



DEL "VUELVA USTED MAÑANA" A "¿CÓMO VA LO MÍO?" (ON-LINE)

Líneas de trabajo a la que se adscribe:

- Iniciativas legales y tecnológicas

Síntesis de la Comunicación:

Elementos tecnológicos de los diferentes módulos que componen los servicios comunes de tramitación electrónica que permiten dar respuesta a ¿Cómo va lo mío?.

Autor:

Nicolás López Manzanares

Jefe de Área de definición de soluciones integradas.
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 03 76
- *e-mail:* nicolas.lopez-manzanares@madrid.org

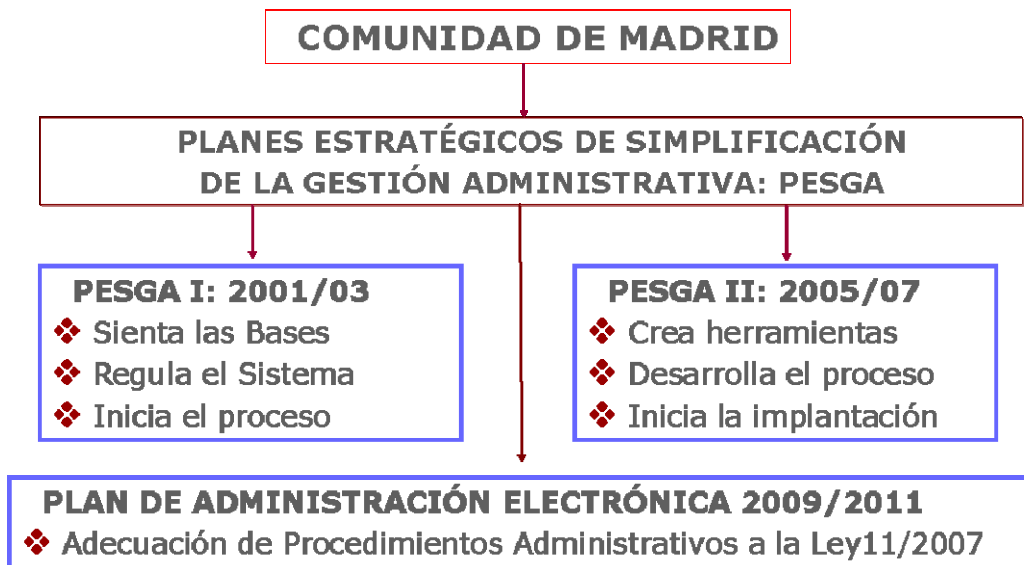
Índice de la Comunicación:

- 1.- Antecedentes
- 2.- Plan de administración electrónica
- 3.- Acceso a los servicios
- 4.- Servicios comunes
 - Solicitudes Telemáticas y Registro
 - Portafirmas y Firma Electrónica
 - Interoperabilidad (ICDA)
 - Notificaciones y Comunicaciones (NOTE)
 - Consulta situación de Expedientes (SIEX)



1.- ANTECEDENTES

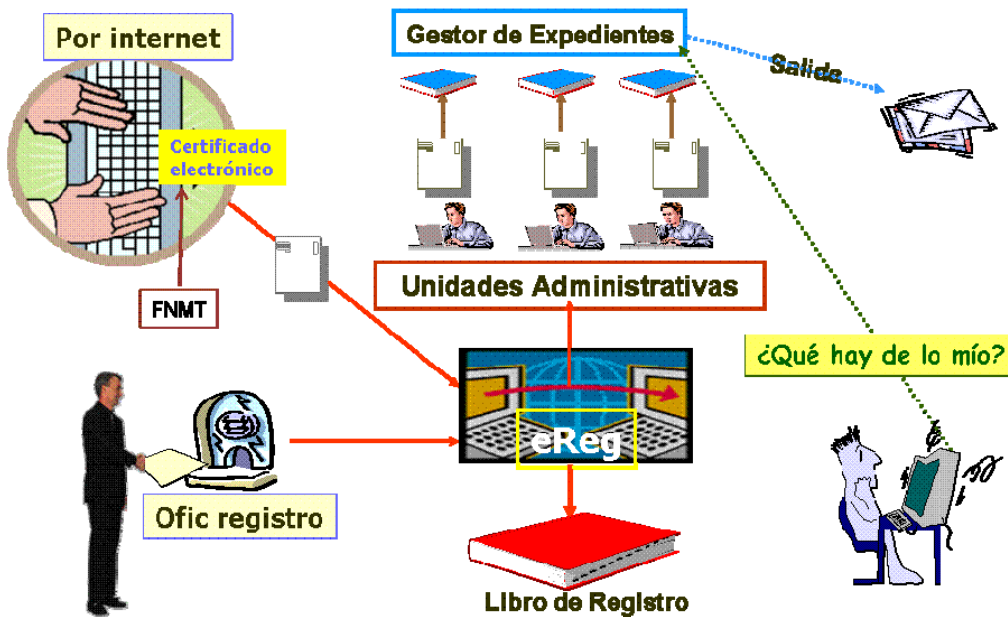
La Comunidad de Madrid, a través de sus Planes Estratégicos de Simplificación de la Gestión Administrativa (2001-2003 y 2005-2007), se ha ido dotando de las herramientas y normas que le han permitido ir avanzando en la implantación de la Administración Electrónica, poniendo a disposición de los ciudadanos los siguientes servicios:



PESGA 2001/2003

- Decreto 21/2002, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 85/2002, aprueba los Criterios de Calidad
- Decreto 175/2002, por el que se regula la utilización de técnicas informáticas y telemáticas en la Comunidad de Madrid.
 - ✓ Se regula el sistema de información y funcionamientos de los registros.
 - ✓ Establece el modelo de ficha informativa.
 - ✓ Publica formularios PDF´s rellenables
 - ✓ Crea los Registros Telemáticos (uno en cada Consejería y Organismo)
 - ✓ Publica la relación de procedimientos administrativos que pueden iniciarse vía Registro Telemático (cerca de 200).
 - ✓ Nueva Web madrid.org

PESGA 2001/2003



PESGA 2005/2007

Servicios comunes de tramitación electrónica: Son los que conforman la arquitectura tecnológica de todos los servicios que han de utilizarse en la tramitación electrónica:

- ✓ Firma Electrónica
- ✓ Anexado de documentos
- ✓ Certificación digital
- ✓ Notificaciones telemáticas
- ✓ Archivo electrónico de documentos
- ✓ Pasarela de pagos
- ✓ Gestión de representantes
- ✓ Interconexión con otras administraciones
- ✓ Integración de la información en madrid.org.

2.- PLAN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El Plan de Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid nace con el objetivo de respuesta a la Ley 11/2007 y la creación de la directiva de servicios y reducción de cargas.

Plan de Administración Electrónica: Ley 11/2007

IMPPLICACIONES DE LA LEY 11/2007

Nuevos Derechos del ciudadano	Nuevas Obligaciones para las AAPP	Servicios Comunes de Tramitación Electrónica
Derecho a realizar todo tipo de trámites por Internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los trámites podrán realizarse de forma telemática. • Se podrán anexar documentos a todos los formularios. • Los documentos anexos podrán firmarse por el ciudadano • El ciudadano podrá enviar comunicaciones y recibir notificaciones, vía telemática. 	Registro Telemático <ul style="list-style-type: none"> • Envío de solicitudes. • Anexado de documentos • Aportación de documentos • Envío de Comunicaciones Notificaciones Telemáticas
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de las AAPP.	<ul style="list-style-type: none"> • Sustituir la obligación del ciudadano de aportar documentos, por consultas de sus datos, si lo autoriza. 	Sistema de Intercambio de Datos <ul style="list-style-type: none"> • De Comunidad de Madrid • De Administración del Estado
Derecho a saber el estado de su expediente y tener acceso al contenido del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la consulta de sus expedientes al ciudadano • Dar el acceso al contenido de su expediente, previa informatización del mismo. 	Consulta de Expedientes <ul style="list-style-type: none"> • Manual, Sistema SIEX • Automático, Gestor de Expedientes

La adecuación a la Ley 11/2007 ha impulsado la actualización y mejora de los servicios comunes de tramitación electrónica. Estos servicios se encuentran disponibles para facilitar y mejorar la relación del ciudadano con la Comunidad de Madrid y para facilitar y mejorar el trabajo realizado por los empleados de la Comunidad.

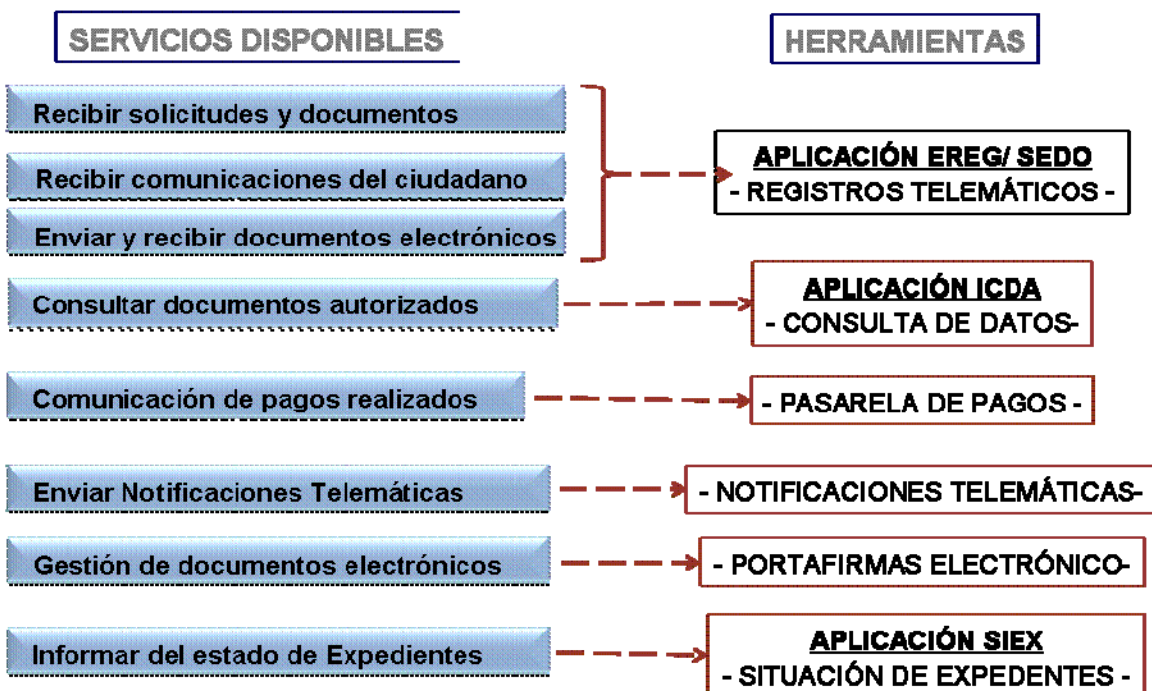
A continuación se presenta una lista de los servicios disponibles para el Ciudadano y otra de los servicios disponibles para el empleado público.

Los servicios a ciudadano le garantizan los derechos que le otorga la ley en su relación con la Administración y los servicios al empleado público hacen que esta relación sea más ágil y completa.

Servicios disponibles para el Ciudadano



Servicios disponibles para el Empleado



3.- ACCESO A LOS SERVICIOS

La Comunidad de Madrid dispone de dos accesos centralizados para los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica, para el Ciudadano a través de su portal madrid.org y para el Empleado a través de su Portal Corporativo.

Portales



PORTAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

- Contiene todas las gestiones telemáticas que se pueden realizar en la Comunidad de Madrid.
- Acceso a consultas sobre: situación de expedientes, situación de pagos, registro de licitadores, etc.

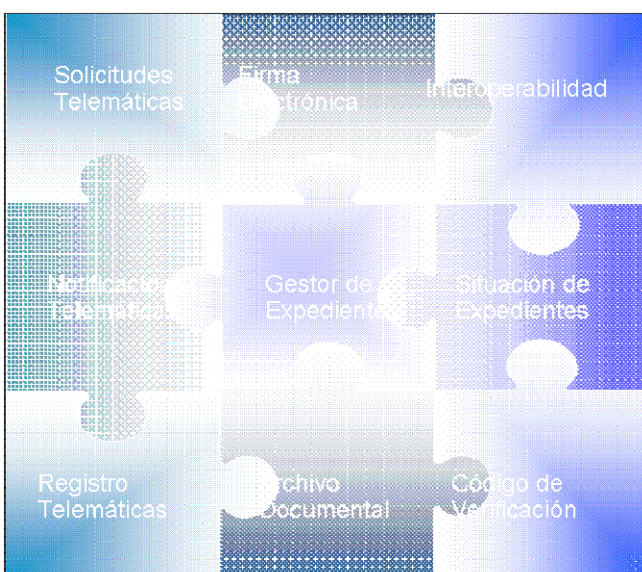
INTRANET

- Herramienta de trabajo mediante la cual los empleados de la CM acceden a aquellos servicios, contenidos, herramientas y aplicaciones necesarias para su desarrollo profesional y el desempeño de sus actividades.
- Canal de comunicación corporativo y departamental.



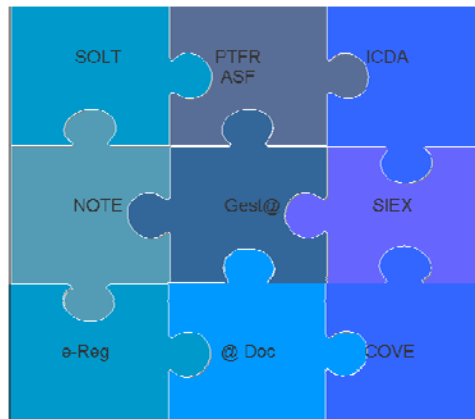
4.- SERVICIOS COMUNES

Los servicios comunes de tramitación electrónica son un conjunto de aplicaciones que dar respuesta a las necesidades encontradas en este ámbito en los últimos años.



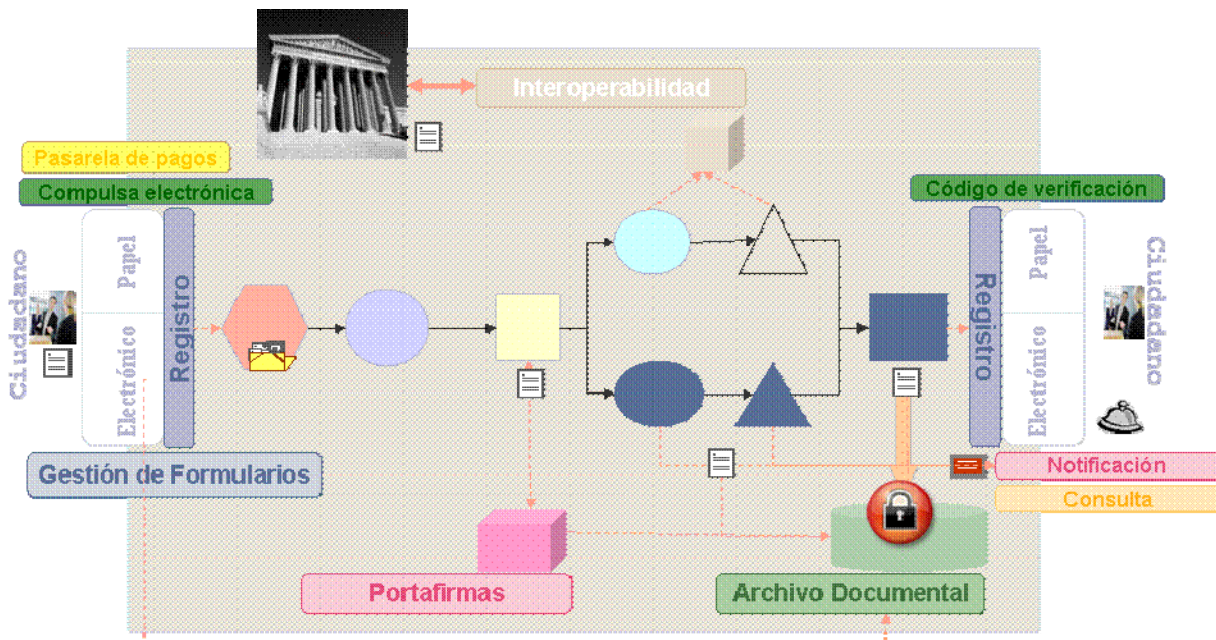
Estos servicios se tienen que entender como piezas de un puzzle que están totalmente interrelacionadas, con conexiones entre todas ellas y con la necesidad de que todas funcionen a la vez y en la misma línea.

Cada una de estas piezas tiene un nombre y apellido concreto dentro de la Comunidad de Madrid.



Un modo gráfico de mostrar esta interrelación de las distintas piezas se encuentra en la figura siguiente al explicar el procedimiento telemático con la participación activa de todas ellas.

Procedimiento telemático



A continuación se detallarán algunos de estas piezas o componentes, tanto desde la perspectiva de los ciudadanos como la de los empleados de la Comunidad:

SOLICITUDES TELEMÁTICAS Y REGISTRO:

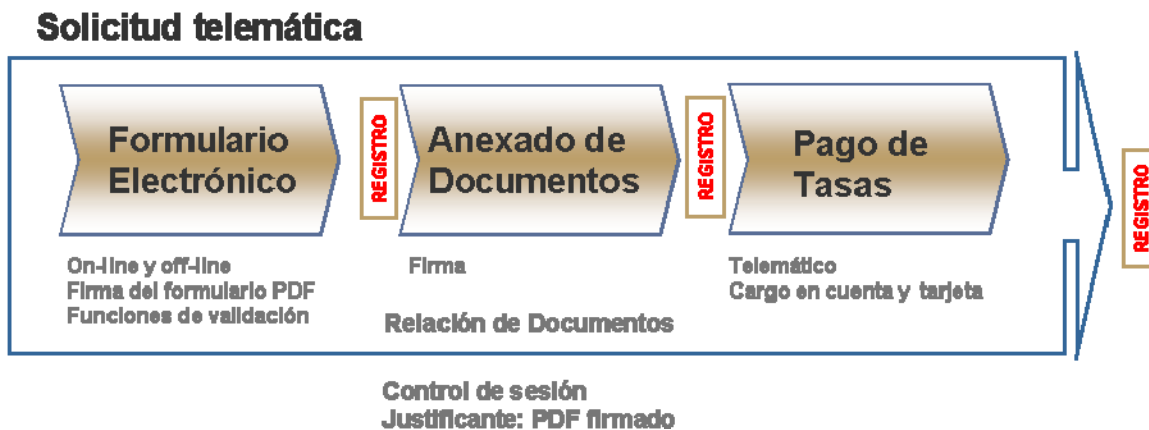
Los impresos y documentación adjunta pueden enviarse vía Registro Telemático o presentarse en cualquiera de las Oficina de Registro de la Comunidad de Madrid, de la Administración General del Estado, de otras Comunidades Autónomas, de Ayuntamiento de la Comunidad de Madrid adheridos a la



Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano, Oficinas de Correos y en Representaciones Diplomáticas u Oficinas Consulares de España en el extranjero.

Mediante el servicio de Aportación de documentos la Comunidad de Madrid le ofrece la posibilidad de aportar nueva documentación a las solicitudes que usted previamente haya enviado telemáticamente a la Comunidad.

Solicitudes Telemáticas



PORTAFIRMAS Y FIRMA ELECTRÓNICA:

Firma Electrónica

- Firma electrónica EXTERNA
 - Multi-PKI, sistema para la gestión de múltiples certificados electrónicos
 - Reconocimiento de nuevos PSCs
 - Incorporación de la gestión de certificados a los sistemas
- Firma electrónica INTERNA
 - e- Portafirmas
 - Despliegue a gestores



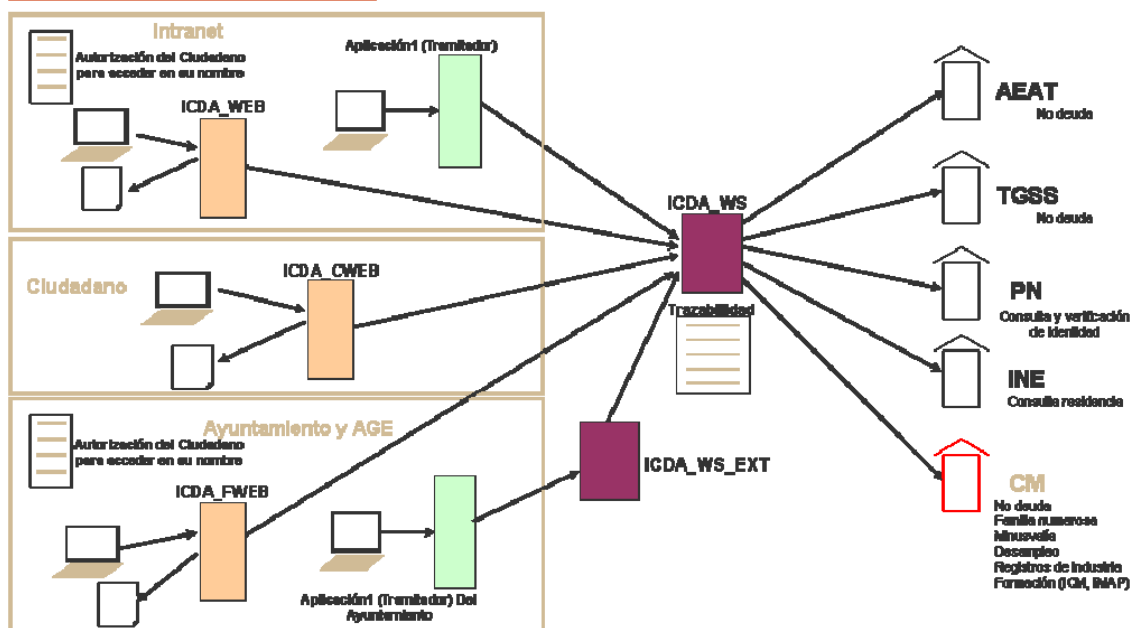
INTEROPERABILIDAD (ICDA):

La Comunidad de Madrid dispone de convenios con otras Administraciones para el acceso electrónico a documentación que se encuentra a disposición a través de servicios de interoperabilidad.

De la misma forma se dispone del mismo servicio entre unidades que se encuentran dentro de la propia Comunidad de Madrid.

En los impresos de los procedimientos en los que no se encuentre regulado por ley el permiso para la consulta de los datos, se encuentran habilitadas las casillas necesarias para que el ciudadano de el consentimiento explícito a su consulta.

Interoperabilidad (ICDA)

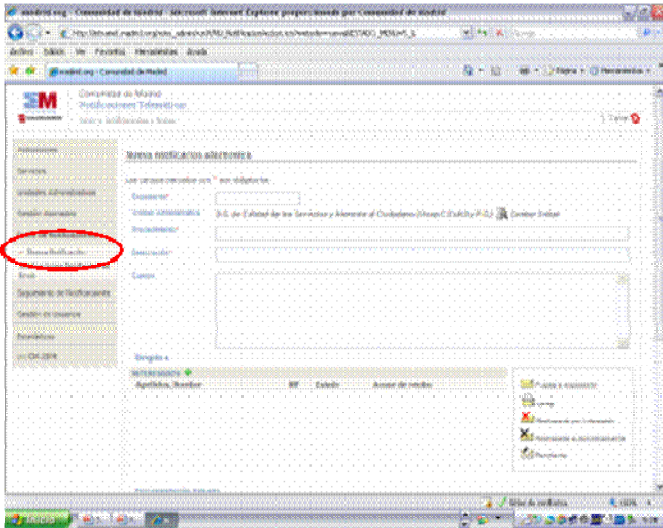


NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES (NOTE):

Los interesados que lo deseen, ya sean personas físicas o jurídicas, podrán recibir, por vía telemática, las notificaciones relativas a los expedientes abiertos en la administración de la Comunidad de Madrid, sustituyendo al tradicional sistema por correo certificado.

Desde el lado de la Administración, a través del Servicio Notificaciones y comunicaciones se pueden gestionar integralmente las mismas facilitando su elaboración, envío masivo o individualizado, consulta, modificación o realización de estadísticas.

Elaboración de notificaciones



- Informar:**
 - ✓ **Nº expediente, Procedimiento, Descripción, Cuerpo, Interesados, Documentación**
- Selección de interesados**
 - ✓ **Búsqueda de interesados con DEU**
 - ✓ **Envío a múltiples interesados**
- Adjuntar documentación**
 - ✓ **Documentos con referencia**
 - ✓ **Búsqueda de documentos**
 - ✓ **Adjuntar múltiples documentos**
- Envío de notificaciones**
 - ✓ **Enviar o guardar sin enviar (Notificaciones pendientes de envío)**

CONSULTA SITUACIÓN DE EXPEDIENTES (SIEX):

A través del Servicio de Consulta de Situación de Expedientes el ciudadano podrá consultar, a cualquier hora del día y cualquier día de la semana, el estado de tramitación en el que se encuentran las solicitudes que haya dirigido a la Administración de la Comunidad de Madrid.

Para poder utilizar este servicio, vía internet, es necesario estar en posesión de uno de los Certificados Electrónicos reconocidos por la Comunidad de Madrid.

Aplicación del ciudadano

EXPEDIENTES CON INFORMACIÓN AUTOMÁTICA

EXPEDIENTES CON INFORMACIÓN MANUAL

Acceso a:

- ✓ **Comunicaciones**
- ✓ **Aportación telemática**
- ✓ **Detalle de situación**

Desde el lado del gestor también se pone a su disposición el servicio de recepción y respuesta de consultas de situación de expedientes



Bandeja de consultas

- FILTROS DE SELECCIÓN**
- Búsqueda:**
- Entre fechas
 - Por remitente

LISTADO DE CONSULTAS RECIBIDAS

- Datos de:**
- Descripción solicitud
 - Remitente
 - Fecha de la consulta
 - Nº de Referencia de la solicitud