

## TECNIMAP'2000 23-25 de Octubre de 2000

### "EL RETO DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID"

Autores: *Antonio López-Fuensalida*  
*Fernando Humanes Pereira*  
Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones  
de la Comunidad de Madrid

#### RESUMEN

La ponencia describe los trabajos realizados en la Comunidad de Madrid en los últimos años en orden a la aplicación de las nuevas tecnologías en la prestación de servicios de la Administración

#### BIOGRAFÍAS

*Antonio López-Fuensalida*

Director de Desarrollo de Productos de ICM, Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid. Licenciado en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid, ha trabajado en los últimos años los proyectos relacionados con la gestión administrativa de la Comunidad.

*Fernando Humanes Pereira*

Responsable de la Unidad de Soporte Técnico de la Dirección de Desarrollo de Productos de ICM. Ingeniero Técnico en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid, ha sido responsable de los proyectos relacionados con Ventanilla Única e Información al Ciudadano en la Comunidad de Madrid y responsable de los proyectos de desarrollo sobre nuevas tecnologías en Internet.

PROCESADOR DE TEXTO WORDPERFECT V. 8

#### ÁREA TEMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN

2. Internet: Una tecnología para la prestación de servicios públicos electrónicos.

#### PUNTOS DEL TEMARIO RELACIONADOS

- Administración electrónica: una gran oportunidad para la simplificación de procedimientos.
- La Administración abierta 24 horas al día, 365 días al año.
- El marco normativo que garantice y facilite el desarrollo de la Administración electrónica.
- El marco regulatorio de la seguridad, autenticidad y validez jurídica de las relaciones de los ciudadanos y las empresas con las Administraciones Públicas y su aplicación práctica.

"EL RETO DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID"

## 5. ANTECEDENTES

- ✓ Nivel de mecanización de la gestión administrativa en la C.M.

Desde finales de 1979, entonces EPIMSA y ahora ICM, organismo autónomo de la C.M. que gestiona la informática y comunicaciones de la C.M. estableció un plan de renovación tecnológica, pasando de sistemas del tipo mainframe de la empresa Unisys a sistemas operativos abiertos y base de datos relaciones.

Desde el primer momento, la C.M. definió unos sistemas de información integrados y cooperativos, de tal forma que aunque las B.D. se establecían por Consejería, todos los sistemas cooperaban e integraban la información en sus distintos sistemas de información.

Así se estableció como primer aplicativo, el Registro de la Comunidad de Madrid, igual para todos los Servicios y que normalizaba datos tan interesantes como documentos, expedientes, interesados, etc, que permitía identificar de forma única cada ítem de estas tablas.

Conjuntamente con el Registro y seguimiento de documentos, se implementó un núcleo de gestión administrativa que permitía normalizar y desarrollar más rápidamente la gestión administrativa de cualquier procedimiento de la C.M.

Todos estos desarrollos se realizaron en tecnología Oracle, Rdbms 6, Forms 3, Pro\*c 1 y S.O. Unix, con una arquitectura de B.D. distribuida.

- ✓ WEB de la Comunidad de Madrid

En junio del 1.996 se inicia el web [www.comadrid.es](http://www.comadrid.es) como portal de acceso a toda la información de la C.M.. Conjuntamente con el inicio de este web, que mantenía información general sobre estructura y servicios generales de la C.M., símbolos de ésta, así como aspectos turísticos de la región, se inicio el proyecto GEMA que en la actualidad continúa y cuyo fin es dar información administrativa, cultural y turística de los municipios de la C.M. de población inferior a 50.000 habitantes. Conjuntamente con esta información dirigida al ciudadano en general, se establecía una intranet para facilitar el diálogo entre todos estos municipios y la C.M. y el asesoramiento técnico de cualquier aspecto que surgiese en los citados ayuntamiento.

En la actualidad, con más de 500.000 accesos mensuales en internet y con casi 200.000 accesos en intranet, en el portal de [www.comadrid.es](http://www.comadrid.es) alberga información

general y especializada de casi todos los ámbitos de la C.M.

Una de las zonas más accedidas es la correspondiente al B.O.C.M. que se inauguró en diciembre de 1.998.

## 2. ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO AL CIUDADANO

### ✓ Ventanilla Única C.M.

Desde el primer gobierno de nuestro actual presidente D. Alberto Ruíz Gallardón formado en junio de 1995, definió como uno de los principales objetivos, la mejora de atención y servicio al ciudadano.

Se creó la Dirección General de Calidad de los Servicios -DGCS- y la Oficina de Atención al Ciudadano -OAC- como podremos ver, agentes importantísimos en el cambio, pues aunque la tecnología facilita ciertas actuaciones, éstas no son posibles sin las normativas y decretos que se establecen para adecuar el marco legislativo, siendo estas dos Direcciones Generales los impulsores de todo el plan del cambio en las mejoras que se producen.

En 1.996 se pone en marcha el servicio 012 -atención telefónica-, los nuevos servicios de atención presencial de la OAC y el portal de Internet, servicios que van dirigidos a informar, mejor y más cómodamente, al ciudadano y el sistema de Sugerencias y Reclamaciones, que nos sirve para mejorar en nuestra gestión, saber y controlar qué deficiencias tenemos en nuestros servicios y qué es lo que el ciudadano demanda de la C.M.

Ya en 1.996, se comprobó que para mantener unas bases de datos únicas y que pudieran dar servicio a todas las plataformas de difusión de información, la tecnología debía ser WEB y así se crearon las 4 B.D. iniciales:

- Localizativos / directorio de la C.M.  
Informa hasta nivel de servicio de todas las dependencias y personas de la C.M.. También se ha incluido otras informaciones de las administraciones públicas demandadas por los ciudadanos.
- Servicios  
Catálogo de todos los servicios que ofrece la C.M.
- Oferta pública de empleo  
Esta información se detalló especialmente pues es una información muy solicitada por los ciudadanos.

- Ventanilla Única  
Catálogo de los procedimientos administrativos de la C.M. que ya han sido racionalizados y simplificados por la DGCS.

En la actualidad, además de incorporar más y mejor información a estas B.D. se han creado:

- Contratos Públicos  
Publicación de todos los contratos que se producen en la C.M., se da seguimiento de las distintas fase del contrato y se facilita los pliegos administrativos y técnicos de dichos contratos.
- Convocatorias Unión Europea  
Contiene las convocatorias publicadas en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas referentes a obras, servicios, asistencias técnicas e investigación y desarrollo de la Unión Europea, facilitando la participación de las PYMES madrileñas.

En la B.D. de servicios se ha incluido los siguientes temas:

- Ayudas y subvenciones
- Ofertas de formación de la C.M.
- Actividades culturales promovidas por la C.M.

Estos 3 nuevos temas se ofrecerán como B.D. diferenciada en los próximos meses.

En el camino recorrido, la C.M. ha estado trabajando conjuntamente con otras administraciones. A continuación se cita algunos de ellos.

- ✓ DIRECCIÓN GENERAL DE PEQUEÑA Y MEDIA EMPRESA DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA -DGPYME-

Convenio suscrito para el intercambio de B.D. de interés a las PYMES y extensión de los Servicios de información de ambas administraciones.

El objetivo principal el facilitar la creación de empresas, facilitando cualquier trámite administrativo y así favorecer la creación de empleo.

- ✓ FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE -FNMT-. PROYECTO CERES.

Se estableció un convenio para la tramitación segura a través de internet. Se hizo un proyecto piloto para

la gestión de tarjetas de transportes y se comprobó la tecnología utilizada por la FNMT, totalmente funcional y fácil de utilización por cualquier administración.

✓ PROYECTO PISTA V.U.

En este proyecto, finalizado el 27 de septiembre de 1999 y cofinanciado por la Secretaría General de Telecomunicaciones, Ministerio de Fomento y por la Secretaría de Estado para las Administraciones Públicas, MAP, la C.M. ha participado en todos los ámbitos, excepto en los proyectos pilotos, dado que solamente era posible la participación de 2 comunidades autónomas y la de Madrid, no pudo ser en esta ocasión.

Este proyecto, creemos, marca un antes y un después, pues se dan pasos importantísimos, a nuestro entender, para facilitar la información y servicios a los ciudadanos y para la integración de los datos entre los 3 niveles de administración, general, autonómica y local.

Entre todos los aspectos del proyecto relaciono a continuación los que consideramos más importantes.

- Definición clara y concreta de qué se debe entender por Ventanilla Única.

- Unificación e integración de los registros de todas las Unidades de registro. La ley 30/90 de derechos del ciudadano empieza a ser una realidad y los ciudadanos van a poder registrar en cualquier registro, aquel que le sea más cómodo. Definición de conjunto mínimo de datos que los registros se deben intercambiar y el formato en que deben de intercambiarse. En el futuro, se podrá hacer la entrada en registro de la casa particular.

- Marco único -información de todas las administraciones públicas - dónde el ciudadano, en el idioma que le sea más cómodo, va a poder obtener información y tramitar -este último punto en el futuro-, cualquier procedimiento administrativo.

✓ Ventanilla Única Empresarial

El 16 de febrero del 2000, la C.M. firmó un convenio de colaboración y creación de la ventanilla Única empresarial, por una parte con los ayuntamientos de Madrid y Getafe y por otra con la Cámara de Comercio de Madrid. Son convenios suscritos a 3 partes, Comunidad, Ayuntamiento y Cámara de Comercio, para establecer en un oficina empleados de las 3

administraciones. Sus objetivos son:

- Facilitar la tramitación, acercando la Administración al ciudadano. En un solo espacio físico, es posible realizar trámites necesarios para la puesta en marcha de una empresa cuya competencia corresponde a: Hacienda, la Tesorería de la seguridad Social, la Comunidad Autónoma y el Ayuntamiento.

- Informar y orientar al emprendedor: El emprendedor recibe asesoramiento integral en los diversos aspectos que comporta la creación de una empresa: sobre los trámites necesarios para la constitución de empresas, sobre las posibles formas jurídicas, los medios de financiación, las ayudas y subvenciones públicas para la creación de empresas y el autoempleo.

Más información en [www.ventanillaempresarial.org](http://www.ventanillaempresarial.org)

✓ InfoBusiness

El proyecto INFOBusiness (Information Network for Business creation) tiene como objetivo reducir las barreras administrativas y apoyar a los ciudadanos en el proceso de creación de una empresa. En él participan 4 regiones europeas de 3 países diferentes, involucrando un total de 10 entidades.

El objetivo del proyecto se conseguirá dotando de mayor facilidad a los pasos requeridos para poner en marcha una empresa y proveyendo electrónicamente de toda la documentación necesaria. El consorcio pondrá en funcionamiento un sitio web y una base de datos, esta base de datos contendrá los documentos necesarios a cumplimentar de las distintas administraciones. También proveerá de una sencilla guía para emprendedores sobre cómo superar las barreras administrativas a la hora de crear una empresa.

Los países involucrados son: España, Irlanda y Alemania y las regiones son: Madrid, islas Baleares, Shannon y Saxony-Anhalt

El proyecto está previsto que termine a finales de este año.

### 3. NORMATIVA

Como ya se ha hecho referencia, sin un apoyo decidido de los dirigentes de la administración, dotando de unas unidades que dinamicen la modernización de las administraciones, las nuevas tecnologías no sirven para nada.

Estas unidades, como la DGCS y la OAC de la C.M. son los impulsores de muchos de los cambios que se han producido y han alentado a otras unidades a la modernización,

mediante la simplificación y difusión de los procedimientos que son responsables. También hay que hacer mención por su apoyo e ilusión, a la Consejería de Economía y Empleo.

Se hace referencia a algunos de los aspectos que han facilitado las fases realizadas del proyecto y facilitarán, las que a corto plazo, estamos acometiendo.

- ✓ Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
- ✓ Decreto de regulación de la firma electrónica.
- ✓ Declaración de la FNMT con entidad certificadora
- ✓ Decreto de información, agilización y simplificación de procedimientos administrativos

En los anexos se hace entrega de estos documentos.

#### 4. APLICACIONES DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA RELACIÓN ADMINISTRACIÓN-SOCIEDAD

La principal función de la administración es el servicio a los ciudadanos. La utilización de las nuevas tecnologías en la mejora y simplificación de estos servicios son hechos relevantes, líneas de trabajo a seguir en la modernización de la gestión.

Durante los 2 últimos años, la C.M. ha trabajado en diferentes proyectos con utilización de la tecnología de internet para simplificar y mejorar algunos procedimientos. A continuación se explican algunos de ellos.

- ✓ Gestión económica de centros docentes públicos.

Este proyecto, que actualmente está en fase de implantación, es el diseño y puesta en marcha de una intranet que unirá todos los centros educativos de la C.M. con la propia comunidad y que como primer sistema de información es la gestión completa de la contabilidad de los centros educativos.

La tecnología utilizada en esta fase es un cliente muy ligero, solamente html, con servidores web en Windows NT con CGI's que acceden a B.D Oracle 8.1.6. El número de centros interconectados se acercan a 2.000.

- ✓ Gestión del Voluntariado

Este proyecto, ya en su 2ª versión, sirve para la información, inscripción y oferta de actividades a los voluntarios de la C.M.

En la última versión, además de los servicios al público en general, se ha creado una intranet con la participación de 5 ayuntamientos, una universidad y la C.M.. Permite gestionar en una única B.D. todas las actualizaciones de las asociaciones, voluntarios, actividades, formación, etc y así integrar todos los esfuerzos para ayudar a los necesitados.

- ✓ EESRI

Este otro proyecto, también en producción, sirve para recoger los indicadores sanitarios de los centros hospitalarios de la C.M.. Con respecto a los sistemas anteriores de captura de estos indicadores, el sistema ha reducido el tiempo de tratamiento de la captura y estudio de los indicadores en varios meses y para los participantes, facilita datos de años anteriores y estudios sobre los resultados de los indicadores. Además de la simplificación y mejora en el método de captura de estos datos.

- ✓ Información de admisión y traslado de profesores.

A través de internet se ha estado dando puntual información sobre la lista de traslados de profesores, así como admisiones, etc.. Este es uno de los muchos ejemplos que existen en el web de la C.M. [www.comadrid.es](http://www.comadrid.es) de información sobre temas concretos que afectan a colectivos de ciudadanos.

## 5. UNA ADMINISTRACIÓN PARA EL FUTURO

Para terminar este documento, comentar algunos de los proyectos que se están acometiendo y que a corto plazo tendrán un efecto modernización, agilización y simplificación de los procesos de la nuestra administración, todo ello producirá mejora en los servicios a los ciudadanos.

- ✓ Nueva aplicación de Registro de E/S

Modernización de la actual aplicación para las adaptaciones de sistema de integración e intercambio de apuntes registrales entre las administraciones. Ajustes a los requisitos de funcionamiento del proyecto PISTA V.U.. Integración de imágenes en el sistema, para así agilizar y reducir el envío de documentos. Fijar infraestructura mínima para que un futuro próximo, el ciudadano pueda entregar documentos a la C.M. desde su casa.

- ✓ Definición de la arquitectura de S.I. en relación a los procedimientos administrativos.

Todos los desarrollos de la C.M. se están orientando a la utilización de arquitectura web, para que el ciudadano pueda realizar cualquier consulta, tramitación, etc, desde cualquier punto de la C.M. (Puntos de información que además de la función de registro, ya a poder realizar trámites que no exijan dictámenes o estudios previos).

- ✓ Desarrollo del Plan de Simplificación de Procedimientos Administrativos.

Este plan, ya en marcha en sus primeras fases, va a permitir catalogar en una B.D. única todos los procedimientos administrativos de la C.M., recogerá, al igual que los procedimientos que actualmente está en el web y que algunos ejemplos se adjuntan en anexos a este documento, el objeto, el responsable, el esquema de tramitación, los documentos que son obligatorios, tiempos de tramitación, los impresos que hay que cumplimentar y las normativas que tiene dicho

procedimiento. Posteriormente, está previsto que un gran número de ellos se puedan iniciar por el ciudadano desde su casa u oficina.

- ✓ Integración con los sistemas de información de gestión de expedientes.

Conjuntamente con el apartado anterior, se está trabajando, se hizo un prototipo totalmente funcional sobre información del estado de tramitación de la autorización de las tarjetas de transportes, en poder facilitar información personalizada del estado de tramitación de los expedientes iniciados en la C.M. de un ciudadano concreto. Este proyecto, técnicamente posible, depende de la implantación de los sistemas de certificación de identidad de internet, en concreto de la implantación de CERES, como sistema extendido de autenticación de los ciudadanos.

- ✓ Pago "on-line" de tasas e impuestos.

En la actualidad se está trabajando con Caja de Ahorro de Madrid e IBM para implantar un sistema de pago de tasas e impuestos a través de internet. Cuando este sistema esté en producción, está previsto su funcionamiento para final de este año, se podrá simplificar los procedimientos que exigen el pago de tasas para el inicio del procedimiento.

