

La Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid

Antonio López-Fuensalida

Las Administraciones Públicas han puesto en marcha en los últimos años diferentes iniciativas para la modernización de la gestión administrativa en su ámbito de competencias. Han tratado con ello, a través del impulso de las nuevas tecnologías, de conseguir un acercamiento al ciudadano, aportando una mayor accesibilidad a la información sobre los procedimientos administrativos gestionados por ellas y a su tramitación por vía telemática, buscando una administración más ágil y eficaz.

Desde la aparición de Internet como medio de difusión de información, muchas han sido las administraciones que han configurado alrededor de su "portal WEB corporativo" diferentes contenidos relacionados con su gestión. Han proliferado, y el caso de Madrid ha sido uno de esos casos, las bases de datos de procedimientos administrativos, con el posible acceso a través de Internet a la ficha descriptiva del procedimiento, documentación y legislación asociada y, en algunos casos, formularios de inicio de la tramitación del expediente.

La Comunidad de Madrid, dentro de su Proyecto de Ventanilla Única, puso en marcha desde 1997 varias iniciativas en este sentido:



Ayuntamiento de A Coruña





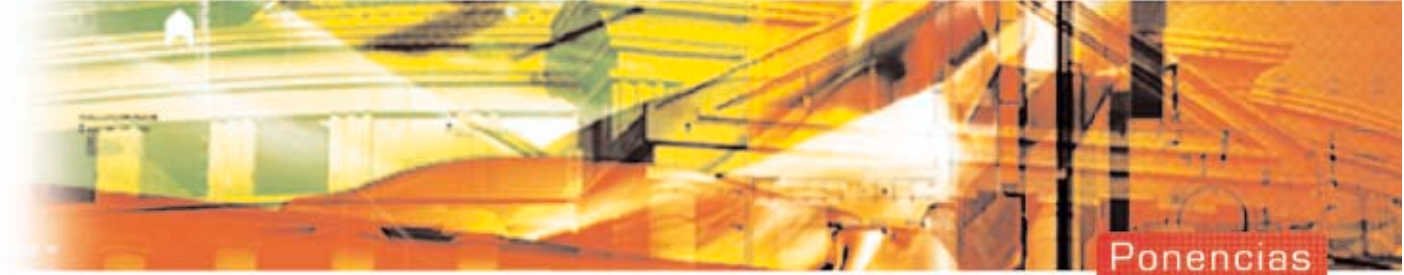
- Inventario y descripción de procedimientos administrativos, documentación y formularios (130 desde 1997 a 2000).
- Puesta en funcionamiento del Servicio de Información al Ciudadano 012, con información accesible por diversos medios (presencialmente a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano, telefónicamente o a través de Internet) relativa a temas de interés para el ciudadano: directorio de la Comunidad, servicios de su competencia, ofertas de empleo, contratos públicos, etc.
- Convenios Marco sobre Registro Único con la Administración Central y con la Federación de Municipios de Madrid, suscrito por diversos ayuntamientos de la Comunidad, para hacer posible el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Administración para el registro de documentos.
- Participación en el Proyecto de Ventanilla Única – Proyecto PISTA, coordinado por el Ministerio de Administraciones Públicas, en el grupo de usuarios formado por diferentes miembros de la administración central, autonómica y local.

Tras estos antecedentes, el Decreto 73/2000, de 27 de Abril, de información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid, marca un fuerte compromiso de la administración autonómica de Madrid en el impulso de las nuevas tecnologías en la relación del ciudadano y la administración, proponiendo la extensión en el uso de los sistemas de certificación de identidad del ciudadano en esta relación por medio de la utilización de la firma digital.

Este Decreto propone el objetivo de que a finales del año 2003, la mayoría de los procedimientos administrativos gestionados por la Comunidad de Madrid puedan ser tramitados por medios telemáticos.

Para el cumplimiento de este objetivo se propone la realización de un Plan Estratégico de Simplificación Administrativa.





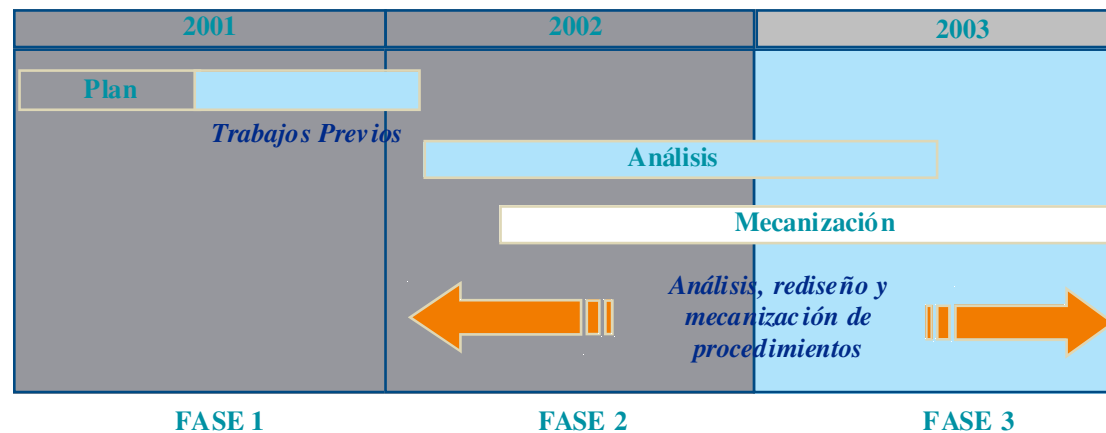
Este Plan fue realizado en el primer semestre de 2001 y constituye un elemento clave en la propuesta, planificación y estructuración de líneas de trabajo en los años 2001-2003.

En este Plan Estratégico se definen:

- Objetivos y directrices estratégicas.
- Líneas de trabajo.
- Planificación 2001-2003.
- Órganos de seguimiento.

El objetivo global definido en el Plan Estratégico es la mejora de la calidad del servicio al ciudadano mediante la simplificación y mejora continua de la gestión administrativa.

El proyecto se estructura en tres fases anuales, de la siguiente forma:





En Julio de 2001, junto con la presentación del Plan Estratégico de Simplificación Administrativa, se publica en el sitio WEB de la Comunidad de Madrid <http://madrig.org> un inventario de procedimientos administrativos, ampliación de los 130 existentes hasta ese momento, hasta un total de 500 procedimientos, recogiendo por cada uno de ellos una ficha descriptiva de su tramitación, referencias a la legislación o normativa aplicable, la documentación requerida por la administración en cada momento y los formularios de los impresos asociados al procedimiento para el inicio de su tramitación. La localización de los procedimientos en este inventario se puede realizar por diferentes criterios: materias, Consejerías, tipos de procedimiento o destinatarios.

Bajo el nuevo nombre dado al proyecto ("Gestiona Tú Mismo"), se incorpora también al WEB el Mapa Competencial de la Comunidad de Madrid, con información relativa a la estructura orgánica de la Comunidad, a la localización de las diferentes unidades administrativas de la misma y a los procedimientos gestionados por ellas.

El Plan Estratégico de Simplificación Administrativa es aprobado por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid el 2 de Agosto de 2001, y establece el siguiente esquema general del sistema:



Ayuntamiento de A Coruña



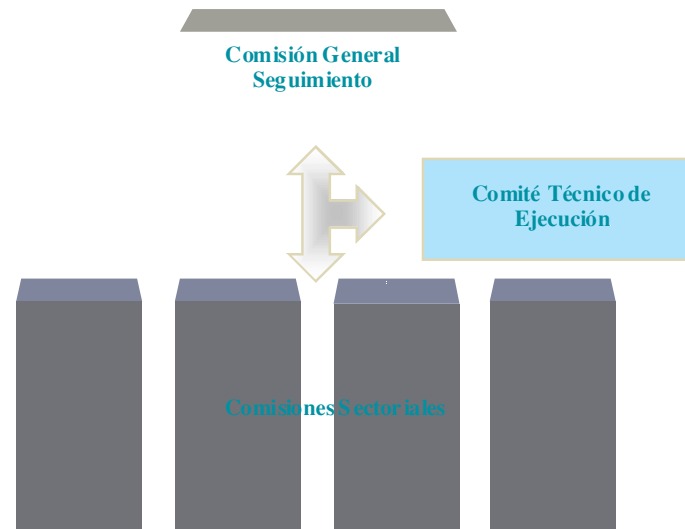


Los elementos base de este esquema general son los siguientes:

- Un proceso de análisis, simplificación y racionalización de procedimientos administrativos como base para su gestión informatizada y mejora continua. Ese análisis y documentación de procedimientos dará lugar, por un lado, a información necesaria para su mecanización y, por otro lado, a información pública de difusión para su inclusión en la guía de procedimientos.
- Una gestión informatizada de procedimientos basada en el uso de herramientas de “workflow”, es decir, herramientas informáticas orientadas a la mecanización de procedimientos administrativos que contemplen flujos de trabajo entre unidades administrativas, con la realización de diferentes tareas o trámites y con control sobre su secuencia, plazos de realización y emisión de documentos.
- Una aplicación de Registro de Documentos que gestione la entrada y salida de documentos asociados a los procedimientos administrativos. Entre las funcionalidades requeridas a la nueva aplicación se han incluido el envío y recepción de apuntes registrales a/desde otras administraciones según las definiciones SICRES y el funcionamiento del Registro Telemático a través de Internet, lo que ha requerido el desarrollo legislativo correspondiente para dar validez jurídica a los actos administrativos de entrega de documentos a través de este medio con uso de la firma digital por parte de los ciudadanos.
- Un nuevo Portal de Información y Servicios al Ciudadano, que sirva como nuevo canal de relación del ciudadano con la administración y en el que se vayan incorporando contenidos de información de interés y servicios de teletramitación de procedimientos incluyendo el uso de la firma electrónica y del pago de tasas asociadas a los procedimientos si cuando la tramitación lo requiera.
- Un Cuadro de Mandos que recoja indicadores relativos a la gestión administrativa y que sirva para el control y seguimiento de la misma y para la toma de decisiones para su mejora.



Los órganos de seguimiento establecidos para el seguimiento de los trabajos del Plan son los siguientes:



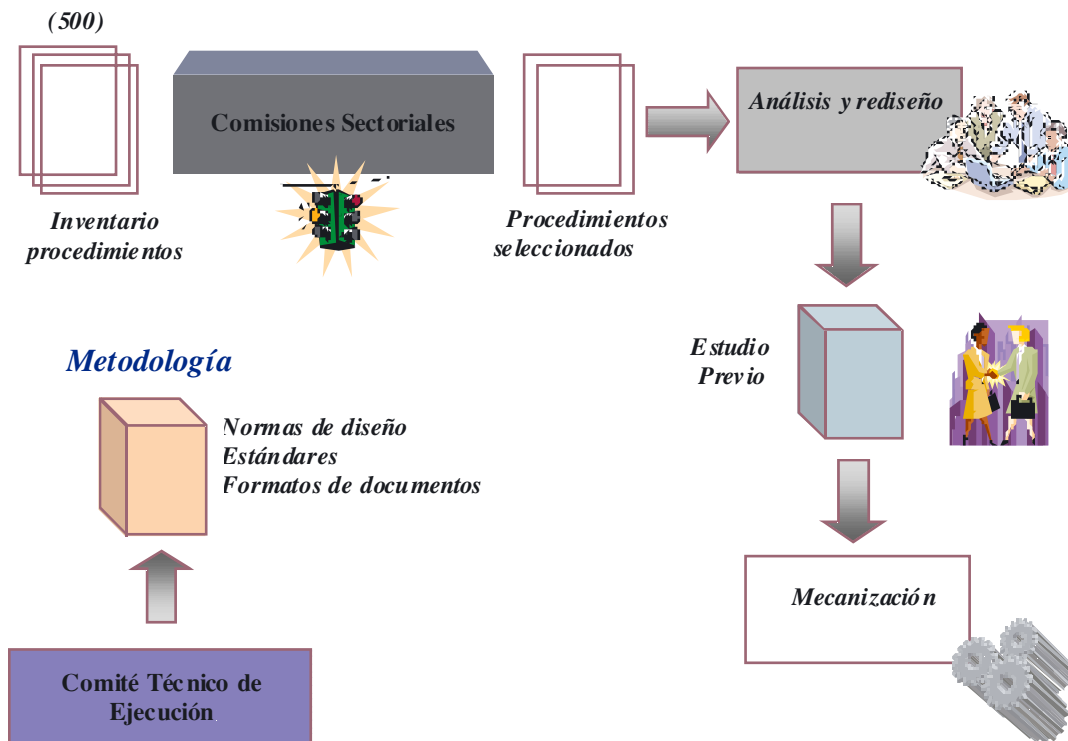
La **Comisión General de Seguimiento**, es el Órgano interdepartamental responsable de la planificación, seguimiento y desarrollo de la ejecución del Plan Estratégico. Presidida por el Consejero de Presidencia de la Comunidad de Madrid, la componen el Viceconsejero de Hacienda, Secretarios Generales Técnicos de las Consejerías, Gerente ICM y el Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Sus funciones son las de establecer las directrices y criterios de carácter general, aprobar la planificación para la ejecución del Plan y realizar el seguimiento y evolución de la ejecución del Plan.

Las **Comisiones Sectoriales** constituidas en cada Consejería son los órganos responsables en cada Consejería del seguimiento y coordinación de la ejecución del Plan. Están presididas en cada Consejería por el Viceconsejero y la componen el Secretario General Técnico, Directores Generales, un representante de ICM y un representante de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.



El **Comité Técnico de Ejecución** es el órgano de apoyo a la Comisión General de Seguimiento y a las Comisiones Sectoriales. Está compuesto por miembros de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano y de ICM. Sus funciones son las de dar soporte funcional y técnico a los equipos de trabajo, definir la metodología para el análisis y rediseño de los procedimientos, definir las necesidades técnicas y organizativas para la ejecución del Plan y proponer a la Comisión General de Seguimiento la planificación detallada de los trabajos a realizar.

El esquema de trabajo planteado es el siguiente:





Se parte del inventario global de procedimientos. Las Comisiones Sectoriales, en su ámbito de competencias, son las responsables de priorizar los trabajos de consultoría y rediseño de procedimientos. Tras esta fase de simplificación, rediseño y mejora, se elabora por cada procedimiento un Estudio Previo o manual del procedimiento que sirve de base, una vez validado por la Consejería, ICM en sus aspectos técnicos y de integración con otros sistemas de información, y por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, en su labor de simplificar, agilizar y mejorar el diseño del procedimiento.

Una vez realizada esta primera fase, se pasa a la fase de mecanización del procedimiento, apoyándose en herramientas de “workflow”.

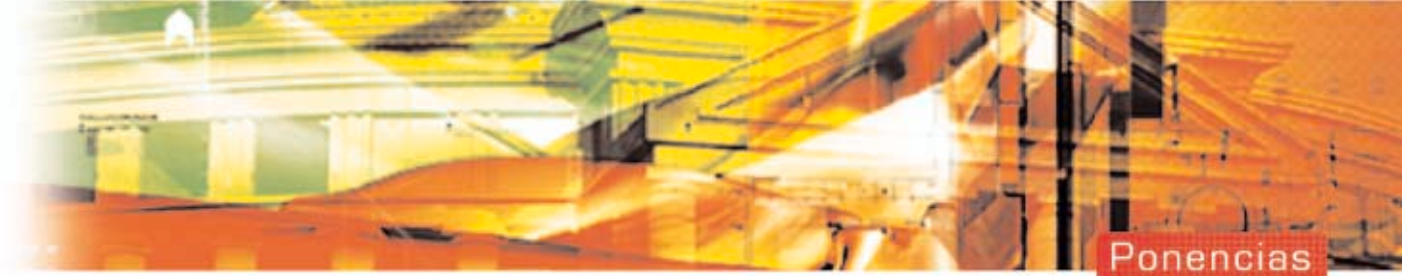
Anteriormente, desde el año 1990, ICM ha venido utilizando una herramienta de Gestión de Expedientes que ha permitido la mecanización de un conjunto importante de procedimientos (alrededor de una tercera parte de los 500 inventariados). La selección de herramientas tecnológicamente más avanzadas, permitirán una mayor agilidad en el proceso de mecanización.

Como paso previo al proceso de mecanización masiva de procedimientos, se evaluaron y seleccionaron para su uso en el desarrollo del Plan de Simplificación un conjunto de herramientas informáticas que hagan más eficiente la informatización. En este sentido se está utilizando la herramienta TED (Tramitador de Expedientes Digital) y TEDD (Módulo de Diseño), diseñadas y elaboradas por la empresa STE Consulting para la Generalitat de Cataluña y cedidas por esta administración en Enero de 2002 a la Comunidad de Madrid para su uso.



El Módulo de Diseño TEDD permite para cada procedimiento:

- Definición gráfica del flujo de tramitación
- Definición de tareas y trámites
- Definición de hitos de tramitación

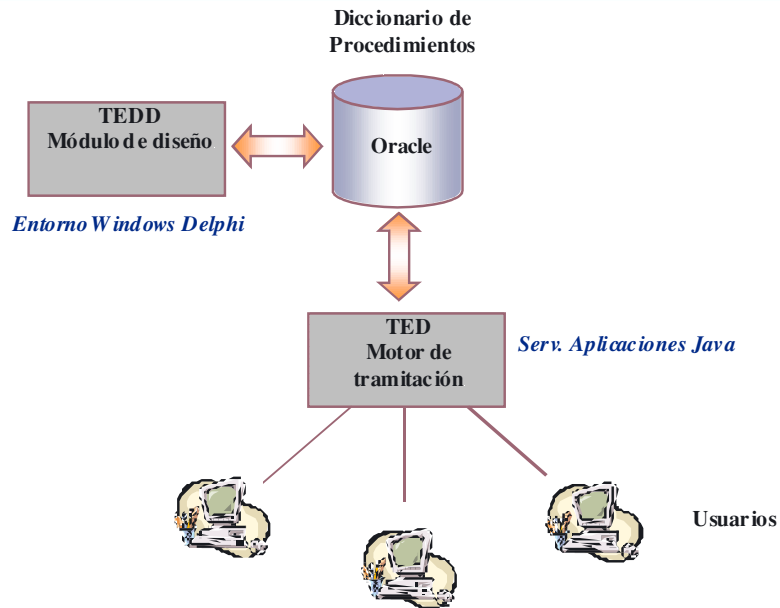


- Definición de datos variables manejados
- Definición de reglas de validación
- Definición de documentos

El Motor de Tramitación TED permite a su vez:

- Reutilización de información de diseño
- Herramienta de trabajo para el funcionario

Gráficamente, el esquema es el siguiente:





A partir de la información contenida en el Estudio Previo del procedimiento se diseña el mismo en la herramienta TEDD, su flujo de tramitación, tareas, documentos, etc. El resultado es la reducción de los plazos de informatización y la flexibilidad posterior en su mantenimiento.

Los trabajos de Consultoría para el rediseño y análisis de procedimientos han arrancado a finales del mes de Febrero de 2002, tras la adjudicación de un concurso público que establecía tres lotes para la incorporación de un total de 22 consultores:

- Lote 1: Consejerías de Economía, Trabajo y Obras Públicas.
- Lote 2: Consejerías de Educación, Sanidad, Servicios Sociales, Las Artes y Medio Ambiente.
- Lote 3: Consejerías de Presidencia, Hacienda, Justicia y procedimientos horizontales.

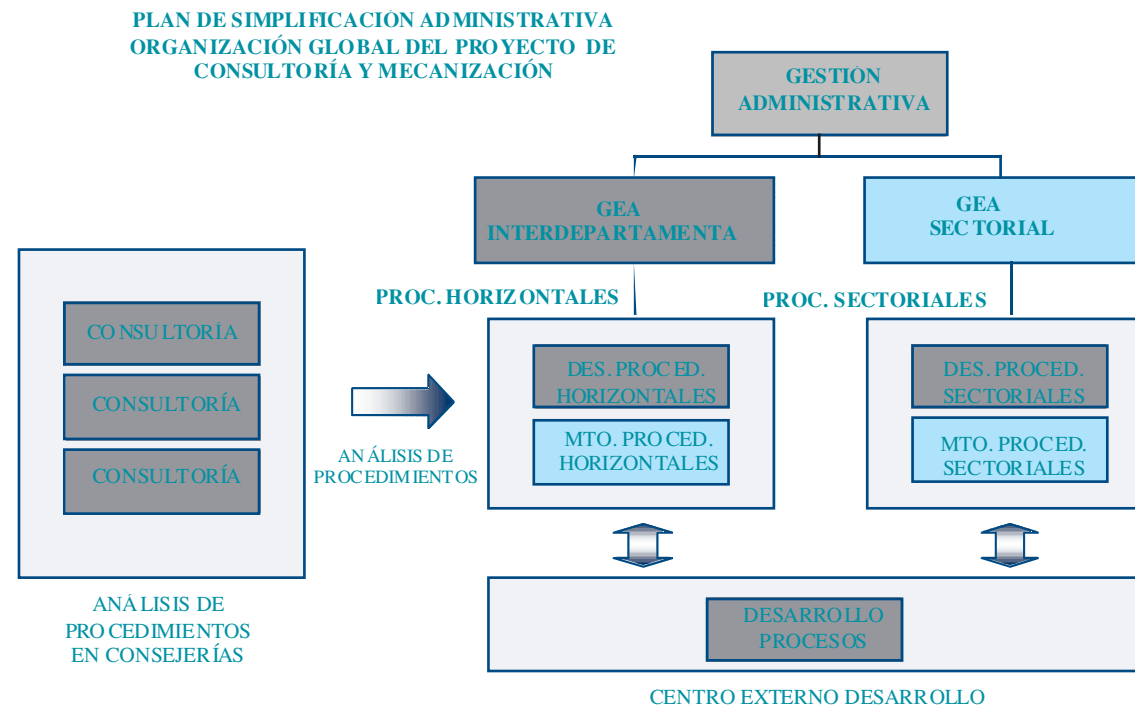
Tras los tres primeros meses de trabajo, la situación de avance en las diferentes Consejerías es la siguiente:

CONSEJERÍA	ESTUDIOS PREVIOS DE PROCEDIMIENTOS			MECANIZADOS	
	PRIORIZADOS	INICIADOS	FINALIZADOS	INICIADOS	FINALIZADOS
PRESIDENCIA	20	13	0	0	0
HACIENDA	19	3	0	0	0
JUSTICIA	45	7	3	0	0
ECONOMÍA	47	10	0	2	2
OBRAS PÚBLICAS	10	4	0	0	0
TRABAJO	77	10	0	0	0
EDUCACIÓN	44	10	0	0	0
LAS ARTES	42	10	8	3	2
SANIDAD	8	1	0	0	0
SERV. SOCIALES	20	7	3	0	0
MEDIO AMBIENTE	46	15	1	0	0
TOTALES	378	90	15	5	4



Estos trabajos de consultoría se complementarán con los de mecanización de procedimientos. Para esta mecanización se ha convocado un concurso público que, tras su adjudicación a finales del mes de Junio de 2002, ha permitido la incorporación de recursos adicionales a los equipos de desarrollo de ICM.

Estos equipos se han organizado y estructurado en base a dos Unidades que van a atender las necesidades de desarrollo del Plan de Simplificación: Gestión Administrativa Interdepartamental y Gestión Administrativa Sectorial, que atenderá los trabajos según el siguiente esquema:





En estas Unidades se realizarán los trabajos de mecanización de procedimientos, su implantación y mantenimiento posterior. Estas Unidades se apoyarán en un Centro de Desarrollo Externo para la realización de procesos complementarios en los procedimientos administrativos a los realizados con TED y TEDD.

En relación al uso de la firma electrónica en la tramitación administrativa, la Comunidad de Madrid ha establecido en Diciembre de 2001, un Convenio de prestación de servicios con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. Según este Convenio, se regula el uso por la Administración de la Comunidad de Madrid de certificados de Clase 2S CA, iguales a los utilizados por los ciudadanos para la presentación de la Declaración de lamento de las Personas Físicas a la Agencia Tributaria. La extensión de este tipo de certificados a nivel nacional, cerca de 300.000 tras la campaña de la Renta de este año, permitirá la tramitación inicial con la administración autonómica de todos aquellos ciudadanos que dispongan de dicho certificado.

El Decreto de regulación del Registro Telemático, en tramitación actualmente, permitirá a la Comunidad de Madrid hacia el mes de Octubre de 2002 su puesta en funcionamiento, permitiendo la entrega a través de Internet de los formularios de apertura de procedimientos administrativos a través de un Registro Telemático operativo 24 horas al día todos los días del año.

Esta nueva aplicación de Registro de Documentos sustituirá a la usada actualmente por las Consejerías y permitirá el envío y recepción de apuntes registrales con otras administraciones según los estándares de intercambio SICRES.

Para la puesta en funcionamiento de los productos derivados del Plan de Simplificación, se ha diseñado una nueva arquitectura técnica de aplicaciones, que ha dado lugar a la compra, instalación y configuración de las siguientes infraestructuras:

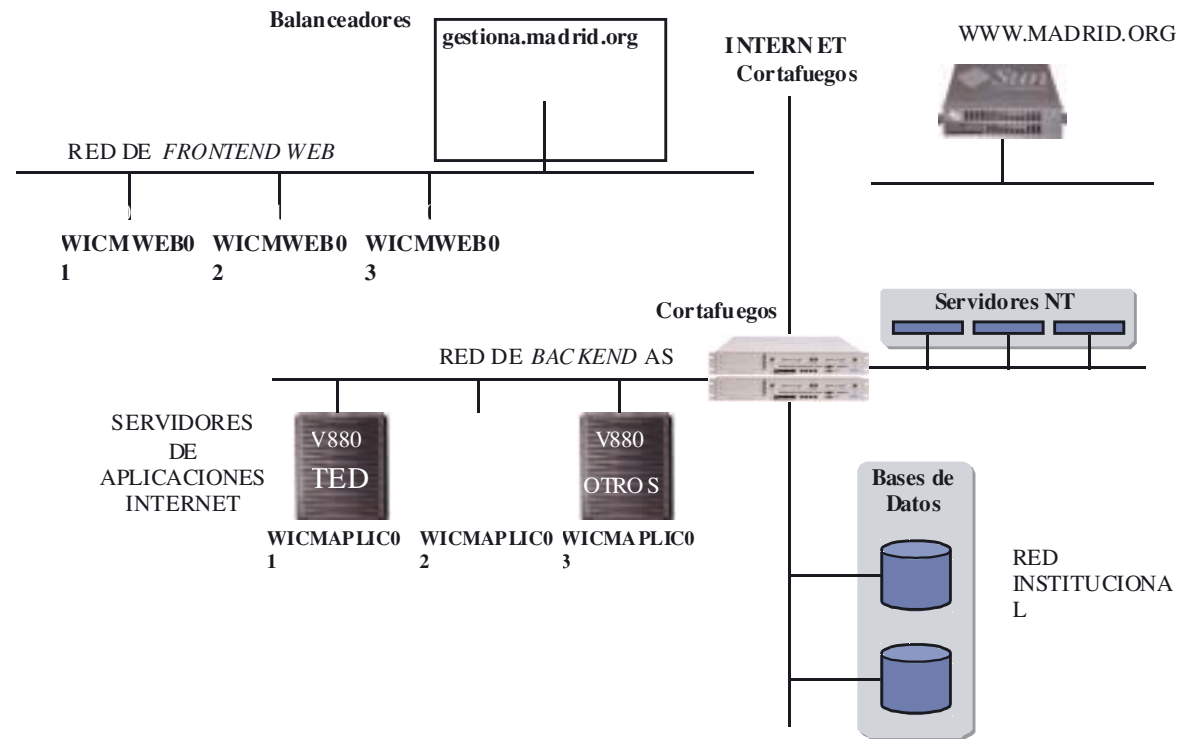


Ayuntamiento de A Coruña





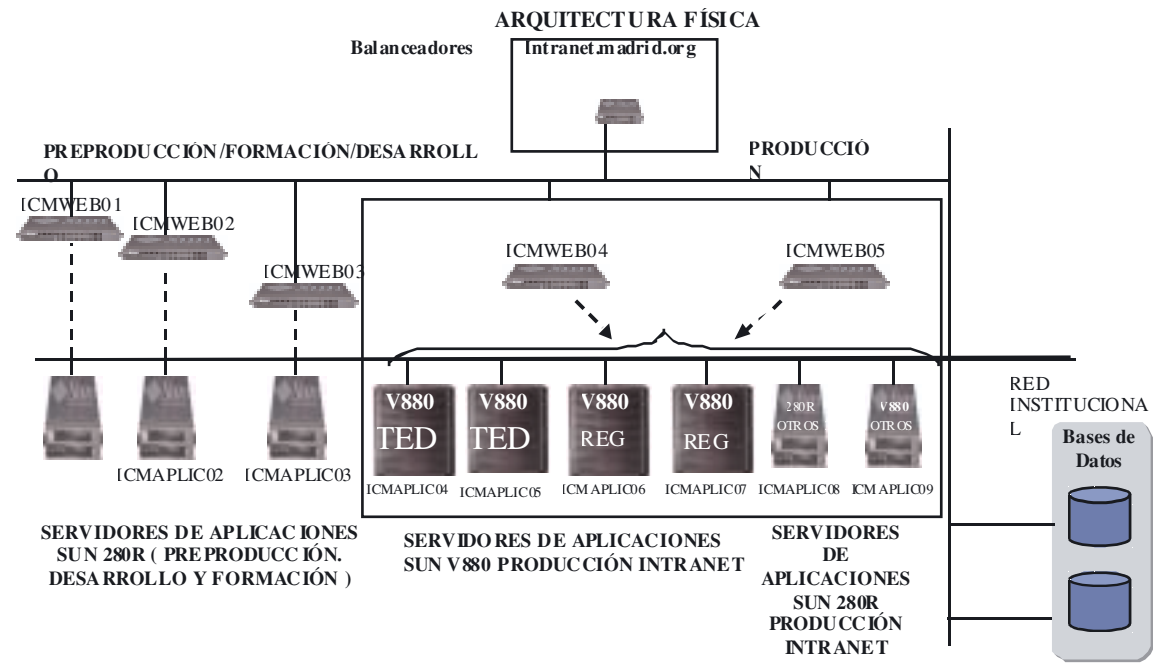
ARQUITECTURA INTERNET



Mediante éstas, estará operativo el nuevo Portal WEB de tramitación. Estas infraestructuras se verán complementadas con los entornos operativos para el desarrollo de procedimientos, formación a usuarios y mantenimiento:



ARQUITECTURA INTRANET



El objetivo es la puesta en funcionamiento de la Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid en el último trimestre de 2002 con los siguientes contenidos:



- Portal de información y servicios
- Puntos de expedición de certificados digitales
- Registro telemático
- Núcleo inicial de procedimientos mecanizados





Adicionalmente a este proceso masivo de análisis, rediseño y mecanización de procedimientos, en este año 2002 está previsto trabajar en los siguientes proyectos:

- Archivo Electrónico de Documentos
- Consulta Individualizada de Expedientes
- Diseño del Cuadro de Mandos de Indicadores de Tramitación
- Personalidad Administrativa Digital
- Registro de Licitadores Digital
- Servicios de Teletramitación Municipal en la Red

El Plan de Simplificación Administrativa de la Comunidad de Madrid, dotado con un presupuesto para el ejercicio 2002 cercano a los 10 millones de euros, tiene previsto para el ejercicio 2003 la continuación de los trabajos de consultoría, rediseño y mecanización de procedimientos para conseguir los objetivos planteados de impulso en la gestión informatizada de procedimientos administrativos y extensión al ciudadano de la capacidad de consulta y tramitación de los mismos por vía telemática, en busca de una administración pública más transparente, accesible y eficaz.



Ayuntamiento de A Coruña

