras múltiples necesidades han hecho necesario dar un cambio tecnológico que se materializa en la implantación de un ERP corporativo.

### **3. Ámbito del proyecto**

La creación del Registro se enmarca en el ámbito de un proyecto mucho más amplio de renovación tecnológica integral de los sistemas corporativos que pivota en torno a la plataforma ERP SAP (versión AAPP españolas).

En el caso de los Recursos Humanos los trabajos realizados significan la realización de tres proyectos en uno. Además de la creación del Registro de Personal y del cambio de Modelo de Gestión se ha realizado la necesaria renovación del anterior sistema de gestión de personal SIGPER, cuyo diseño y tecnología habían quedado obsoletos.

La plataforma informática elegida para el desarrollo del proyecto es SAP HR

SAP HR, la herramienta integral para la gestión de los RRHH, es un ERP. En el subsistema de RRHH incluye todos los módulos necesarios para la gestión de Relaciones de Puestos de Trabajo, Actos Administrativos y todo lo asociado con Retribuciones y Cotizaciones, incluida su integración con el módulo de gestión económico-presupuestaria. Pero además ha de incorporar interfaces con todas las otras aplicaciones corporativas que estaban relacionadas en el anterior sistema de gestión de recursos humanos, SIGPER.

Además, como es habitual en los ERP, existe la integración con los módulos de gestión económica en la misma plataforma, con las ventajas que esto tiene en cuanto la unicidad de los datos y su utilización a través de toda la organización. Tanto la confección del presupuesto de capítulo I para el año siguiente, como la evaluación de costes y seguimiento presupuestario, y la integración con tesorería, han sido cubiertas.

El proyecto de implantación de SAP-HR en el Ayuntamiento de Madrid se está ejecutando a lo largo de dos años, en los que se ha realizado la parametrización y adaptación del sistema, así como la migración de datos.

Se ha utilizado el estándar de SAP adaptado a la Administración Pública Española, cuyas funciones se han configurado según la normativa vigente, teniendo en cuenta además los requisitos específicos del Ayuntamiento, para dar cobertura a los acuerdos de carrera que necesariamente deben aplicarse.

Los datos fundamentales de personal de toda la organización constituyen la Base de Datos de carácter personal. Por ello su gestión, soportada por SAP, debe gozar de las máximas medidas de seguridad no solo por su importancia corporativa (como es el caso de gestión económica), sino por las responsabilidades adicionales: es fundamental tanto organizarlos adecuadamente como controlar el acceso a los mismos tanto en consulta como en actualización.

Además, se mantienen otros sistemas departamentales, donde se gestiona la información relevante solo desde el punto de vista de algunas subdivisiones de la organización (gestión de turnos, sustituciones...). Para mantener la coherencia con estos sistemas se han diseñado los correspondientes interfaces que

permitirán actualizar los datos periódicamente.

El sistema consta de tres módulos fundamentales:

- Estructura y Organización (PD) mediante el cual se gestiona la estructura orgánica del Ayuntamiento y los puestos de trabajo con todas sus características. Es un sistema complejo, basado en objetos y relaciones entre los mismos.
- Gestión de Personal (PA), es un módulo que permite realizar la gestión de personal, tramitándose todos los actos administrativos relativos a los trabajadores municipales. La complejidad de este módulo reside en la variedad de actos y motivos, y la adecuada codificación de sus múltiples atributos.
- El Módulo de retribuciones (PY), permite calcular y pagar la nómina mensual a partir de los datos mantenidos en los dos módulos anteriores y de los datos retributivos gestionados directamente por este módulo. Es un sistema delicado, porque ha de dar cobertura a una casuística compleja, pero por otro lado es donde más se puede apreciar la potencia de la base del producto y la bondad del modelo de actualizaciones de un ERP comercial en lo relativo a cambios normativos.

Además, se ha realizado la integración entre RRHH y Gestión económica en el módulo de gestión presupuestaria y siete módulos complementarios que permitirán realizar el resto de la gestión del Área Delegada de Personal, incluyendo los procesos de selección y provisión, la formación, la gestión de carrera administrativa, la gestión de los tiempos, las ayudas sociales, las relaciones laborales y la prevención de riesgos laborales.

El proyecto además ha permitido abordar las necesidades no resueltas del Área Delegada de Personal, como es el "Cambio del modelo de gestión" que se ha renovado mejorando notablemente desde una gestión totalmente basada en el papel en la que la informática sólo se utilizaba en la última fase de la actuación administrativa, para que una vez finalizados todos los trámites, la información producida se grabara por la Unidad de Coordinación Informática.

En el ámbito de este gran proyecto, se han normalizado los documentos que soportan los Actos Administrativos de personal, a partir de los cuales se constituye el Registro de Personal del Ayuntamiento de Madrid.

#### **4. Reingeniería de procesos. Cambio de modelo de gestión**

Hasta la implantación de SAP la gestión se hacía fuera del sistema, generando todos los documentos y moviéndolos al margen del sistema informático y sólo se grababa la información después de la aprobación de los Actos Administrativos.

La información se graba en estado generado (es decir, como borrador) y se mantiene así durante todos los trámites

Con SAP, los Actos Administrativos se graban desde el principio y el sistema se convierte en soporte de la Gestión, generando los documentos necesarios y moviendo dichos documentos y el resto de la información entre las diferentes unidades que la deben gestionar.

La información se actualiza automáticamente cuando se informa al sistema que el acto ha sido aprobado, es decir, firmado por la autoridad competente.

## **4.1. Circuitos**

La Información sólo se graba una vez por la unidad responsable de los datos. El resto de las unidades no tienen que volver a introducir esta información que puede ser usada por todos los usuarios en función de sus perfiles.

Se han diseñado para los 261 actos administrativos / motivos, un conjunto de 71 flujos de trabajo automatizados mediante una herramienta que corre sobre SAP (GEXAP), que permite tanto la realización de medidas en SAP como la ejecución de tareas externas (interfaces con otras aplicaciones), la anexión de documentos, etc.

No es necesario generar muchos de los documentos de trámite entre unidades y departamentos. El sistema sólo genera los documentos estrictamente necesarios; los que producen efectos administrativos. Estos documentos se generan en el momento y en la unidad que los debe elevar a la firma de la autoridad competente. El sistema está diseñado para sustituir esta tarea por la de firma electrónica en el momento en el que el Ayuntamiento disponga de la infraestructura de e-firma adecuada.

## **4.2. Perfiles**

En la primera fase se han dado de alta más de 450 usuarios, agrupados en menos de 50 perfiles tipo. Para cada uno de ellos se ha definido tanto el nivel de acceso a los datos básicos (infotipos) como su participación en los circuitos de trabajo (Roles GEXAP). Mediante una aplicación desarrollada ex profeso se gestiona la membresía, con seguimiento temporal de las autorizaciones asociado al autorizador que las otorgó, y se remiten al departamento de sistemas los cientos de parámetros SAP que implementan cada uno de estos perfiles para cada uno de los ámbitos de acceso de los distintos usuarios.

Para la definición de estos perfiles se han identificado tanto Subdirectores como usuarios de referencia, y se ha trabajado desde el principio en definir exactamente sus necesidades mientras se probaban los circuitos. Como consecuencia las incidencias asociadas a perfiles han sido reducidas y no han desviado recursos innecesarios, ya que cada problema corregido evitaba nuevas incidencias a otros usuarios.

La calidad del hacer a la calidad del registrar y analizar  
Herramientas amigables  
Lo importante de los datos es saber analizar su significado

## **5. El Registro de Personal**

La creación del Registro de Personal es una obligación para las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales recogida en el Art. 13 de la Ley 30/1984 de 2 de agosto, de Medidas Urgentes para la Reforma de la Administración Pública. Además el mismo artículo establece que todas las Administraciones Públicas coordinarán sus Registros de Personal. En la misma norma se especifica que los actos que deben comunicarse al Registro serán todos los que reconozcan efectos económicos.

Por su parte, el Art. 90.3 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, establece la obligación de las Corporaciones Locales de constitución de Registros de Personal, coordinados con las demás Administraciones Públicas.

En el Ayuntamiento de Madrid el Registro de Personal está Regulado por el Reglamento aprobado por el Pleno del Ayuntamiento del 22 de diciembre de 2005.

El Registro de Personal constituye la garantía para los empleados públicos de la constancia registral de todos los actos administrativos recogidos en sus expedientes personales.

Desde el punto de vista de la Administración debe servir como instrumento de ayuda a la gestión de los recursos humanos, permitiendo tener una información más integrada y más fácilmente disponible.

## **6. Componentes del Registro de Personal**

A diferencia de lo que ocurre en otras administraciones el Registro no reside en un sistema informático diferente al de los datos y la gestión de personal. Esto es debido a que toda la Gestión de Personal se hace en único sistema informático, esta característica se refuerza por el hecho de que el Archivo Físico que guarda los documentos de Actos Administrativos es único para todo el Ayuntamiento

En el Proyecto del Ayuntamiento de Madrid, la Información Registral es un subconjunto del mismo sistema que soporta la gestión de los actos administrativos registrables (y no registrables), de tal manera que existe una relación directa entre la información constitutiva del Registro y las situaciones administrativas que se ocasionan con motivo de los actos registrados.

### **6.1. Documentos Normalizados**

Todos los Actos Administrativos se soportan por 47 documentos normalizados cuyos formatos se han denominado mF para los actos que afectan a los funcionarios y mL para los relativos al personal laboral.

### **6.2. Digitalización**

Para asegurar la consistencia del Registro con los datos relativos a los actos y de ambos con el archivo de imágenes digitales de los documentos, todos los flujos de trabajo, después de la aprobación, pasan por Registro y Digitalización como paso obligatorio y previo a las notificaciones a los interesados. En consecuencia no se podrá realizar ninguna notificación válida, si no incorpora el sello del Registro de Personal

### **6.3. Integración con SAP**

Para gestionar la información de forma más completa, el sistema además de las situaciones administrativas que producen los Actos Administrativos, registra los documentos producidos en ellos. La coherencia entre la información almacenada y los documentos impresos y firmados se garantiza por las validaciones parametrizadas en SAP y por la oficina del Registro incluso en casos en los que se deban corregir errores materiales.

La historia administrativa de cada empleado, queda reflejada por la sucesión temporal de situaciones administrativas y por el conjunto de los actos que las han producido a través de estos documentos.

### **6.4. Intranet Administrativa (Ayre 3)**

Cada empleado podrá consultar su historia desde la nueva versión de la intranet municipal (Ayre) que se está desarrollando de forma paralela al proyecto SAP.

## **7. Coordinación Informática del A.D. de Personal**

El papel de Coordinación Informática del Área Delegada de Personal (UCI), dependiente directamente de la Secretaría del Registro de Personal de la Dirección General de Registro, Valoración y Carrera Administrativa, ha sido tanto técnico como de coordinación entre grupos de trabajo.

Si bien el proyecto es coordinado por la D. G. Nuevas Tecnologías del Área de Hacienda y Administración Pública, que organizó las reuniones de toma de requisitos que ha controlado la asistencia técnica por parte de la UTE que implementa la parametrización del sistema, en todas las reuniones han asistido técnicos tanto del IAM como de la UCI.

Durante la toma de requisitos, el conocimiento profundo del funcionamiento de la gestión que tienen los técnicos informáticos del área Delegada de Personal, que han desarrollado las aplicaciones y mantenido la captura de los datos, ha sido fundamental para afrontar la tarea de forma sistemática.

La UTE redactó los documentos conceptuales, y posteriormente desarrolló los prototipos que fueron probados por los usuarios de referencia junto con técnicos de la UCI y del IAM.

De cara a la implantación la UCI organizó una serie de sesiones de prueba inicial, y posteriormente contribuyó a que sobre un entorno de arranque se iniciase una fase de tramitación en SAP que culminaba en una materialización en SIGPER. Para ello el personal de la UCI y personal de soporte aportado por la UTE fueron probando y corrigiendo los circuitos necesarios para realizar la tramitación.

Durante esta fase tanto la UCI como el IAM y la UTE se encargaban de la descarga de los datos desde SIGPER y la reconstrucción de toda la información en SAP.

Una vez se libere la fuerza de trabajo que mantiene actualizado SIGPER y sus aplicaciones, se procederá a completar las funcionalidades que existían mediante las aplicaciones satélites para que el núcleo de la información provenga de SAP.

En definitiva con la implantación de SAP-HR se redefinen las funciones de la unidad de Coordinación Informática del Área Delegada de Personal. Si con SIGPER la captura de información era centralizada en la misma, y apenas quedaba fuerza de trabajo para realizar aplicaciones que potenciasen la utilización de la información por parte del resto de unidades, que dependían de la UCI para cualquier consulta medianamente complicada de datos de necesidad perentoria, ahora la calidad de la información deja de basarse en un control férreo y pasa a realizarse en gran medida por el Registro de Personal.

Las funciones más técnicas, de creación de herramientas y explotación de la información pasarán a ser el núcleo fundamental de la actividad de la UCI, que inicialmente se ve obligada a una importantísima acción formativa y de reciclaje, como también ocurre con el personal del IAM.

## **8. Futuro inmediato**

Descentralización de la gestión: el modelo de funcionamiento previsto pretende que la iniciación de los actos administrativos se realice en la propia Secretaría General Técnica del Área afectada, que se realice la tramitación necesaria para generar los informes preceptivos de programación económica e intervención y por último, una vez firmado el decreto o resolución que correspondan, el documento normalizado pase físicamente por el Registro de Personal que controlará toda la gestión realizada por tantos intervinientes.



La integración de todos los OQAA de forma completa es otro de los aspectos que se han definido por parte de la Corporación, que ha establecido entre sus objetivos mantener la movilidad del personal dentro de su ámbito global, para esta función el papel del Registro de Personal será fundamental.

En cuanto a la evolución tecnológica, el siguiente paso es lograr nuevas mejoras gracias a la incorporación de aspectos de la administración electrónica como la firma electrónica, que permitirá nuevos logros como por ejemplo la eliminación de papel en la gestión.

Así mismo la explotación de información atesorada en el nuevo sistema es un objetivo estratégico toda vez que permite prever la evolución de los costes y su correlación con las funciones de las distintas unidades. La caracterización del personal es fundamental tanto desde un punto de vista estratégico como meramente operativo, por ejemplo para definir pirámides de edad, perfiles de riesgo.

La herramienta de datawarehouse será fundamental a medio plazo, pero la formación necesaria para su aprovechamiento es importante, como lo está siendo la requerida para poder extraer informes a medida, que una vez alcanzada cierta complejidad implican pequeños desarrollos.

Se posibilitará el desarrollo de estrategias marcadas, como la definición de planes de carrera profesional asociados a la trayectoria individual, la evolución de los acuerdos en materia de acción social, etc.

Asimismo se desarrollará la integración básica con nuevas funcionalidades, entre las que destacan:

- Directorio Corporativo. Es indudable la conveniencia de que cada usuario tenga una identidad telemática única, y sus datos sean coherentes con los utilizados para la gestión de sus actos administrativos. Y es deseable que esto se traduzca en un sistema de single sign on. Está previsto afrontar este proyecto en 2006.
- Tarjeta inteligente. La FNMT genera tarjetas chip para cada uno de los funcionarios del Ayuntamiento de Madrid. Estas tarjetas, dotadas también de RFID, permiten realizar de forma cómoda el fichaje diario al pasar por los tornos de acceso. Los teclados adquiridos durante los últimos años incorporan lector del chip de la tarjeta, y en la misma ya hay un certificado personal. En definitiva, la infraestructura básica está preparada para incorporar Firma Digital, que a su vez está prevista en los circuitos de tramitación, toda vez que los documentos anexados en cada trámite, que actualmente se imprimen y firman, podrán ser firmados digitalmente y a su recepción dichas firmas, y la comprobación de certificados de atributos necesarios para determinar la competencia del firmante, serán automatizados en los flujos de trabajo.

## **9. Lecciones aprendidas**

Es fundamental contar con un máximo apoyo político. Un proyecto de esta magnitud no puede ser iniciado de forma voluntarista por personal de perfil TIC. La implicación del nivel directivo en cambios culturales es fundamental porque estas herramientas tan complejas y no siempre amigables suponen un rechazo mayor que el mero rechazo al cambio de los humanos.

Cuando los proyectos son muy ambiciosos, se corre el riesgo de que la organización no sea capaz de asumirlo. En todo caso las propias limitaciones aportan una priorización de lo importante. La constancia a partir de este punto es fundamental para consolidar los frutos del esfuerzo realizado. La implantación de un ERP no es una carrera de velocidad, sino una maratón con liebre.

La visión global del proyecto parece abandonarse ante la importancia de los especialistas. Pero la visión generalista es fundamental y la planificación, incluso sabiéndose que no se puede cumplir, es clave, y debería asociarse a una comunicación fluida con el usuario. La prudencia es una virtud, pero a veces solo se reacciona ante eventos impactantes. Esa diferencia de puntos de vista entre quienes promueven el cambio y quienes tienen que mantener el día a día debe afrontarse con sentido común y mano izquierda.

## **10. Conclusiones**

El proyecto está en pura etapa de implantación y es pronto para sacar conclusiones con la suficiente perspectiva. No obstante algunas reflexiones si han de tomarse en cuenta.

Desde el principio se planteó que este tipo de proyectos fracasan por falta de liderazgo. Pero este liderazgo no solo es el empujón desde arriba. A todos los niveles debe producirse un enorme empuje porque la resistencia al cambio es enorme.

Debe alcanzarse un equilibrio entre la tendencia del proveedor tecnológico a impulsar novedades que se plantean independientemente de la historia de la organización y la necesidad de atender necesidades reales que sólo se conocen cuando se ha vivido el negocio. Una parte muy difícil de gestionar es la resistencia al cambio, muchas veces hay que escuchar las pegas que pone la voz de la experiencia en su valor y no confundirse con esta resistencia al cambio que también puede estar presente en otros colectivos.

Una vez completado este esfuerzo la situación va a ser cualitativamente mejor, gracias a la incorporación de funcionalidades que eran necesarias, junto a otras de gran utilidad. Además de la necesaria implantación del Registro Personal se ha conseguido la integración completa de éste con la Gestión de Personal y se han sentado las bases para el funcionamiento coordinado de todos los sistemas para la previsión de los escenarios más avanzados posibles en la e-Administración. .

El objetivo último es seguir aumentando la eficacia y eficiencia en la gestión de la Corporación que repercutirá en un mejor servicio a los ciudadanos.