



REDISEÑO Y ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID COMO GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Líneas de trabajo a la que se adscribe:

- Iniciativas legales y tecnológicas

Síntesis de la Comunicación:

Principales pasos estratégicos y metodológicos para la incorporación de las diferentes herramientas informáticas y soluciones asociadas al rediseño de procedimientos administrativos y su adaptación a la Ley 11/2007.

Autor/es:

Fernando Humanes Pereira

Consultor Jefe del Proyecto de adaptación de los procedimientos a la Ley 11/2007.

Dirección de Ingeniería de Aplicaciones y Sistemas de ICM.

Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid

Vicepresidencia, Cultura y Deportes y Portavocía del Gobierno

- *Teléfono:* :91 580 49 54
- *e-mail:* fernando.humanes@madrid.org

Índice de la Comunicación:

- 1.- Antecedentes
- 2.-Objetivos
- 3.- Metodología:
 - 3.1.- Fase I: Bases de la Administración Electrónica
 - 3.2.- Fase II: Ejecución del Rediseño
 - 3.3.- Fase III: Desarrollo del Sistema



1.- ANTECEDENTES

La Comunidad de Madrid, al efecto de obtener dentro del plazo marcado el cumplimiento efectivo de la Ley 11/2007, ejecutando a su vez uno de los principales ejes del Plan para el Desarrollo del Derecho de los Ciudadanos a Relacionarse Electrónicamente con la Comunidad de Madrid (Plan E-fácil), en junio de 2008 pone en marcha el proyecto de rediseño de procedimientos y su adaptación a la Ley 11/2007.

La complejidad aneja a la ejecución de dicho proyecto implica la participación fundamental de dos unidades de la Administración de la Comunidad de Madrid, la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano (en adelante DGCSyAC) y la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (en adelante ICM) al concurrir la necesaria garantía de los derechos del ciudadano y los patrones de calidad públicos con la incorporación de las nuevas tecnologías al quehacer administrativo.

Asimismo, como directamente obligadas por los requerimientos de la Ley 11/2007 y principales concedores de los procedimientos a rediseñar, dada la complejidad y envergadura del proceso de adaptación de los procedimientos las Consejerías y unidades de gestión de la Comunidad de Madrid han trabajado y aunado esfuerzos en la consecución exitosa de esta iniciativa.

2.- OBJETIVOS



El objetivo prioritario del proyecto es la obtención de la **plena disponibilidad de los procedimientos administrativos de la Comunidad de Madrid para su tramitación electrónica**, con la consiguiente optimización y adaptación de los trámites y la conversión de los procedimientos en Servicios Públicos Electrónicos accesibles por medios telemáticos a los ciudadanos.

Complementariamente a estos objetivos podemos señalar, como objetivos secundarios del proyecto los siguientes:

- Racionalización y unificación de formas de actuación comunes.
- Fijación de formas de representación de procedimientos unificadas que permitan a su vez la **reutilización de bloques de tramitación/procesos**.
- Establecimiento de un lenguaje **común** para el rediseño de procesos.
- Obtención de una **documentación común**, de fácil comprensión para empleados públicos y ciudadanos.
- Disposición de un **catálogo de procedimientos completo y actualizado**.
- La correcta coordinación entre la información ofrecida al ciudadano y su directo tratamiento interno por la Administración.
- La rápida, constante y progresiva actualización de inventarios, manuales y documentación de los procedimientos.

3.- METODOLOGÍA

La realización del proyecto ha constado de tres fases claramente diferenciadas, de la que es muestra representativa el siguiente gráfico descriptivo:

Adaptación de Procedimientos Administrativos a la Ley 11/2007



3.1.- FASE I: BASES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Esta fase constituye la construcción del **marco metodológico, los protocolos de actuación y las herramientas, así como los mecanismos de control y seguimiento necesarios** para garantizar la correcta consecución de los objetivos del proyecto al facilitar a las Consejerías las metodologías y herramientas de trabajo necesarias que agilicen las posteriores labores de simplificación y rediseño y permitan un modelo homogéneo de actuación en todas ellas. El contenido de este marco se puede resumir en los siguientes puntos:

- Análisis y definición del **inventario de procedimientos** de la Comunidad de Madrid, con la obtención de la foto inicial del número de procedimientos existentes y que se encuentren afectados por el mandato de la Ley 11/2007.

Los participantes principales en la captura del inventario de procedimientos administrativos han sido:

- RAE's. Responsables de Administración Electrónica. Son las personas, una o más, que las Consejerías han designado como interlocutores de este proyecto.
- TAE's. Técnico de Administración Electrónica. Son Técnicos en procedimientos administrativos dependiente de la DGCSyAC (Dirección General de Administración Electrónica) que dan apoyo técnico a todas las Consejerías y facilitan la comunicación de normativas y especificaciones a las Consejerías a través de los RAE's.
- AC. Técnicos de Atención al Ciudadano, que participan directamente en la publicación de los Servicios al Ciudadanos disponibles en el portal www.madrid.org

Las herramientas que se han contado para la realización de este trabajo han sido muy diferentes, dado las etapas por las que ha trascendido esta actividad. Inicialmente se solicitaron los datos en Excel hasta la inclusión de los mismos en una base de datos MySQL y un desarrollo a medida, realizado por un generador de código en PHP, que nos ha permitido ir adaptando dicha base de datos a las etapas y situaciones que hemos ido abordando.

En todo el proyecto, hemos utilizado muy intensamente datos en Excel, pues en la citada aplicación de inventario, la exportación e importación a Excel es directa y el generador nos permite acceder a fuentes de datos de todo tipo, pudiendo hacer extracciones de sistemas, como www.madrid.org y Registro telemático, básico para poder comparar si el citado inventario estaba completo y su ficha de descripción de servicio estaba disponible para el Ciudadano.

Además de obtener el inventario de procedimientos administrativos vigente, nos ha servicio para revisar y actualizar todas las fichas de servicio disponibles en el portal de www.madrid.org



Conectado como **humano** Desconectarse Cambiar contraseña Búsqueda avanzada Exportar resultados Imprimir versión ampliada Imprimir todas las páginas

procedimiento_xaa

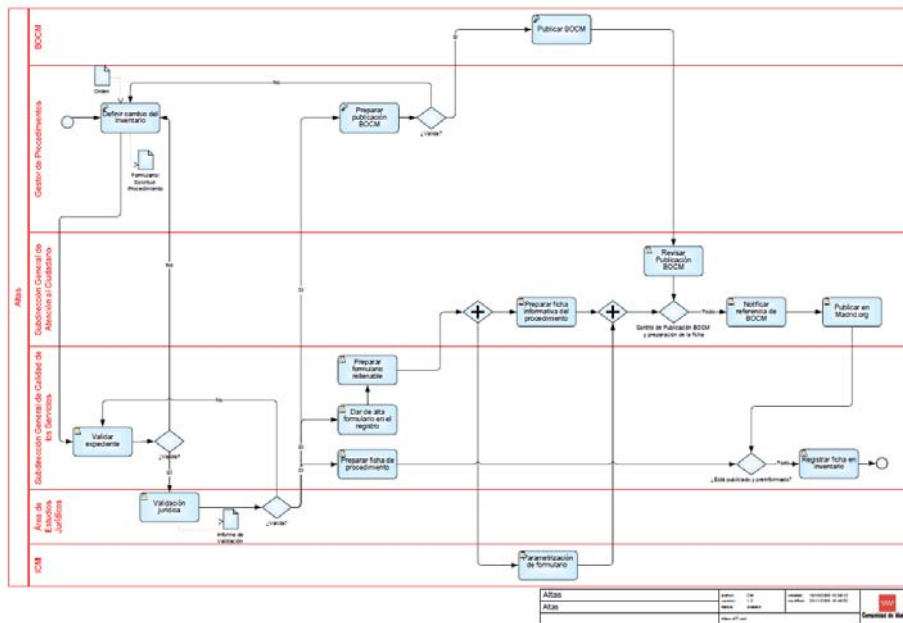
Borrar seleccionados Exportar seleccionados Imprimir seleccionados

Estado	Códnig	Consejería	Dirección General	Tipo	Nombre	Referencia Web
Ver	Impresión(1) Ficheros Activo 1	Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Ayudas, Subvenciones y Becas	Ayudas a Municipios de la C.M. para actuaciones en materia de Archivos	41627
Ver	Impresión(2) Ficheros Activo 2	Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Ayudas, Subvenciones y Becas	Subvención para el sostenimiento en común de la plaza de técnico archivista por p...	32909
Ver	Impresión(3) Ficheros Activo 3	Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Ayudas, Subvenciones y Becas	Subvenciones a Municipios y mancomunidades de la C.M. para la organización de ac...	19209
Ver	Impresión(4) Ficheros Activo 5	Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Ayudas, Subvenciones y Becas	Subvención a entidades sin ánimo de lucro y empresas de la Comunidad de Madrid p...	35809
Ver	Impresión(5) Ficheros Activo 6	Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Ayudas, Subvenciones y Becas	Subvención a entidades culturales privadas sin ánimo de lucro radicadas en la Co...	26261
Ver	Impresión(6) Ficheros Activo 9	Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Ayudas, Subvenciones y Becas	Subvención a municipios y mancomunidades para el fomento de la Actividad Museíst...	38353
Ver	Impresión(7) Ficheros Activo 10	Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Ayudas, Subvenciones y Becas	Subvención a municipios y mancomunidades de la Comunidad de Madrid para el eq...	25321
Ver	Impresión(8) Ficheros Activo 11	Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Ayudas, Subvenciones y Becas	Subvención a Entidades sin ánimo de lucro para el fomento de la Actividad Museíst...	26001
Ver	Impresión(9) Ficheros Activo 13	Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Ayudas, Subvenciones y Becas	Subvención a galerías de arte de la Comunidad de Madrid para la participación en...	26321
Ver	Impresión(10) Ficheros Activo 14	Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas	Inscripción en Registros	Depósito Legal	18690

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Siguiente Último

Versión 4.5.2

- Definición de un **protocolo de actualización del inventario**, con el fin de ofrecer a los ciudadanos una relación de servicios vigente en todo momento, permitiendo su visualización a través de la ficha de Servicios y Trámites correspondiente.



Se utilizó la herramienta de diagramación de procesos, obteniendo un protocolo conforme por todas las partes, para las altas, modificaciones y bajas de procedimientos administrativos en Comunidad de Madrid.

- Fijación de una **metodología de trabajo y diseño de procedimientos administrativos** encaminados al establecimiento de formas de actuación y un lenguaje común que permita el trabajo coordinado de las diferentes unidades. Esta tarea ha comprendido entre otras las siguientes actuaciones:
 - Definición de **estándares de formularios (solicitudes) y escritos (comunicaciones y notificaciones)**.



Se definieron plantillas para las diferentes casuísticas de solicitudes y escritos en formato Word, de tal forma que los nuevos formularios se parte de estas plantillas con lo que ayuda muchísimo la construcción. Además, se facilita una guía de estilo para formularios de solicitud y escritos, para normalizarlos, en el caso de que no se parta de las citadas plantillas.

- o Fijación de **bases metodológicas de rediseño de procesos** (conceptos de modelado, estructura de resultados, información requerida...) y elaboración de guías y metodología de uso de las **herramientas de diagramación**.

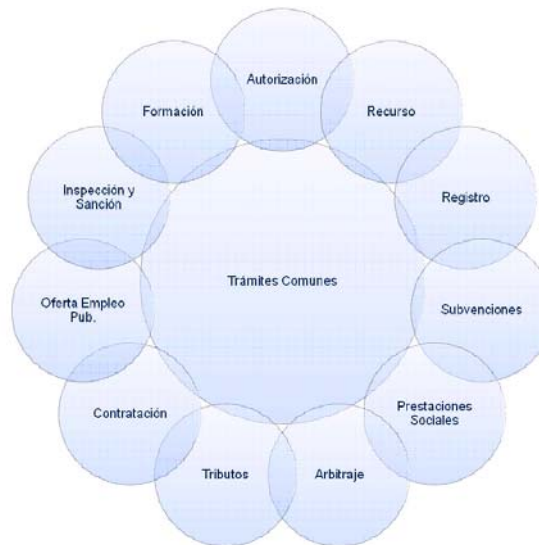
Se decide utilizar las técnicas y formas de diagramación de BPMN 1.0, con un lenguaje de definición estándar XPD.L.

- o Definición de **trámites comunes, concebidos como piezas básicas de todo procedimiento administrativo** para su reutilización a lo largo del rediseño y simplificación de procedimientos concretos (sobre la base de la Ley 30/1992 (LRJPAC).



- o Elaboración del **mapa de tipologías y subtipos de procedimientos** (Autorización, Subvención, Registro, etc.), que permita la ordenación de los diferentes procedimientos y, a raíz de su posterior **diagramación, se constituya en una herramienta** facilitadora del

trabajo de definición de los procedimientos específicos y garantía de resultados homogéneos en todas las Consejerías.



- Definición de un **glosario de términos y definiciones**, con el fin de establecer un lenguaje común para todos los participantes en el proyecto.
- Definición de procedimientos de **seguimiento y control** para solventar las posibles incidencias en el transcurso de los trabajos de rediseño.

Se concreto que era imprescindible controlar y medir los trabajos, con el fin de reaccionar y modificar las estrategias del proyecto y para ello es requerido que todos los involucrados directamente en el proyecto –más de 100 personas-, informarán de sus actividades y sus problemas a través de una solución que nos permitiera hacer una gestión dinámica de toda esta información.

- Definición, construcción y despliegue de las siguientes **herramientas de soporte**:
 - **Portal Web de Rediseño de Procedimientos**, para garantizar la difusión del conocimiento, obtener un entorno de trabajo colaborativo, y disponer de un **canal formativo adecuado**.

Inicio Consejerías Conocimiento Gestores Utilidades Proyecto Infomadrid Madrid.org **Ya han pasado 55 días desde que empezó la Ley 11/2007**

Rediseño de Procedimientos Administrativos

Adaptación a la Ley 11/2007

En la actualidad, estamos asistiendo a un proceso de impulso y desarrollo de la Administración electrónica con la aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Esta Ley supone el reconocimiento explícito del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las AAPP y acceder a los servicios públicos por medios electrónicos y la correlativa obligación de estas a facilitarlo en un plazo temporal delimitado.

Rediseño de los Procedimientos Administrativos para su adaptación a la Ley 11/2007

Comunidad de Madrid

buscar... Inicio Documentos de Interés para Gestores

Documentos de interés para Gestores

Informes de seguimiento del 22/02/2010

Escrito por Miguel Sabater
Lunes, 22 de Febrero de 2010 12:07

A efectos de realizar el seguimiento de las diferentes actuaciones acometidas en materia de Rediseño de Procedimientos, y con objeto de favorecer las relaciones entre Gestor y Consultor así como una mayor eficiencia en el grado de avance de los trabajos, se elabora el presente informe que incluye la relación de actividades realizadas en el diseño de formularios relativos a los diferentes procedimientos.

Atendiendo al grado de avance en la adaptación de los formularios a los nuevos estándares fijados por la Ley 11/2007, se clasifican los estados de interlocución entre gestor y consultor para su elaboración en los siguientes:



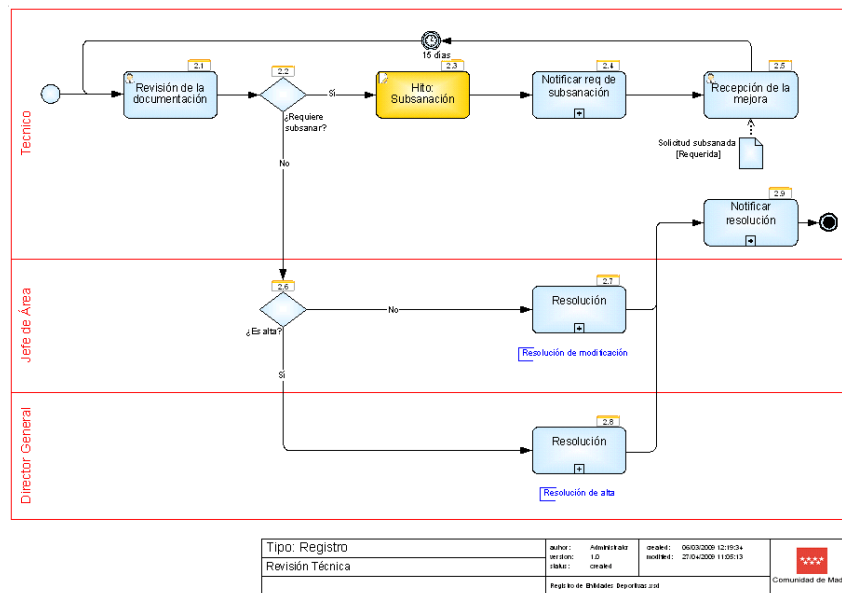
Gestores

- » Guías de Autoformación
- » FAQ - Preguntas frecuentes
- » Vídeos
- » **Documentos de Interés para Gestores**
- » Consulta sobre Administración Electrónica
- » Consulta de Procedimientos
- » Consulta de Unidades Orgánica de Registro

Últimas noticias

Cambios generales en las aplicaciones para su adaptación a la Ley 11/2007

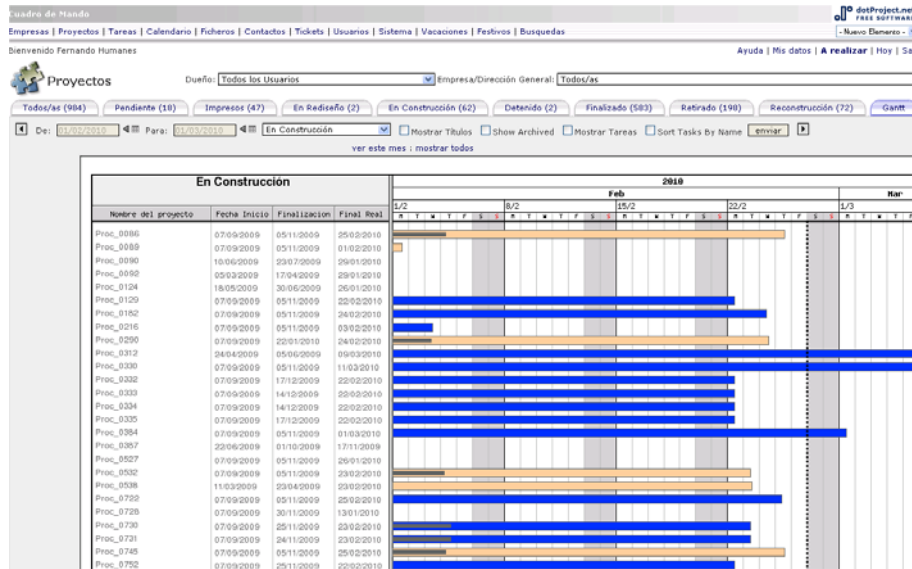
- **Herramienta de diagramación**, con el objeto de facilitar la labor de los trabajos de diagramación de los procedimientos y la obtención de diagramas homogéneos para su posterior tratamiento.



Se utiliza Microsoft Visio, con el plugin específico de modelado de procesos en BPMN, Process Modeler



- o **Cuadro de Mando de Seguimiento y Control**, orientado a la planificación y gestión de los proyectos de rediseño, detección y seguimiento y resolución de incidencias y siendo una herramienta fundamental en la posterior toma de decisiones.



Se utiliza el software libre Dotproject, con una personalización específica para el proyecto. El resultado obtenido es muy bueno.

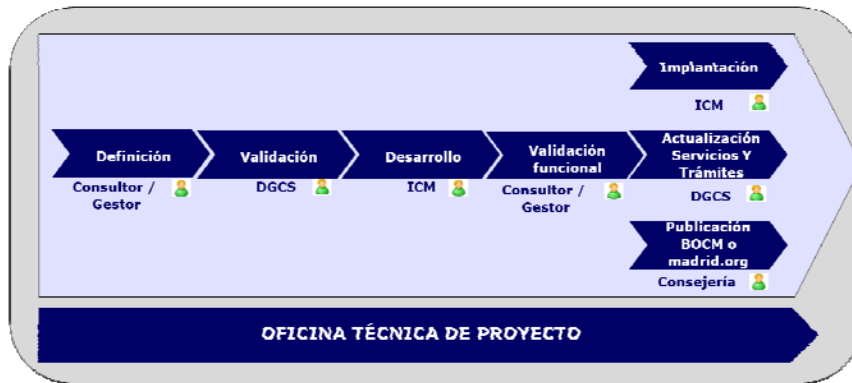
- **Formación a formadores y consultores de rediseño**, realizando diferentes sesiones formativas en metodología y herramientas para el despliegue de la segunda fase del proyecto y formando el núcleo de personal básico para la ejecución de los trabajos de rediseño.
- **Definición de la estrategia para la ejecución del rediseño y construcción de procedimientos**. En paralelo a la definición del marco metodológico, la DGCSyAC, e ICM analizaron y definieron las posibles **líneas estratégicas** para acometer la adaptación de los procedimientos.

3.2.-FASE II: EJECUCIÓN DEL REDISEÑO

Disponibles las bases metodológicas a aplicar al rediseño de procedimientos, dimensionados los recursos necesarios para su realización y fijados los parámetros estratégicos de priorización de actuaciones, se procede al **despliegue de recursos materiales y personales** para la simplificación de procedimientos.

Esta segunda fase ha contado con la **participación de todas las unidades de la Comunidad de Madrid**, siendo especialmente destacable la participación de más de 400 gestores de las diferentes Consejerías, y el trabajo realizado por consultores de ICM expertos en rediseño y telematización de procedimientos y Técnicos de Administración electrónica de la DGCSyAC, así como los Responsables de Administración Electrónica designados en las diferentes Consejerías.

A lo largo de esta fase, se aplicó el protocolo y las formas de actuación definidas inicialmente, siguiendo el siguiente orden de actuaciones para la construcción de todos los procedimientos de la Comunidad de Madrid:



De esta manera, la Comunidad de Madrid se ha asegurado el cumplimiento en el plazo establecido de los requerimientos marcados por la Ley 11/2007.

La Comunidad de Madrid disponía, al inicio de esta fase, todos los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica (SCTE), de tal forma que estos servicios se pudieran incluir a los desarrollos actuales y futuro, no obstante, por problemas de tiempo, se habilitaron todos los SCTE para que se pudieran ejecutar de forma independiente de las aplicaciones de gestión con lo que se conseguía que todos los procedimientos administrativos estuvieran adaptados a la Ley 11/2007, aunque con un mayor coste en la gestión por parte de los empleados de la Comunidad de Madrid.

3.3.- FASE III: DESARROLLO DEL SISTEMA

Esta fase, iniciada a partir de enero del 2010, va a permitir actualizar los aplicativos para disponer de los SCTE integrados en ellos y mejorar la gestión, utilizando un nuevo tramitador –Gestor de Expedientes-.

De esta forma, se pretende facilitar la gestión a los empleados de la Comunidad de Madrid, para mejorar en la atención que estamos obligados a facilitar a los Ciudadanos.