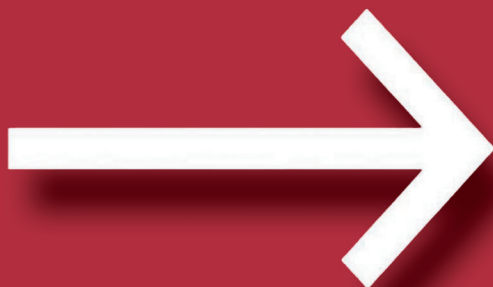
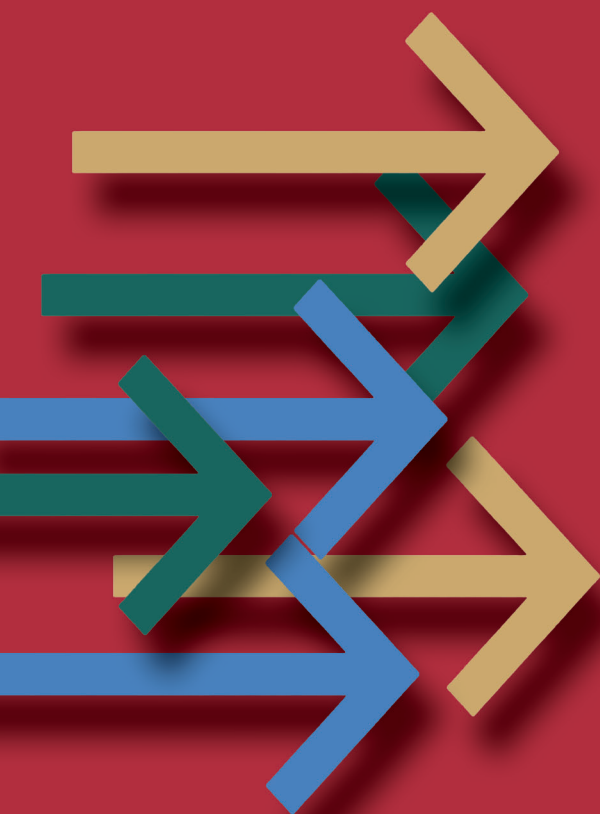


2ª

Fase del Plan
Estratégico de
Simplificación
de la Gestión
Administrativa
2005-2007



Madrid, febrero de 2008



**Informe de
Evaluación**



VICEPRESIDENCIA SEGUNDA Y CONSEJERÍA
DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Comunidad de Madrid

2ª

Fase del Plan
Estratégico de
Simplificación
de la Gestión
Administrativa
2005-2007

Informe
de
Evaluación



VICEPRESIDENCIA SEGUNDA Y CONSEJERÍA
DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Comunidad de Madrid



La **Comunidad de Madrid** se encuentra en un constante proceso de modernización en aras de garantizar los más altos niveles de excelencia en la prestación de sus servicios, de acuerdo con las exigencias y necesidades de todos los madrileños.

El citado proceso de modernización, se ha acentuado en los últimos años, en los que se han impulsado importantes y decisivas iniciativas que han **permitido consolidar el liderazgo de la Comunidad de Madrid en materia de modernización administrativa** y, a su vez, situarla en una **posición de privilegio para afrontar los nuevos retos** a los que se enfrentan las administraciones públicas españolas.

Entre las decisivas iniciativas puestas en marcha, se encuentra la **Segunda Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (2005-2007)**, aprobado el 10 de marzo de 2005 por Consejo de Gobierno y que, una vez finalizado, exige el presente balance, con objeto de conocer los logros alcanzados.

Las actuaciones desarrolladas en el marco de esta Segunda Fase del Plan han permitido **dar pasos decisivos en el proceso de mejora de la relación entre ciudadano/empresa y la Administración**, impulsar la **modernización de la gestión y organización administrativa**, así como **sentar unas sólidas bases para consolidar la Administración Electrónica** en la Comunidad de Madrid.

Sin embargo, la autoexigencia de una constante mejora, unida a las nuevas exigencias del ámbito público (Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos), plantean nuevos retos a los que la Comunidad de Madrid se enfrenta con el mayor compromiso y convicción.

Las actuaciones que se recogen en este informe son fruto del esfuerzo de todas las Consejerías sin excepción. Quiero expresar desde estas líneas el **agradecimiento del Gobierno de la Comunidad de Madrid a todas las personas que han participado y participan** para conseguir el exitoso y continuo **proceso de modernización de la Comunidad de Madrid**.

Alfredo Prada Presa

Vicepresidente Segundo y
Consejero de Justicia y Administraciones Públicas

Indice

1. Antecedentes	9
1.1. Legislatura 2003-2007. Nuevos compromisos	9
1.2. Modernización y Excelencia de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid	10
2. Objetivos del documento	15
2.1. Objetivos del documento	15
3. 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa	19
3.1. Principios básicos y áreas de actuación	19
3.2. Objetivos estratégicos	20
3.3. Acciones establecidas	21
3.4. Método de Trabajo. Una nueva cultura de gestión en la Comunidad de Madrid	22
3.5. Acciones abordadas. Resultados y logros obtenidos	24
4. Principales conclusiones y lecciones aprendidas	61
4.1. Conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos	61
4.2. Principales lecciones aprendidas	63
Anexo I. Principales Resultados	71
Anexo II. Procedimientos Telemáticos con Anexado de Documentos	77

1

Evaluación de la 2ª Fase
del Plan Estratégico
de Simplificación
de la Gestión Administrativa

1. Antecedentes

1.1. Legislatura 2003-2007. Nuevos compromisos

La Presidenta de la Comunidad de Madrid en su discurso de investidura anunció los que iban a ser los tres grandes ejes del **Gobierno** de la Comunidad en la pasada Legislatura: la **economía**, el **cuidado de las personas** y la **segunda ola de modernización** de Madrid.

En el ámbito de la **Administración Pública** el compromiso fue el de **garantizar el correcto funcionamiento de las instituciones al servicio de los ciudadanos/empresas** y, en definitiva, hacer las cosas bien con el objeto de mejorar la vida cotidiana, las oportunidades, el bienestar y la prosperidad de los madrileños.

Con el objeto de dar respuesta a los compromisos adquiridos, la **Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano** define y planifica, al inicio de la Legislatura, los que han sido los **ejes directores** de las actuaciones a desarrollar a lo largo de la misma:

- La implantación efectiva de un **programa integrado de modernización y racionalización del sector público** en la Comunidad de Madrid.
- La imprescindible creación de **cadena de calidad**.
- La creación de una **estructura organizativa adecuada**.

En el ámbito de la modernización y racionalización de los servicios públicos el **Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa 2005-2007**, aprobado por Consejo de Gobierno en marzo de 2005, se constituye en el instrumento de referencia para conseguir tres objetivos básicos:

- **Una cultura de servicio público, orientada a la excelencia y la mejora continua de la calidad** de los servicios.
- **Optimización de los indicadores de eficacia y eficiencia**, a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.



- El desarrollo y afianzamiento de la **Administración electrónica**.

Una vez finalizado el plazo previsto para la ejecución del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa 2005-2007, la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, en respuesta al compromiso adquirido con los madrileños y su Administración, ha decidido realizar un **informe de evaluación del Plan**, cuyos resultados se presentan en los capítulos siguientes del presente documento.

1.2. Modernización y Excelencia de los servicios públicos en la Comunidad de Madrid

La modernización y la excelencia de los servicios públicos ha sido una preocupación constante de la Comunidad de Madrid en los últimos años.

Con el objetivo de modernizar las estructuras y adaptar los métodos de trabajo a las nuevas pautas de comportamiento de la sociedad del siglo XXI y, en definitiva, a las necesidades de los madrileños, se ponen en marcha toda una serie de **programas** que se conforman en la **base** de lo que hoy en día entendemos como **Administración electrónica**.

Con la aprobación del **Decálogo de Derechos de los Ciudadanos** en el año 1996, se inician las primeras actuaciones que marcan un **cambio de cultura** en la Administración de la Comunidad de Madrid.

Posteriormente, a través del Decreto 27/1997, de 6 de marzo, se ponen en funcionamiento las **Cartas de Servicios** y los **Premios anuales a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid**, punto de partida de la introducción de criterios de excelencia en la Administración.

En el año 2000, y a través del 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, se regula un **Sistema de Información al Ciudadano** “de carácter corporativo y ho-



1

Evaluación de la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa



rizonal” que será posteriormente asumido por el Decreto 21/2002. Este Decreto regula la **Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid y supone la unificación de la normativa existente hasta entonces en la Administración regional en esta materia.**

También en 2002 se aprueba otra norma fundamental, el Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los **sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos** y se aprueban los **Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid.**

En el año 2001, se aprueba por Consejo de Gobierno, el **Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa de la Comunidad de Madrid 2001-2003 (PESGA 2001-2003)**, que supuso la puesta en marcha de un modelo de trabajo por objetivos orientado a la consecución de un **modelo de gestión administrativa basado en la consideración del ciudadano/empresa como centro del proceso administrativo y en la utilización de las nuevas tecnologías en la actuación de la Administración regional.**

Como desarrollo de la implantación del sistema de registro telemático, realizada a lo largo del Plan 2001-2003, se publica el Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la **utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid.**

2

Evaluación de la 2ª Fase
del Plan Estratégico
de Simplificación
de la Gestión Administrativa

2. Objetivos del documento

2.1. Objetivos del documento

El proceso de modernización y excelencia de los servicios públicos ha de responder a las necesidades de una sociedad en continua evolución, que conlleva continuas revisiones normativas, operativas y tecnológicas que exigen su actualización permanente.

Por este motivo, el desarrollo de la Administración Electrónica de la Comunidad de Madrid no termina con la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa 2005-2007.

Conscientes de este hecho, la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, con **espíritu crítico** y una especial preocupación por la **mejora permanente**, ha decidido realizar una **evaluación** del trabajo desarrollado hasta la fecha, que se recoge en el presente informe, y que pretende:

1. Obtener **una visión general, integrada y completa**, de la actual Administración Electrónica de la Comunidad de Madrid.
2. Conocer el **grado de cumplimiento** de los objetivos marcados en el Plan, **analizar las razones que han motivado las principales desviaciones** y **estudiar** los casos en los que se ha identificado cierta **resistencia al cambio** en la organización.
3. Conocer las principales áreas de Administración Electrónica sobre las que es preciso actuar de cara al **cumplimiento del nuevo marco normativo** (Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos).
4. Analizar el **grado de madurez** de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid y su capacidad/necesidad de evolución.
5. Identificar las **lecciones aprendidas**, en la definición y puesta en marcha de iniciativas y proyectos de Administración electrónica.
6. **Sentar las bases del futuro proceso de modernización y de desarrollo de la Administración Electrónica.**



3

Evaluación de la 2ª Fase
del Plan Estratégico
de Simplificación
de la Gestión Administrativa

3. 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa

3.1. Principios básicos y áreas de actuación

Los principios en los que se ha sustentado la 2ª Fase del Plan, tenían como finalidad lograr una Administración regional:

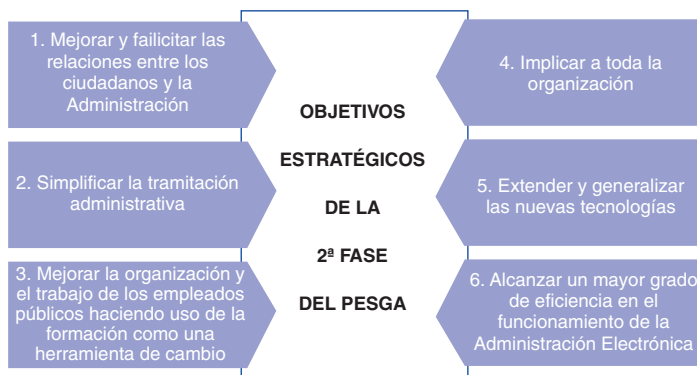
- **Próxima:** conoce las necesidades de los ciudadanos/empresas y adapta los servicios que presta a estas necesidades.
- **Moderna:** incorpora el uso de las nuevas tecnologías en el desarrollo de su actividad.
- **Ágil:** mediante el uso de tecnologías, implantación de nuevas formas de organización y racionalización y simplificación de procedimientos.
- **Eficaz:** desarrolla su actividad logrando con éxito la consecución de los objetivos marcados.
- **Eficiente:** logra la consecución de sus objetivos al menor coste.

Para ello se definieron **tres áreas principales de actuación**, las cuales se presentan en el gráfico siguiente:



3.2. Objetivos estratégicos

A continuación se recoge un esquema con los objetivos estratégicos establecidos para la 2ª Fase del Plan:



Cada uno de estos objetivos se describía, en el propio documento del Plan, de la siguiente manera:

1. Mejorar y facilitar las relaciones entre los ciudadanos/empresas y la Administración, incrementando la oferta de servicios que puede ofrecer a través de distintos canales y extendiendo, a través del uso generalizado de las nuevas tecnologías, la Administración 24 horas.

2. Simplificar la tramitación administrativa, tanto externa como interna sobre la base de que una Administración moderna facilita las gestiones y trámites que realiza el ciudadano/empresa, reduce los tiempos de respuesta y mejora la gestión interna de sus procesos.

3. Mejorar la organización y el trabajo de los empleados públicos haciendo uso de la formación como una herramienta de cambio.

Uno de los factores principales en la mejora del trabajo de los empleados públicos radica en la formación continuada, como elemento esencial para cualquier acción que se pretenda llevar a cabo.

4. Implicar a toda la organización para conseguir una Administración más moderna y racional que permita la asunción plena de responsabilidades y la promoción de ideas e iniciativas, orientadas a la mejora de las condiciones de trabajo, así

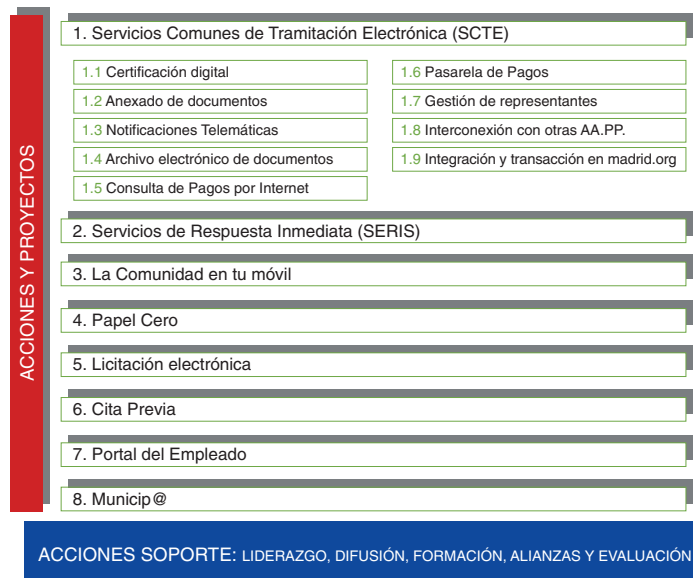
como a la adaptación de la organización a las necesidades y exigencias demandadas por el ciudadano/empresa.

5. Extender y generalizar las nuevas tecnologías. Este factor colabora directamente en la consecución de los objetivos citados anteriormente, lo que redundará en una mejora continua de los servicios prestados por la Comunidad de Madrid.

6. Alcanzar un mayor grado de eficiencia en el funcionamiento de la Administración autonómica. No sólo se trata de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados, sino que además debe hacerse teniendo presente que la Comunidad gestiona recursos públicos, por lo que su adecuada utilización se considera algo prioritario en cualquier política de calidad, teniendo como objetivo la utilización de los menores costes posibles para la consecución de los fines establecidos.

3.3. Acciones establecidas

Para la consecución de los citados objetivos, el Plan establecía una serie de acciones a desarrollar durante el periodo de vigencia del mismo. A continuación se presenta un esquema que recoge dichas acciones, las cuales han sido objeto de desarrollo durante la ejecución del mismo.



3.4. Método de Trabajo. Una nueva cultura de gestión en la Comunidad de Madrid

La 2ª Fase del Plan estaba marcada por su carácter **transversal** y por la necesidad de **trabajar** de forma **coordinada y proactiva** entre las principales Unidades Administrativas implicadas en el proceso.

Estas circunstancias han hecho que la 2ª Fase del PESGA 2005-2007 exigiese la disposición de una estructura de gestión que permitiese **abordar, bajo una única visión y dirección, la definición de la modernización de los Servicios Públicos y el desarrollo de la Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid.**

Este **esquema de trabajo**, en el que la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano ha desempeñado un papel fundamental, se ha constituido en una **práctica novedosa** en el ámbito de la modernización de la Comunidad de Madrid y ha supuesto una nueva cultura de trabajo basada en:

Cambios en la **planificación de políticas públicas de modernización**

Cambios **organizativos**

Cambios en **los métodos de trabajo**

Cambios **tecnológicos**

A continuación se describe cada uno de estos aspectos.

Cambios en la **planificación de políticas públicas de modernización**

- **Planificación** realizada de forma **conjunta** por la **Dirección General de Calidad de los Servicios, ICM y Consejerías** implicadas en el proceso.
- **Objetivo** de la planificación: construcción de **soluciones de administración electrónica corporativas** que, una vez

consolidadas, puedan ser extendidas al resto de Consejerías de la Comunidad de Madrid y se constituyan en la base de la Administración Electrónica.

- Con un **plan de implantación específico para cada proyecto**.

Cambios organizativos

- Para la puesta en marcha del Plan se define una organización específica sobre la que recae la ejecución y seguimiento y control del mismo. Esta organización presenta la siguiente estructura:
 - **Comisión de Coordinación:** encargada de definir la planificación del Plan, realizar el seguimiento de su ejecución, coordinar el programa de difusión y proponer programas de formación dirigidos al personal de la Comunidad de Madrid.
 - **Comisión de seguimiento y control:** encargada de realizar tareas de seguimiento, evolución y evaluación el Plan así como de definir recomendaciones y propuestas.
- Dotación de **perfiles especializados** y **capacitados** para el desarrollo de iniciativas de modernización.
- Oficina de Gestión de Proyectos, soporte en la **definición** de proyectos y en la **planificación, gestión, control** y **evaluación** de las tareas desarrolladas de forma que se asegure el **máximo nivel de excelencia** en el desarrollo de los proyectos de **modernización** incluidos en el Plan.

Cambios en los métodos de trabajo

- Implantación e impulso del método de **gestión por proyectos**, que ha sido la fórmula de trabajo utilizada para la puesta en marcha de las distintas actuaciones contempla-

das en el Plan. La familiarización de los empleados públicos con este nuevo método de trabajo ha sido clave para el buen desarrollo del Plan.

- Se ha elaborado una metodología específica de gestión a seguir para la ejecución del Plan que ha sido adoptada por todos los implicados.

Cambios tecnológicos

- Durante todo el proceso la **tecnología** ha sido concebida como un **medio para la consecución de los objetivos estratégicos** planteados.
- Se han desarrollado soluciones con el objetivo de avanzar en el desarrollo de la **Administración Electrónica** y el uso de **soluciones comunes para la atención al ciudadano, automatización de procedimientos** y el **intercambio de información entre unidades de la Comunidad de Madrid, y entre ésta y otras Administraciones.**
- En estos casi tres años de vigencia del Plan, **desde ICM, al mismo tiempo que se trabaja en el desarrollo de las soluciones específicas del PESGA, se ha definido una nueva arquitectura tecnológica y se han consolidado** nuevos canales de relación entre ciudadanos/empresas, Comunidad de Madrid y otras administraciones.

3.5. Acciones abordadas. Resultados y logros obtenidos

En la 2ª Fase del PESGA, se definieron unos objetivos específicos y se identificaron unos resultados esperados para cada una de las acciones que conformaban el Plan.

Para poder hacer balance de esta 2ª Fase del PESGA, es conveniente contrastar estos objetivos inicialmente planteados, con las acciones abordadas y los resultados derivados de las mismas.

Los resultados de este ejercicio de contraste y comparación se presentan en forma de cuadro en las páginas siguientes.

ACCIÓN 1: SERVICIOS COMUNES DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA (SCTE)

Descripción planteada en el Plan: Iniciativa conformada por las principales mejoras previstas en la tramitación electrónica. Comprende los principales **servicios comunes** que forman parte de la arquitectura tecnológica de servicios usados de forma **transversal** en la tramitación electrónica. Se denominan servicios comunes porque son utilizados de forma generalizada en la creación y actualización de todos los procedimientos administrativos.

Los principales servicios comunes previstos en esta iniciativa eran:

1. Anexado de documentos.
2. Certificación digital.
3. Notificaciones Telemáticas Seguras.
4. Archivo electrónico de documentos.
5. Actualización y consolidación de la Pasarela de Pagos, después de la experiencia piloto realizada y Consolidación de la Consulta de Pagos por Internet.
6. Actualización y consolidación de la Gestión de Representantes.
7. Interconexión con otras Administraciones Públicas.
8. Integración de la información y la transacción en madrid.org.

Objetivos planteados:	Resultados esperados:
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar las relaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid con los ciudadanos/empresas y con otras Administraciones Públicas. • Simplificar y dar mayor agilidad a la tramitación electrónica de los procedimientos de la Comunidad de Madrid haciendo uso de las nuevas tecnologías. • Disponer de una plataforma tecnológica completa para la implantación ágil de soluciones horizontales de tramitación 	<p>A Corto Plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos servicios telemáticos disponibles para los gestores y ciudadanos/empresas.

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

A lo largo de la 2ª Fase del PESGA, y con el fin de impulsar los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica, se han ejecutado diversos proyectos que han permitido:

- Avanzar en el desarrollo y la implantación de servicios transversales para la tramitación electrónica.
- Simplificar la tramitación electrónica de los procedimientos de la Comunidad de Madrid.
- Reducir la documentación que es necesario aportar para la gestión de los procedimientos.
- Facilitar las relaciones telemáticas de la Comunidad de Madrid con los ciudadanos/empresas y con otras Administraciones Públicas.

El análisis realizado muestra el cumplimiento pleno de los objetivos previstos en el Plan, superando los resultados esperados inicialmente. No sólo se ha realizado el ejercicio de construcción e implantación de las soluciones, sino que se ha llevado a cabo un importante esfuerzo por iniciar la extensión de las mismas entre las distintas Consejerías de la Comunidad de Madrid.

Para ello, ha sido clave la constitución de grupos de trabajo mixtos formados por personal de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, representantes de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y técnicos de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de validar y priorizar los procedimientos susceptibles de incorporación de los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica.

A continuación se presenta, en relación a cada una de las líneas de actuación previstas en la 2ª Fase del Plan, un breve resumen de dichos logros y resultados alcanzados.

1. Anexado y aportación de documentos.

Actuación que ha permitido poner en funcionamiento un servicio que tiene como objetivo facilitar a los ciudadanos y empresas la posibilidad de **anexar documentos a las solicitudes cumplimentadas y emitidas a través de Internet**. Asimismo, también se ha incorporado un nuevo servicio que **permite el envío de documentos y ficheros a través de Internet para incorporarlos a los procedimientos en tramitación**.

Además de la construcción de la solución de anexado y aportación de documentos, durante la 2ª Fase del PESGA, se ha trabajado en la extensión e incorporación de la misma a un grupo relevante de procedimientos:

- **Análisis de todos los procedimientos** susceptibles de ser tramitados por vía telemática (disposición de formulario electrónico, documentación a aportar, etc.).
- **Incorporación de este servicio a 21 procedimientos** administrativos¹.

Este es un proceso en el que se sigue trabajando hasta realizar la **incorporación definitiva de la solución de anexo de documentos a todos los procedimientos** de la Comunidad de Madrid que lo requieran, con el fin de cumplir, en forma y plazo, lo especificado en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Esta Ley regula la presentación telemática de cualquier documento permitiendo la sustitución de la tradicional compulsa por una copia electrónica de documentos, firmado digitalmente por el ciudadano/empresa, que garantiza su fidelidad respecto al original.

2. Certificación Digital.

Actuación que ha tenido como objetivo implantar la **Firma Electrónica en la Comunidad de Madrid** para dar respuesta a las necesidades de firma tanto del empleado público (firma interna), en el ejercicio de sus funciones administrativas, como del ciudadano/empresa (firma externa), en el ejercicio de sus derechos de acceso electrónico a los Servicios Públicos.

En ambos casos se han cumplido, ampliamente, los objetivos perseguidos y los resultados esperados que se habían definido con antelación. En concreto, se pueden destacar los siguientes logros:

- En lo que respecta a **firma electrónica externa**, orientada a los ciudadanos/empresas, la Comunidad de Madrid dispone de una **plataforma MultiPKI que permite el reconocimiento de certificados digitales** emitidos por las entidades prestadoras de servicios de certificación reconocidas legalmente.
- En la actualidad, además del **DNI electrónico**, están reconocidos los certificados emitidos por las siguientes entidades: Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, AC Camerfirma, Red de Abogacía, ANF Autoridad de Certificación, Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, Firmaprofesional, S.A., Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana y Agencia Notarial de Certificación, S.L.

¹ Estos procedimientos se encuentran detallados en la relación contenida en el Anexo II del presente documento.

Este es un proceso continuo, en el que se trabaja cada vez que una nueva entidad homologada solicita el reconocimiento de sus certificados por los sistemas de la Comunidad de Madrid.

Por otro lado, se ha **elaborado y publicado** en el BOCM el **Decreto 94/2006**, de 8 de noviembre, por el que se regula la **utilización de la firma electrónica** en las relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid por medios electrónicos, informáticos y telemáticos, estableciendo un procedimiento administrativo que simplifica y agiliza el reconocimiento de nuevas Entidades Prestadoras de Servicios de Certificación.

- En lo que respecta a **firma electrónica interna**, un gran número de empleados públicos de la Comunidad de Madrid disponen de un **certificado digital, vinculado a su puesto de trabajo**, que les permite firmar documentos electrónicamente. En este sentido, es importante destacar el **proceso de despliegue de firma** que se ha llevado a cabo en todas las Consejerías, como parte esencial de la gestión del cambio hacia la Administración Electrónica.

Para ello, se han acometido las siguientes acciones:

- **Entrega de certificados de firma electrónica a 1.244 empleados públicos** de la Comunidad de Madrid, y formación específica en el funcionamiento de la firma electrónica y las posibilidades que ofrecen las aplicaciones implantadas.

El cambio que se ha producido en parte de la estructura orgánica de la Comunidad de Madrid tras las pasadas elecciones ha requerido la emisión de nuevas firmas y la revocación de algunas ya existentes. Para la gestión de estas altas, bajas y revocaciones está previsto implantar una **aplicación que permite el control y la gestión automatizada** del proceso por parte de las Secretarías Generales Técnicas de cada Consejería interesada.

Por otro lado, y con el fin de disponer de una herramienta para poder firmar electrónicamente los documentos, se ha proporcionado a los empleados una aplicación de escritorio, **Firma Electrónica de Documentos (FIDO)**. Asimismo, se ha garantizado la implantación de las aplicaciones **eDocPrinter y Acrobat Reader** en todos los puestos de la Comunidad de Madrid, para facilitar la conversión de los documentos en cualquiera de las herramientas de Windows a formato PDF.

- Durante esta 2ª Fase del PESGA, como **iniciativa novedosa y complementaria**, se ha desarrollado una aplicación informática denominada **“Portafirmas Electrónico”** diseñada para **gestionar el sistema de firma electrónica establecido en cada Unidad Administrativa**, de manera que los Altos Cargos y empleados públicos puedan acceder a dicha aplicación y utilizarla para

los procesos de firma, para el archivo y envío de documentos por el Registro de Documentos de la Comunidad de Madrid, a través de la opción de “**Seguimiento de Documentos**”, **SEDO**. Igualmente, este sistema lleva incorporadas las opciones de inserción de un Código Seguro de Verificación, en caso de que el documento vaya a ser impreso, y la incorporación de un número de referencia, que liga el documento a la aplicación de Registro.

Asimismo, se ha realizado un proyecto piloto para probar la aplicación dentro de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, tras el cual se ha iniciado el diseño del proceso de implantación en toda la Comunidad de Madrid.

3. Notificaciones Telemáticas Seguras.

Otro importante logro obtenido en la 2ª Fase del PESGA, ha sido haber **desarrollado el servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras (NOTE)**, que permite establecer una comunicación segura y fiable entre el ciudadano/empresa y la Administración para el envío y recepción de notificaciones seguras y comunicaciones oficiales vía Internet.

A continuación se recogen los principales logros alcanzados a este respecto:

- Creación de un sistema denominado “**Dirección Electrónica Única**” (DEU), **donde el ciudadano/empresa puede recibir las notificaciones o comunicaciones de los procedimientos que tenga abiertos en la Comunidad de Madrid, siempre que así lo haya indicado**. Cada vez que un ciudadano/empresa reciba una notificación en su DEU, se le enviará un correo electrónico a la dirección que haya facilitado al darse de alta en el servicio, comunicándole dicho envío y, en su caso, un SMS al móvil si así lo hubiera indicado. El ciudadano/empresa accederá a su DEU a través de la página de “Administración Electrónica” dentro del portal de la Comunidad de Madrid, www.madrid.org, previa identificación con un certificado digital.
- Además, se ha puesto en marcha el proceso de **incorporación del servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras a los procedimientos administrativos** de la Comunidad de Madrid. En este sentido, dicho proceso se irá incorporando de forma progresiva en todos los procedimientos administrativos de la Comunidad de Madrid. Actualmente se está trabajando en la incorporación de las Notificaciones Telemáticas Seguras, como proyecto piloto, en el procedimiento Inscripción en el Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales de Iniciativa Privada de la Comunidad de Madrid de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

4. Archivo Electrónico de Documentos.

Los esfuerzos realizados durante la 2ª Fase del PESGA han posibilitado la creación y puesta en funcionamiento de un **Sistema de Almacenamiento de Documentos Electrónicos (SADE)**, que permite almacenar y reutilizar, todos los documentos electrónicos que se manejan en la Comunidad de Madrid y que, además, es accesible a través de las distintas aplicaciones utilizadas en esta Administración.

Actualmente las tareas se centran en el proceso de **migración de datos** y las **actualizaciones** de las aplicaciones para que puedan utilizar este sistema.

Este servicio ha permitido avanzar en el impulso de una Administración más ágil y rápida, en la desaparición paulatina del papel utilizado en las gestiones administrativas, en la simplificación de la tramitación, y en la reducción de la documentación a generar por el empleado público y a presentar por el ciudadano/empresa.

Actualmente las tareas se centran en el desarrollo de la evolución de este archivo y en conseguir que todas las aplicaciones de la Comunidad de Madrid almacenen la información gestionada en este repositorio común.

5. Actualización y consolidación de la Pasarela de Pagos y de la Consulta de Pagos por Internet.

Durante la 2ª Fase del PESGA se ha consolidado el **sistema que permite a los ciudadanos y empresas efectuar los pagos a la Comunidad de Madrid a través de Internet**, garantizando la seguridad de las operaciones de pago, asegurando la confidencialidad e integridad de los datos intercambiados entre los ciudadanos/empresas, la Comunidad de Madrid y las entidades financieras colaboradoras.

En la actualidad, los ciudadanos y empresas pueden realizar pagos de Tributos, Tasas y Precios Públicos, vía Internet, utilizando las opciones de “cargo en cuenta” si son clientes de alguna de las 6 entidades financieras colaboradoras: BANESTO, BBVA, CAJA DUERO, CAJA MADRID, IBERCAJA y LA CAIXA; o bien, mediante pago con tarjeta de crédito: 4B, Mastercard, Visa, Red6000.

En este sentido, se ha firmado un convenio con el Instituto Madrileño para el Deporte, el Esparcimiento y la Recreación (IMDER) por el cual se acuerda la integración de éste y demás instalaciones deportivas de la Comunidad de Madrid en el pago de Tasas y precios Públicos mediante tarjeta de crédito o débito tanto a través de Terminales en el Punto de Venta (TPV) virtuales, por Internet, como presenciales.

También se han puesto en marcha las acciones necesarias para la **integración, en un mismo trámite, de la tramitación de una solicitud por vía telemática y el pago** correspondiente de la tasa. De esta forma se pretende facilitar al ciudadano/empresa la realización de ambas gestiones en un mismo acto y, por otro lado, simplificar su gestión a los empleados públicos.

6. Actualización y consolidación de la Gestión de Representantes.

Durante la vigencia de la 2ª Fase del PESGA, los trabajos realizados en cuanto a la incorporación de un sistema de gestión del reconocimiento de representantes han estado enfocados al **redireccionamiento del proyecto adecuando los requisitos necesarios para adaptarlo a los nuevos requerimientos exigidos por la Ley 11/2007**, que establece que se podrá habilitar a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados, ya sean ciudadanos o empresas, especificando las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los representantes, y pudiendo las Administraciones Públicas requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.

7. Interconexión con otras Administraciones Públicas.

En la 2ª Fase del Plan, se ha trabajado de manera decidida en alcanzar el objetivo de conjugar el desarrollo de las tecnologías de la información con la colaboración entre la Comunidad de Madrid y otros organismos públicos, con el fin de no pedir al ciudadano/empresa que aporte documentos que ya obren en poder de la Administración.

Las principales acciones desarrolladas en el ámbito de la interconexión e interoperabilidad con otras Administraciones Públicas han permitido el desarrollo de un **sistema informático (ICDA) que posibilita la consulta de datos entre diferentes Unidades Administrativas de la Comunidad de Madrid**, así como **entre ésta y otras Administraciones Públicas**.

En este sentido, siempre y cuando así lo autorice el ciudadano/empresa, el gestor responsable de un procedimiento podrá consultar aquellos datos necesarios para la resolución del mismo, accediendo al sistema que le conectará con diferentes servicios de la Administración General del Estado y de la propia Comunidad de Madrid. En concreto, se ha logrado poder realizar las consultas relativas a los siguientes contenidos:

- Administración del Estado:
 - AEAT (Agencia Tributaria)
 - **No tener contraídas deudas**
 - Tesorería General de la Seguridad Social:
 - **No tener contraídas deudas** (Pendiente de convenio)
 - Policía Nacional:
 - **Consulta de identidad**
 - **Verificación de identidad**
 - INE (Instituto Nacional de Estadística):
 - **Consulta de Residencia**
- Comunidad de Madrid
 - Consejería de Hacienda
 - **No tener deuda con la Comunidad de Madrid** (En ejecutiva)
 - Consejería de Familia y Asuntos Sociales
 - **Título de Familia Numerosa**
 - **Título de Minusvalía**
 - Consejería de Empleo y Mujer
 - **Estar en situación de desempleo**
 - Consejería de Economía y Consumo
 - **Estar inscrito en diversos Registros de Industria**
 - Instituto Madrileño de Administración Pública (IMAP)
 - **Currículo de formación de IMAP**
 - Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM)
 - **Currículo de formación del Centro de Formación de ICM**

Asimismo, en el marco de interconexión entre Administraciones, es necesario destacar que, durante esta fase del PESGA, se han llevado las acciones necesarias para la puesta en funcionamiento de un **sistema que permite el intercambio de asientos registrales entre la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid**, facilitando de esta manera al ciudadano/empresa la presentación de documentos y evitándole desplazamientos innecesarios.

8. Integración de la información y la transacción en madrid.org

Como respuesta a los objetivos planteados para la 2ª Fase del PESGA, durante la misma, se ha logrado realizar un proceso **de integración de la información y servicios del antiguo Portal del Ciudadano al nuevo portal de la Comunidad de Madrid, www.madrid.org**, consiguiendo disponer de un espacio web en el que el ciudadano/empresa pueda acceder a toda la información administrativa, y además realizar las gestiones que necesite de manera telemática.

Además, **se ha creado el nuevo sitio web, Administración Electrónica**, dentro del portal www.madrid.org, que incluye toda la información, servicios y consultas que pueden realizarse por vía telemática, y desde el cual se pueden realizar trámites administrativos y gestiones con la Administración regional de forma telemática.

Dentro de las medidas tomadas para esta iniciativa, se han ido incorporando nuevos servicios y funcionalidades según han ido avanzando el resto de actuaciones integradas en la 2ª Fase del PESGA, manteniendo este espacio completamente actualizado y ofreciendo, de esta manera, un óptimo servicio y atención a los ciudadanos y empresas de la Comunidad de Madrid.

Por tanto, es necesario destacar que con la puesta en marcha y mantenimiento de la página de Administración electrónica, la Comunidad de Madrid ha avanzado notablemente en el cumplimiento del objetivo de facilitar y agilizar las relaciones con ciudadanos y empresas, así como impulsar el uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos y empresas.

En resumen, todas las actuaciones, resultados y logros descritos en el ámbito de los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica (SCTE), ponen de manifiesto que se han cumplido claramente los objetivos perseguidos que se habían definido, en la 2ª Fase del Plan, para cada una de las iniciativas tratadas.

ACCIÓN 2: SERVICIOS DE RESPUESTA INMEDIATA

Descripción planteada en el Plan: Selección, análisis e implantación de procedimientos de respuesta inmediata: procedimientos en los que el ciudadano/empresa ve resuelto su trámite en el mismo momento de la solicitud.

Objetivos planteados:	Resultados esperados:
<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar medios tradicionales de relaciones. • Implantar relaciones y comunicaciones telemáticas. • Impulsar la Administración Electrónica tanto a nivel interno como en sus relaciones con los ciudadanos y empresas. • Hacer una Administración más ágil y rápida en su relación con la sociedad. 	<p>A Corto Plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez y agilidad en el trato de la Administración con el ciudadano/empresa. <p>A Medio y Largo Plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profundización en la racionalización de procedimientos administrativos.

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

Durante el periodo de vigencia de la 2ª Fase del PESGA, 2005-2007, y con el fin de impulsar los servicios de respuesta inmediata, se ha trabajado en una línea de actuación cuyo objetivo inicialmente planteado es la **puesta en marcha de un servicio que ofrezca al ciudadano/empresa la obtención, tanto por vía telemática como por vía presencial, de certificados, autorizaciones y carnés, y la resolución de su trámite en el mismo momento de su solicitud.**

Respecto a los logros alcanzados cabe destacar:

- Con la **puesta en marcha de nuevos servicios de respuesta inmediata**, se posibilita la obtención, vía Internet, de los siguientes certificados y autorizaciones:
 - Preinscripción en actividades TIVE. Este servicio se activa en el periodo de vigencia para dichas preinscripciones.

- Registro de Tarjetas de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida.
- Certificado de estar Inscrito en el Registro de Uniones de Hecho.

Además y con el objeto de que se puedan expedir en el momento, en cualquier Oficina de Atención al Ciudadano y las Oficinas Conjuntas de Ayuntamientos, se ha diseñado un modelo único de carné en la Comunidad de Madrid y se ha elaborado un Decreto, que se publicará próximamente, regulando sus características físicas y contenidos. Así se está emitiendo, de forma inmediata, el **Carné de Vendedor Ambulante** y, en breve, se sumarán los carnés de:

- Licencia de Caza.
- Licencia de Pesca.
- Carné Joven para Personas Mayores de 26 Años.
- Carné Joven para Personas Menores de 26 Años.
- Carné de Familia Numerosa, para cada miembro de la misma.

Próximamente se va a iniciar la **incorporación de estos servicios a las distintas Oficinas de Atención al Ciudadano (OACs) y en las Oficinas Conjuntas con los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.**

- Durante los últimos meses de ejecución del PESGA se han sentado las bases para la emisión de nuevos Certificados a través de este Servicio de forma inmediata.

Actualmente los ciudadanos pueden obtener el certificado de estar inscrito en el Registro de Uniones de Hecho. Además, se está trabajando de forma intensa para incorporar progresivamente a este servicio los siguientes certificados de la Comunidad de Madrid:

- Consejería de Hacienda
 - **No tener contraídas deudas con la Comunidad de Madrid** (En ejecutiva)
- Consejería de Familia y Asuntos Sociales
 - **Título de Familia Numerosa**
 - **Título de Minusvalía**
- Consejería de Empleo y Mujer
 - **Encontrarse en situación de desempleo**

3

Evaluación de la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa



- Consejería de Economía y Consumo
 - **Estar inscrito en Registros de Industria**
- Instituto Madrileño de Administración Pública (IMAP)
 - **Currículo de formación de IMAP**
- Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM)
 - **Currículo de formación del Centro de Formación de ICM**

ACCIÓN 3: LA COMUNIDAD EN TU MÓVIL

Descripción planteada en el Plan: Implantación de un sistema que permita proporcionar información y servicios a los ciudadanos y empresas a través de telefonía móvil.

<i>Objetivos planteados:</i>	<i>Resultados esperados:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Dotar a los ciudadanos de una mayor capacidad de información y relación con la Comunidad de Madrid. • Aportar una imagen de cercanía de la propia Comunidad de Madrid respecto a la sociedad. 	<p>A Medio Plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aportar a la población un nuevo canal de relación con la Administración autonómica.

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

Durante el período de vigencia de la 2ª Fase del PESGA, se ha realizado un gran esfuerzo para poder implantar un sistema que permita proporcionar información y servicios a los ciudadanos y empresas a través de telefonía móvil.

Entre las actuaciones desarrolladas destaca:

- La **incorporación al Teléfono 012 de un sistema de Alertas SMS** a teléfonos móviles que permite avisar o informar al ciudadano/empresa sobre asuntos de su interés o sobre alguna consulta realizada previa inscripción del interesado al sistema de alertas de la Comunidad de Madrid.
- La **incorporación del sistema de Alertas SMS en el Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras** para informar al ciudadano/empresa de la recepción de una notificación. Asimismo, se han construido Alertas SMS para diferentes sistemas de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de las **Consejerías de Educación (proyecto SICE), Justicia y Administraciones Públicas, Sanidad y Empleo y Mujer.**
- La **contratación por parte de ICM de una plataforma tecnológica** a Telefónica (MenTes) que sirve de infraestructura para el sistema de Alertas SMS y la **solicitud de un número corto para la gestión integrada de envío y recepción de SMS's.** El número corto utilizado es el 7035.

ACCIÓN 4: PAPEL CERO

Descripción planteada en el Plan: Fomento de las relaciones interadministrativas a través de medios tecnológicos, aportando inmediatez en las relaciones y optando por la desaparición paulatina del papel, como elemento indispensable actualmente en los flujos entre de los distintos actores sociales.

<i>Objetivos planteados:</i>	<i>Resultados esperados:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Eliminar medios tradicionales de relaciones.</i> • <i>Implantar relaciones y comunicaciones telemáticas.</i> • <i>Impulsar la Administración Electrónica tanto entre ésta como en sus relaciones con los ciudadanos y empresas.</i> • <i>Hacer una Administración más ágil y rápida en su relación con la sociedad.</i> 	<p><i>A Corto Plazo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Implantación de relaciones telemáticas dentro de la Administración regional.</i> <p><i>A Medio Plazo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Generalizar el intercambio de información a través de las tecnologías mediante la homologación de medidas internas de obligado cumplimiento.</i> <p><i>A Largo Plazo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Consolidar el uso de las tecnologías para toda la tramitación interna en la Administración regional, aminorando costes y favoreciendo la productividad.</i>

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

A lo largo de la 2ª Fase del PESGA, se ha llevado a cabo una iniciativa, **transversal a todos los proyectos integrados en el Plan**, que ha tenido como principal resultado **el fomento de las relaciones interadministrativas a través de medios tecnológicos**, aportando inmediatez en las relaciones y optando por la **desaparición paulatina del papel**.

En este sentido, cabe señalar que en la definición, planificación y ejecución de cada uno de las Acciones planteadas por el Plan y de las correspondientes actuaciones en el seno de las mismas, han prevalecido distintas medidas y principios en-

caminados a **contribuir a la reducción del papel y al uso de las tecnologías en la tramitación** tanto interna como externa.

Entre los logros obtenidos destacan:

- Desarrollo y puesta en funcionamiento, a disposición de los empleados, de una **aplicación denominada “CSER” para la elaboración y registro de Cartas de Servicios**² publicadas por la Comunidad de Madrid. A la fecha de realización del presente informe se han realizado un total de 35 Cartas de Servicios con esta aplicación.
- Desarrollo e implantación de una **aplicación informática para realizar evaluaciones y autoevaluaciones, conforme al modelo de excelencia EFQM**. Esta aplicación permite dar soporte a autoevaluaciones bajo tres enfoques: formulario, cuestionario y simulación al premio. Además, permite asesorar en las autoevaluaciones internas, y realizar comparativas entre Unidades Administrativas mediante la generación de cuadros de mandos.
- Informatización del procedimiento de **alta, rectificación y cancelación** de datos en **ficheros declarados por la Agencia de Protección de Datos**.
- Se ha apoyado, de forma decidida, la **conversión de documentos en papel en documentos electrónicos**, con la entrega de **certificados electrónicos** a los ciudadanos y las empresas que lo soliciten y poniendo a disposición de éstos un total de **326 impresos en formato electrónico** que pueden presentarse a través de Internet, en el Organismo Responsable, o en cualquier Oficina de Registro de la Comunidad de Madrid, de la Administración Central, o Ayuntamiento que han firmado convenio a tal efecto.
- Impulso y mejora de las funcionalidades en la utilización de la **aplicación de Seguimiento de Documentos (SEDO)**³ para el **envío de documentos electrónicos entre Unidades Administrativas** de la Comunidad de Madrid, reduciendo el uso del papel y simplificando los mecanismos de relación tradicional.

2 Las Cartas de Servicios informan de los servicios que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos y de los compromisos que adquiere en la prestación de los mismos.

3 Módulos de la aplicación de Registro de Documentos (e-Reg), que permite la gestión de documentos (envío y recepción, anexo y/o escaneado y seguimiento) entre las diferentes Unidades Administrativas de la Comunidad de Madrid.

ACCIÓN 5: LICITACIÓN ELECTRÓNICA

Descripción planteada en el Plan: Celebración de los contratos sin la presencia física simultánea de las partes, prestando el consentimiento por medio de las nuevas tecnologías de la información, como nueva forma de relación telemática.

Objetivos planteados:	Resultados esperados:
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Implantar un sistema de licitación electrónica en la contratación pública de la Comunidad de Madrid que permita la presentación telemática de proposiciones y la apertura de plicas telemáticas con las garantías legales de concurrencia, transparencia, igualdad, no discriminación y salvaguarda del secreto de las ofertas.</i> 	<p>A Corto Plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Poner a disposición un nuevo canal en las relaciones telemáticas de la Comunidad de Madrid con los ciudadanos y empresas.</i> • <i>Simplificar la presentación de documentos para participar en licitaciones públicas.</i> • <i>Agilizar la gestión y los trámites administrativos.</i> • <i>Reducir los costes tanto para los empresarios como para la Administración en el desarrollo de las licitaciones.</i>

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

La contratación pública electrónica es un proyecto impulsado por la **Unión Europea**, con el convencimiento de que el desarrollo de **procedimientos electrónicos** desempeñará una función clave para incrementar la transparencia y mejorar el acceso a los **contratos públicos**. En respuesta a los requerimientos marcados desde la Unión Europea (Plan de Acción eEurope 2005) en relación con la introducción de las TIC's en el ámbito de la contratación pública, y apostando por la Administración electrónica, la Comunidad de Madrid, durante la 2ª fase del PESGA, ha puesto en marcha el proyecto de licitación electrónica.

El objetivo de este proyecto ha sido **hacer posible la utilización de las nuevas tecnologías de la información en la gestión de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos**, de manera que los empresarios que deseen

participar en las licitaciones, además de obtener información de las convocatorias que se publican en Internet, el sitio web de la Comunidad de Madrid desde el 2000, por este mismo medio puedan presentar sus solicitudes de participación y sus proposiciones, así como recibir telemáticamente las comunicaciones y notificaciones relativas a los procedimientos de adjudicación en que participen.

Para alcanzar el objetivo propuesto, se ha llevado a cabo un conjunto de actuaciones para impulsar la contratación electrónica, que se resumen a continuación:

- **La elaboración y tramitación** de un proyecto de Decreto que regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la contratación pública de la Comunidad de Madrid. Actualmente se encuentra sólo pendiente de aprobación.
- **La elaboración y aprobación** de una norma de desarrollo del Reglamento General de Contratación de la Comunidad de Madrid: la Orden de 19 de enero de 2007, de la Consejería de Hacienda, sobre la presentación telemática de solicitudes en los procedimientos del Registro de Licitadores de la Comunidad de Madrid, la consulta en Internet de los datos registrados y el acceso por medios electrónicos a los certificados de inscripción.
- **Puesta en marcha de un sistema en línea de consultas y de obtención de datos y certificados del Registro de Licitadores** por medios electrónicos.
- **El diseño y desarrollo de la solución informática Licit@**, que permite abordar a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos la fase de licitación de los procedimientos de contratación administrativa. La aplicación desarrollada se encuentra actualmente en fase de validación.

Licit@ se ha definido sobre las siguientes premisas:

- **Proporcionar un mecanismo de interrelación con los licitadores** mediante la utilización de Internet.
- **Asegurar la autenticidad, la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la conservación** de la información.
- **Integración en el Sistema de Información de la Contratación Administrativa de la Comunidad de Madrid (SICA)**, impulsando la modernización de este sistema.
- Permitir **la tramitación electrónica junto con la tradicional** en soporte papel.
- **Dotar a la gestión de los procedimientos de contratación que se siguen en el SICA de los servicios comunes de administración electrónica**, como la firma electrónica, expediente electrónico y notificaciones telemáticas, que propiciarán la tramitación íntegramente electrónica de los mismos.

ACCIÓN 6: CITA PREVIA

Descripción planteada en el Plan: Implantación de un sistema de cita previa sanitaria multicanal (que pueda realizarse de forma presencial, por teléfono, por fax, por Internet...), que mejore el servicio que presta la Comunidad de Madrid a través de todas las unidades de atención al ciudadano.

Objetivos planteados:	Resultados esperados:
<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar el sistema de atención al ciudadano. • Dotar de un servicio de atención rápido y eficaz. • Mostrar a los ciudadanos que el verdadero interés de la Administración son ellos. • Evitar la solicitud al ciudadano de la documentación que de éste tenga la propia Administración. • Mejorar y profundizar en las relaciones telemáticas con los ciudadanos. 	<p>A Corto Plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de un sistema de cita previa sanitaria a través del cual los ciudadanos puedan acudir a resolver sus trámites con la Comunidad de Madrid con el día y la hora previamente concertados. <p>A Medio Plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de recibir mensajes de móvil la misma mañana del día concertado para recordar el encuentro.

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

El acercamiento de la Administración Pública al ciudadano conformaba uno de los objetivos principales del PESGA. De ahí, que con la implantación de esta iniciativa se haya buscado crear un sistema de cita previa sanitaria a través del cual los ciudadanos puedan acudir a resolver sus trámites con la Administración de la Comunidad de Madrid con el día y la hora previamente concertados, evitándose así las esperas innecesarias y los retrasos injustificados.

Para ello, en esta 2ª Fase del Plan se ha puesto especial esfuerzo en acometer la **implantación de un sistema que permita a los ciudadanos realizar la cita previa sanitaria de forma multicanal** mejorando y agilizando este servicio en la Comunidad de Madrid.

3

Evaluación de la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa



Entre los logros alcanzados destacan:

- **Incorporación del servicio de cita médica online en los Portales de Salud y de Administración Electrónica**, pudiendo realizar el proceso de solicitud, consulta, modificación o anulación de una cita médica por vía telemática en 6 centros de salud de la Comunidad de Madrid.
- Además, de forma paulatina, se está realizando la **implantación de este sistema en el resto de centros de salud** de la Comunidad de Madrid hasta alcanzar a toda la red asistencial pública de atención primaria.

ACCIÓN 7: PORTAL DEL EMPLEADO

Descripción planteada en el Plan: Implantación de la Intranet Corporativa donde todos los empleados dispongan de la información necesaria para un mejor desempeño de su puesto.

Está previsto que aloje los servicios de tramitación relacionados con el personal de la organización, para aligerar la gestión administrativa de la misma así como una herramienta de Gestión del Conocimiento del personal que trabaja para la Comunidad de Madrid.

En una primera fase se pondrán en marcha servicios de consulta y de solicitud de tramitación básica (vacaciones, permisos...), para seguir con el resto de los trámites internos utilizados por el personal de la organización.

Objetivos planteados:	Resultados esperados:
<ul style="list-style-type: none"> • Generalizar el uso de la comunicación mediante las tecnologías para los empleados públicos de la Comunidad de Madrid. • Poner a disposición de los empleados públicos en un mismo lugar toda la información disponible que le compete directamente. • Mejorar la productividad. • Mejorar la comunicación interna. 	<p>A Corto Plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantar la Intranet Corporativa diseñada en la Fase I. <p>A Medio Plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento y mejora de los servicios disponibles. • Mayor corresponsabilidad de los empleados con los objetivos de la organización.

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

Con esta iniciativa, se ha querido dar cobertura al objetivo de adaptar las nuevas formas de desempeño de trabajo a las nuevas tecnologías, para lo que era imprescindible dotar de nuevas herramientas y formas de acceso a la información a los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

En la 2ª Fase del PESGA se lanza esta iniciativa con el objetivo de poner a disposición de los empleados públicos en un mismo lugar **toda la información disponible que les compete en función** de sus requerimientos. Este objetivo se mate-

realiza en el desarrollo de un **Portal Corporativo** para el acceso de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

Las principales actuaciones que se han acometido durante la 2ª Fase del PESGA, y que han permitido **lograr los objetivos marcados inicialmente, han sido:**

- **Definición Estratégica, Tecnológica, Funcional y Organizativa del Portal**, de acuerdo a los objetivos marcados por el PESGA y las necesidades de los empleados de la Comunidad de Madrid.
- **Desarrollo de una primera versión del Portal**, que se encuentra **en proceso de validación**, ejecutándose de acuerdo a las siguientes fases:
 - **En una primera fase, se ha diseñado la estrategia de despliegue de usuarios, y el lanzamiento de un piloto** para un grupo de usuarios restringidos, con el fin de recoger sus opiniones y propuestas acerca del Portal, y con el fin de identificar puntos de mejora y optimización.
 - **En una segunda fase, se extenderá el acceso a todos los empleados de la Comunidad de Madrid**, llevando a cabo una evolución paulatina del mismo, para ir incorporando nuevos servicios, contenidos y funcionalidades de acuerdo a las necesidades y demandas de los empleados para un mejor desempeño de sus funciones.

ACCIÓN 8: MUNICIPAL@

Descripción planteada en el Plan: Creación de un espacio de comunicación específico (mediante tecnología web) que contenga toda la información y servicios que se puedan compartir entre la Comunidad y los Municipios de la región; dotando a los Municipios de nuevas posibilidades, con el soporte en las nuevas tecnologías, se incrementan o mejoran los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

Objetivos planteados:	Resultados esperados:
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el uso de los servicios de Administración Electrónica en el ámbito local de la Comunidad, especialmente en los Ayuntamientos de menor tamaño que tienen más dificultades para proporcionar estos servicios. • Facilitar el derecho del ciudadano a elegir el medio de acceso a los servicios públicos, a través de la web, e-mail, SMS y del servicio de atención telefónica. Vocación multicanal. • Crear nuevos canales de información y comunicación entre la Administración Local y los ciudadanos a través de la web, e-mail, SMS y del servicio de atención telefónica. Tramitación interadministrativa. • Cooperación entre la Administración de la Comunidad de Madrid y las Administraciones Locales, como única vía para conseguir una atención integral al ciudadano. 	<p>A Medio Plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de un canal de información y servicios para los Municipios.

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

Durante el periodo de vigencia de la 2ª Fase del PESGA, se ha puesto en marcha esta iniciativa que ha permitido **crear un espacio web de comunicación específico que contiene la información y los servicios compartidos por la Comunidad de Madrid y diversos Municipios de la región.**

Este espacio se ha constituido para convertirse en punto de referencia oficial para todo aquel que necesite información veraz, actualizada y fehaciente sobre los Municipios de Madrid, y por otro lado para la utilización de servicios compartidos por la Comunidad de Madrid y los Municipios.

Dentro de esta iniciativa dirigida fundamentalmente a los Municipios pequeños y medianos, **se ha desarrollado un proyecto piloto y se ha creado este espacio Web común entre la Comunidad y nueve Municipios de la región.**

Además, entre las actividades lanzadas, se incluye la **implantación gradual del portal Web a todos los Municipios menores de 20.000 habitantes** que lo van demandando. Está **prevista la implantación de esta plataforma en 151 Municipios con un horizonte temporal de dos años.**

Otras actuaciones adicionales realizadas

Además de las acciones establecidas propiamente en la 2ª Fase del Plan, desde la Comunidad de Madrid se han puesto en marcha otras actuaciones de importancia que no estaban recogidas específicamente en la 2ª Fase del PESGA, aunque sí se han ejecutado en el marco de este Plan.

La necesidad de llevar a cabo estas actuaciones ha surgido durante el desarrollo del Plan y ha tenido como objetivo enriquecer y completar el mismo

Dichas actuaciones adicionales han sido:

- Verificación de Documentos Electrónicos (COVE).
- Portafirmas Electrónico.
- Aplicación Común para Subvenciones.
- Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos de la Comunidad de Madrid.
- Sistema de Creación de Impresos.
- Certificados Electrónicos.
- e-Preparatoria de Consejo de Gobierno.
- Seguimiento de Documentos “SEDO”.

A continuación se resumen dichas actuaciones, incluyendo los principales resultados y logros alcanzados en las mismas.

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS (COVE)

Descripción planteada: Disponer de un sistema de comprobación de la veracidad de documentos electrónicos emitidos por la Comunidad de Madrid, que el ciudadano o la empresa presenta o posee impresos en papel.

Objetivos planteados:

- Generar códigos seguros que permitan la verificación de la autenticidad de los documentos electrónicos.
- Proporcionar los mecanismos que garanticen la autenticidad e integridad de los datos de los códigos de verificación electrónicos.

Resultados esperados:

- A corto Plazo:
- Creación de un sistema que garantice la autenticidad de documentos electrónicos una vez impresos en formato papel.

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

A lo largo de la 2ª Fase del PESGA, se lanza esta iniciativa complementaria con el objetivo de desarrollar e implantar un sistema por el cual, **a través de un Código de Verificación Electrónica (COVE) incluido en los documentos electrónicos** emitidos por la Comunidad de Madrid, se puede **comprobar la autenticidad de los mismos una vez impresos** en papel, a través del Portal de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org).

Dicha utilidad se está utilizando en los certificados electrónicos y carnés. Igualmente, el Portafirmas Electrónico lleva incorporada esta opción, para ser utilizada cuando el documento firmado vaya dirigido al ciudadano/empresa o haya de pasarse a formato papel.

Esta iniciativa contribuye decididamente a la mejora del servicio prestado al ciudadano/empresa, facilitando el uso y despliegue de documentos emitidos electrónicamente y con la garantía añadida de que se puede comprobar que los documentos no han sido alterados una vez firmados por el Titular del órgano competente.

PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO

Descripción planteada : Disponer de una herramienta informática que permita, a los empleados de la Comunidad de Madrid, gestionar, de manera electrónica, las actividades y tareas relacionadas con la solicitud de firma de documentos a otros empleados, la gestión de documentación a firmar y la firma de documentos.

Objetivos planteados:

- *Diseño y desarrollo de una aplicación informática para la Firma de documentos y la gestión de los mismos.*

Resultados esperados:

- A corto Plazo:*
- *Implantar un sistema que sustituya al “Portafirmas” tradicional.*

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

A lo largo de la 2ª Fase del PESGA, y como consecuencia del proyecto de Firma Electrónica Interna, se lanza esta iniciativa complementaria con el objetivo de desarrollar e implantar una aplicación informática (Portafirmas Electrónico) diseñada para gestionar el sistema de firma electrónica establecido en cada Unidad Administrativa, de manera que los empleados puedan acceder a dicha aplicación y utilizarla tanto para firmar como para solicitar la firma de otras personas, así como la gestión del documento, ya sea archivándolo o enviándolo a través de la opción de Seguimiento de Documentos (SEDO) de la aplicación de Registro de la Comunidad de Madrid (e-Reg).

Durante la 2ª Fase del PESGA, se ha **desarrollado la aplicación y se ha realizado un proyecto piloto** para probar la aplicación dentro de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano e ICM.

Actualmente, se está diseñando el proceso de despliegue e implantación en toda la Comunidad de Madrid.

Mediante esta herramienta, se permite a los empleados públicos, según las funcionalidades requeridas en función del puesto de trabajo, las siguientes utilidades:

- Solicitar la firma de un documento.
- Firmar electrónicamente o rechazar documentos pendientes de firma.
- Gestionar las solicitudes y procesos de firma de los mismos.

3

Evaluación de la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa



- Enviar los documentos firmados a distintas Unidades de la Comunidad de Madrid, a través de la aplicación de Registro (e-Reg).
- Enviar los documentos firmados al Archivo Electrónico de documentos.

Es necesario destacar que esta herramienta permite añadir un Código de Verificación (COVE) al documento firmado, de forma que se pueda verificar su autenticidad en caso de ser impreso en formato papel, y un Número de Referencia que se corresponde con el alta de documento en la aplicación de Registro.

Con la puesta en marcha del Portafirmas Electrónico, se persigue impulsar la simplificación y optimización de la tramitación administrativa, implantar relaciones y comunicaciones telemáticas e incrementar la eficiencia de la gestión.

APLICACIÓN COMÚN DE SUBVENCIONES

Descripción planteada: Disponer de una herramienta informática común a toda la Comunidad de Madrid, para la gestión y tramitación de las distintas subvenciones que ésta concede.

<i>Objetivos planteados:</i>	<i>Resultados esperados:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una aplicación común para la gestión informatizada de los procedimientos de subvenciones, incorporando todos los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica. 	<p>A medio Plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de una aplicación que homogenice la gestión de todas las Subvenciones de la Comunidad de Madrid.

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

Durante el desarrollo de 2ª Fase del PESGA, 2005 – 2007, y como complemento al resto de Acciones planteadas y ejecutadas en la misma, se lanza esta iniciativa con el objetivo de diseñar una **aplicación, común en toda la Comunidad de Madrid, para la gestión informatizada de los procedimientos de Subvenciones**, que además incorpore todas las funcionalidades ofrecidas por los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica.

Las principales actividades acometidas, hasta ahora, en esta iniciativa han sido:

- Análisis pormenorizado de los distintos procedimientos de subvenciones de la Comunidad de Madrid.
- Estudio de viabilidad del uso de una aplicación común.
- Diseño funcional de la futura herramienta.
- Diseño técnico y tecnológico de la herramienta.

Además, se ha llevado a cabo un estudio para la identificación y el análisis de familias de subvenciones de la Comunidad de Madrid, agrupadas en función del tipo de concurrencia y forma de justificar el pago, con el objetivo de crear una familia genérica y un procedimiento común en la gestión de las ayudas y subvenciones de la Comunidad de Madrid.

3

Evaluación de la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa



Los próximos pasos previstos, tienen como objetivo la construcción e implantación del sistema, para lo que previamente se ha establecido la realización de algunas experiencias piloto que permitan optimizar el desarrollo de la versión definitiva. En concreto, se ha desarrollado un piloto con un procedimiento de la Consejería de Economía y Consumo que está en fase de validación.

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Descripción planteada: Creación de un nuevo Gestor de Expedientes (Gest@) que sustituya al antiguo GEAD incorporando todos los trámites posibles en un procedimiento y que interopere con los distintos Servicios Comunes de Tramitación Electrónica.

Objetivos planteados:	Resultados esperados:
<ul style="list-style-type: none"> • Construir e implantar en la Comunidad de Madrid un sistema de gestión electrónica de procedimientos administrativos. • Facilitar la realización del “expediente electrónico”. 	<p>A Medio Plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de un sistema que permita gestionar los procedimientos administrativos de forma automatizada.

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

Actualmente el proyecto se encuentra en fase de análisis y desarrollo funcional del nuevo sistema. En esta fase, cabe destacar la tarea de identificar el procedimiento administrativo de la Comunidad de Madrid que será considerado como procedimiento piloto en la estrategia del proyecto. Asimismo, durante esta 2ª Fase del Plan, se ha llevado a cabo la evolución del antiguo sistema GEA a la nueva versión, GEAD.

SISTEMA DE CREACIÓN DE IMPRESOS

Descripción planteada: Disponer de un sistema de creación y redefinición de impresos telemáticos de la Comunidad de Madrid que incorpore las diversas herramientas incluidas en los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica.

Objetivos planteados:

- Diseñar una aplicación común para la gestión informatizada de formularios de la Comunidad de Madrid, incorporando todos los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica.

Resultados esperados:

- A Medio Plazo:
- Puesta en marcha de una aplicación que facilite la creación y redefinición de formularios de la Comunidad de Madrid.

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

Esta iniciativa nace con el objetivo de desarrollar e implantar un **sistema que facilite la creación, modificación y redefinición de impresos de la Comunidad de Madrid.**

En la actualidad se está llevando a cabo un análisis de los formularios de los procedimientos disponibles en el portal institucional de la Comunidad de Madrid que están relacionados con la tramitación electrónica, así como un análisis de la normativa legal aplicable para la definición de las necesidades y requisitos del nuevo sistema.

Además, se están revisando las soluciones tecnológicas actualmente disponibles para el desarrollo y la implantación del sistema de gestión de formularios electrónicos homogéneos en el ámbito del portal de Administración Electrónica de la Comunidad de Madrid.

Con la puesta en marcha de esta iniciativa se persigue impulsar la simplificación y optimización de la gestión administrativa, mejorar la organización y el trabajo de los empleados públicos e incrementar la eficiencia en el funcionamiento de la Administración.

CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS

Descripción planteada: Disponer de un sistema de emisión telemática de certificados electrónicos a ciudadanos y empresas de la Comunidad de Madrid.

<i>Objetivos planteados:</i>	<i>Resultados esperados:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Facilitar a los ciudadanos y empresas la obtención por vía telemática de certificados de la Comunidad de Madrid en formato electrónico.</i> 	<p><i>A Corto Plazo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Puesta en marcha de un sistema que permita emitir Certificados de la Comunidad de Madrid por vía telemática.</i>

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

En la actualidad, la Comunidad de Madrid, a través de los servicios de respuesta inmediata, ofrece al ciudadano/empresa la posibilidad de obtener el certificado de “Registro de Uniones de Hecho” por vía telemática. Durante la 2ª Fase del PESA, y **con la puesta en marcha del sistema ICDA**, que permite la consulta de datos entre diferentes Unidades Administrativas de la Comunidad de Madrid, surge la oportunidad de emitir nuevos certificados en formato electrónico a ciudadanos y empresas.

El objetivo que se persigue con esta iniciativa es **poner a disposición de los ciudadanos y empresas de la Comunidad de Madrid la posibilidad de solicitar y obtener, en el mismo momento en que se solicita, nuevos certificados por vía telemática.**

Las principales actividades acometidas hasta ahora en esta iniciativa, han tenido como objetivo el estudio pormenorizado de los requisitos funcionales y tecnológicos para la próxima construcción e implantación del sistema.

Esta iniciativa contribuye de forma clara a los objetivos del Plan en la mejora del servicio prestado al ciudadano, permitiendo simplificar y agilizar los procesos de emisión de certificados, y fomentando el uso de documentos emitidos electrónicamente e impulsando la desaparición paulatina del papel.

e-PREPARATORIA DEL CONSEJO DE GOBIERNO

Descripción planteada: Disponer de una aplicación para la gestión telemática de los documentos necesarios para la *Comisión Preparatoria del Consejo de Gobierno* de la Comunidad de Madrid.

Objetivos planteados:

- *Posibilitar la gestión de forma telemática de la Comisión Preparatoria del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.*

Resultados esperados:

A Corto Plazo:

- *Puesta en marcha de un sistema que permita la gestión del proceso de preparación y gestión de los asuntos presentados a la Comisión, facilitando la gestión y los flujos de información entre todos los agentes implicados en el proceso.*

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

Inspirada en uno de los objetivos del Plan, el fomento de la reducción en el uso del papel por parte la Administración de la Comunidad de Madrid, “Papel Cero“, se ha puesto en marcha, durante la 2ª Fase del PESGA, una iniciativa para posibilitar la gestión, de forma telemática, de la Comisión Preparatoria del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.

Esta iniciativa nace con el objetivo de diseñar e implantar una aplicación de soporte al proceso de preparación y gestión telemática de los documentos y asuntos asociados a la Comisión Preparatoria del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, de forma que se facilite la gestión y los flujos de información entre todos los agentes implicados en el proceso (Secretarios Generales Técnicos, Secretaría del Consejo, Viceconsejeros,...), incorporando nuevas funcionalidades, como el entorno colaborativo de trabajo, la posibilidad de realización de consultas de documentación e información relacionada con la Comisión, y se pongan a disposición de los agentes implicados nuevos medios de acceso a la información desde el exterior.

Con la puesta en marcha de esta iniciativa se persigue mejorar la organización y el trabajo e incrementar la eficiencia de los agentes implicados en la Comisión Preparatoria del Consejo de Gobierno, al tiempo que fomenta la reducción en el uso de papel en la Administración.

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS “SEDO”

Descripción planteada: Módulo integrado en la aplicación de Registro de Documentos de la Comunidad de Madrid (e-Reg).

Objetivos planteados:	Resultados esperados:
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Enviar y recibir documentación de forma telemática entre las Unidades Administrativas, quedando constancia de la hora y fecha de envío y recepción en el registro de documentos.</i> • <i>Anexar y/o escanear diversos ficheros que podrán ser enviados junto con el documento de origen.</i> • <i>Realizar un seguimiento de todos los documentos.</i> 	<p><i>A Corto Plazo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Disponer un modulo dentro de la aplicación de Registro de Documentos (e-Reg), que permita la gestión de documentos (envío y recepción, anexo y/o escaneado y seguimiento) entre las diferentes Unidades Administrativas de la Comunidad de Madrid.</i>

Objetivos y logros alcanzados tras la ejecución del Plan:

- **Fácil manejo en el uso del SEDO:** Esta aplicación se maneja de forma similar a un correo electrónico. Además de las propias ventajas del correo electrónico (recepción inmediata de documentación, posibilidad de anexar ficheros, envío de información a varios destinatarios, etc.), la aplicación “SEDO” realiza de forma automática apuntes en el Registro Telemático de cada movimiento realizado.
- **Envío y recepción de documentos firmados electrónicamente:** Los documentos firmados electrónicamente pueden ser enviados a cualquier Unidad Administrativa de la Comunidad de Madrid y recepcionados por la Unidad Administrativa de destino inmediatamente después de su envío.
- Esta inmediatez en el envío y recepción de documentos a través de SEDO, supone un ahorro de tiempo y eliminación de papel (Papel Cero) como consecuencia del **envío automatizado de la documentación**.
- **Seguridad** de la documentación que circula en la red y **confidencialidad** de la información que contienen los ficheros, ya que solamente la Unidad Administrativa creadora del documento y la propietaria o receptora podrán abrir los ficheros anexos.
- **Repositorio de información** de la documentación gestionada por la Unidad Administrativa sin que exista posibilidad de eliminar dicha información.

4

Evaluación de la 2ª Fase
del Plan Estratégico
de Simplificación
de la Gestión Administrativa

4

Evaluación de la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa



4. Principales conclusiones y lecciones aprendidas

Como cierre del balance realizado se presentan a continuación las principales conclusiones obtenidas respecto al cumplimiento de los objetivos estratégicos que se establecieron en la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa, haciendo una mención especial a las principales lecciones aprendidas durante la ejecución del mismo.

4.1. Conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos que se recogían en para la 2ª Fase del Plan fueron los siguientes:

- Mejorar y facilitar las relaciones entre los ciudadanos y la Administración*
- Simplificar la tramitación administrativa*
- Mejorar la organización y el trabajo de los empleados*
- Implicar a toda la organización*
- Extender y generalizar las nuevas tecnologías*
- Alcanzar un mayor grado de eficiencia en el funcionamiento de la Administración autonómica*

En términos generales, todos estos objetivos se pueden considerar ampliamente alcanzados y, en concreto, es importante destacar:

- **Se han dado pasos decisivos en el proceso de mejora de la relación entre ciudadano/empresa y la Administración de la Comunidad**, aspecto que se constata con el desarrollo y ejecución de proyectos que han tenido como objetivo la intensificación de los servicios que se prestan desde los canales presencial, telemático o telefónico de la Comunidad de Madrid. En el ámbito



4

Evaluación de la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa



del PESGA destaca la creación de un espacio específico de Administración Electrónica en “madrid.org”, el proyecto Municip@, que ha planteado un nuevo modelo de colaboración con las entidades locales de la Región para el desarrollo de la Administración Electrónica, los Servicios de Respuesta Inmediata, la instauración de un sistema de información por SMS, etc.



- Se han **creado las herramientas necesarias para impulsar la simplificación y optimización de la tramitación administrativa y el avance de la Administración electrónica**, siendo para ello clave el desarrollo de los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica que conforman gran parte de la arquitectura tecnológica de servicios usados de forma transversal en la tramitación.
- Se han **consolidado iniciativas formativas y de capacitación para la mejora de la organización y el trabajo de los empleados**, que han tenido como objetivo la asimilación de la gestión por proyectos, la familiarización con la Administración electrónica, y el conocimiento de las distintas aplicaciones informáticas desarrolladas en el ámbito del Plan.
- Se han obtenido importantes avances en la **implicación de todas las Consejerías y Organismos** en el desarrollo del Plan, generando un **modelo de trabajo participativo y colaborativo** que ha sido clave para garantizar la transversalidad y horizontalidad del Plan.
- Se ha impulsado la **promoción y extensión de las tecnologías de la información y del conocimiento**, y se ha avanzado en el necesario proceso de **concienciación sobre las ventajas del uso de las tecnologías en la gestión administrativa**.
- Se ha establecido una base sólida para la consolidación en los próximos años de la Administración Electrónica. En la actualidad, la Comunidad de Madrid es una de las Administraciones autonómicas que mejor posicionada está respecto al cumplimiento de los requeri-



mientos establecidos en la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

En definitiva, la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa ha supuesto **un verdadero salto de calidad en la modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid.**

4.2. Principales lecciones aprendidas

Durante la ejecución del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa y, especialmente, durante la 2ª Fase del mismo, se han podido extraer e identificar algunas experiencias que han de ser tenidas en cuenta en el futuro proceso de consolidación de la Administración electrónica en la Administración de la Comunidad de Madrid.

Aspectos clave a considerar en el proceso de modernización

A la hora de **definir y ejecutar un nuevo plan de modernización administrativa y desarrollo de la Administración electrónica** en la Comunidad de Madrid, es necesario contemplar y coordinar los siguientes aspectos claves:

Plan único

- Definición de un **Plan único de modernización y desarrollo de la Administración electrónica** que plantee soluciones comunes a toda la organización y que recoja las actuaciones que, de forma conjunta, han de ser puestas en marcha bajo la gestión y dirección de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano y la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid en los aspectos tecnológicos del mismo.

Planificación específica por Consejería

- **Extensión** de este Plan único **entre las Consejerías** de la Comunidad de Madrid mediante la **elaboración de planificaciones específicas para cada una de ellas que**, al tiempo que permitan la implantación de soluciones horizontales consideren las necesidades y soluciones específicas de cada política pública (educación, sanidad, medio ambiente, vivienda, etc.)

Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa

Administración 2.0

- Apostar por la toma de **medidas enfocadas en la consecución del objetivo marcado** para las Administraciones Públicas de “**Administración 2.0**” mediante las siguientes vías:
 - **Democratización digital** como vía para fomentar la confianza y participación ciudadana y empresarial en la Administración de la Comunidad de Madrid mediante las TIC, reforzando la colaboración publico-privada como nueva forma de actuación.
 - Potenciar la cooperación y la **interoperabilidad multinivel** entre la Comunidad de Madrid y la Administración General del Estado, otras Comunidades Autónomas y Ayuntamientos.
 - Apostar por la colaboración **público-privada** como nueva forma de actuación.
 - Fomentar la cooperación e **interacción entre los empleados públicos** de la Comunidad de Madrid.

Conocer las expectativas

- **Conocer el perfil de los destinatarios de las actuaciones de modernización.** Debemos conocer qué esperan realmente los madrileños de nuestra Administración y, en un primer estadio darles lo que demandan para, una vez alcanzado este objetivo, facilitarles los servicios en calidad, variedad y rendimiento, como las administraciones públicas mundiales, más avanzadas en estos aspectos.

Marco normativo adaptado

- **El marco normativo** ha de ser considerado como principio básico de legalidad en la Administración y revulsivo para la dinamización, **puesta en marcha y dinamización** de las distintas iniciativas y proyectos a desarrollar. El proceso de modernización y de desarrollo de la Administración Electrónica que se ha ejecutado en la 2ª Fase del PESGA, ha puesto de manifiesto la **necesidad de desarrollar y adaptar el marco normativo de la Comunidad de Madrid**, con el objetivo, de dar cobertura legal a muchas de las actuaciones lanzadas (Decretos para regular determinadas actuaciones, Convenios de colaboración firmados entre la Comunidad de Madrid y diversos

Reutilización de servicios y prácticas

Gestión por procesos

Tecnología: palanca de cambio

Entes Públicos, la publicación de la Ley 11/2007, etc...).

- La **organización** y los **procesos** de la Comunidad de Madrid deben estar **dirigidos a la reutilización de servicios y prácticas entre los distintos departamentos**. Todo servicio, sistema o práctica desarrollada debe ser puesto a disposición del resto, bajo un planteamiento de “servicio común” en el que “todos aportan porque todos ganan”.
- La **base de la modernización ha de ser, en una primera fase, la gestión por procesos**. La simplificación de la gestión del procedimiento administrativo se ha de constituir en el pilar clave de la modernización. Esta simplificación supone un cambio cultural que afecta a la organización a todos los niveles y que ha de ser planteada bajo el enfoque de facilitar el acceso a los servicios por los ciudadanos/empresas y eliminar cargas y barreras administrativas innecesarias.
- La **tecnología ha de ser considerada como palanca de cambio necesaria**. Todo proceso de modernización ha de considerar el **estado de preparación y madurez** de los sistemas e infraestructuras disponibles, así como sus capacidades y necesidades de **evolución y adaptación** para el cumplimiento de los objetivos perseguidos.

En este sentido, la 2ª Fase del PESGA, ha puesto sobre la mesa algunas lecciones aprendidas que deben ser tenidas en cuenta por la Comunidad de Madrid, siendo las principales las siguientes:

- Las **tecnologías a emplear no deben condicionar los objetivos** que se hayan marcado en el Plan, siendo éstos los que deben prevalecer a la hora de definir una solución tecnológica.
- Los beneficios potenciales de la aplicación de las tecnologías, dependen de una **buena planificación de la arquitectura** de las mismas.

- Es clave **impulsar la reutilización de las aplicaciones, y sistemas desarrollados** entre los distintos departamentos de la Comunidad de Madrid.
- Además es muy necesario, en el diseño y ejecución del Plan, saber **gestionar los riesgos derivados de la escasa madurez** de algunos de los productos o sistemas disponibles, así como los derivados **de la constante evolución tecnológica** de la Administración de la Comunidad de Madrid.

El desarrollo de la 2ª Fase del PESGA es un claro ejemplo, ya que, en paralelo a la ejecución del Plan, se ha puesto en marcha un proceso de actualización y renovación de la arquitectura tecnológica y sistemas de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de que las arquitecturas de la organización puedan albergar las nuevas soluciones de Administración Electrónica.

- Todas las iniciativas de modernización y Administración Electrónica en sus vertientes estratégica, operativa, y tecnológica han de ser abordadas teniendo en cuenta **dos aspectos básicos**:

Estructura Organizativa Soporte

- a) a necesidad de **disponer de una estructura organizativa soporte** que permita, para cada una de las iniciativas abordadas disponer de:
 - Apoyo institucional para la toma de decisiones estratégicas.
 - Liderazgo y asignación de responsabilidades claras en la ejecución de medidas.
 - Participación de los principales agentes implicados en el proceso de modernización, especialmente de aquellos que mejor conocen la actividad pública.
 - Disposición de toda una serie de facilitadores y prescriptores que contribuyan a la extensión y comprensión del proceso en toda la organización y el compromiso de los principales afectados (Gestión del Cambio).

4

Evaluación de la 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa



Comunicación y Difusión

b) La **comunicación y difusión de los objetivos a alcanzar**, los resultados esperados y la colaboración requerida desde el inicio de los trabajos y en cada hito clave del proceso para evitar la pérdida de ilusión y el compromiso por parte de la organización.

Concreción

◦ Con el fin de posibilitar el correcto seguimiento del desarrollo del Plan, es necesario **disponer de un nivel significativo de concreción en la descripción de las actuaciones e iniciativas a desarrollar**, que permita medir el grado de avance de los trabajos, de acuerdo a una planificación y dotación previa de los recursos necesarios para cada uno de los mismos.

Mecanismos de seguimiento y control

◦ Es necesario **disponer de mecanismos de control y seguimiento de las actividades previstas**, siendo los principales:

- **Cuadro de Mando de seguimiento de indicadores** con los parámetros e indicadores más relevantes de cumplimiento de los objetivos de cada acción desarrollada y del conjunto del proceso de modernización.

- **Oficina de Seguimiento de proyectos** que garantice el control y seguimiento del cumplimiento de los hitos establecidos y los objetivos marcados.

AI

Evaluación de la 2ª Fase
del Plan Estratégico
de Simplificación
de la Gestión Administrativa

Anexo I. Principales Resultados

ACCIONES	RESULTADOS
1. SERVICIOS COMUNES DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA (SCTE)	
<i>Anexado de documentos</i>	Incorporación de anexado de documentos a 21 procedimientos administrativos .
<i>Certificación Digital</i>	9 Entidades Certificadoras renocidas por la Comunidad de Madrid.
	1.244 empleados con firma electrónica.
<i>Notificaciones Telemáticas Seguras</i>	Desarrollado el servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras (NOTE).
	Desarrollo del sistema «Dirección Electrónica Única» (DEU) para la recepción de notificaciones o comunicaciones.
<i>Archivo electrónico de documentos</i>	Creación y puesta en funcionamiento del Sistema de Almacenamiento de Documentos Electrónicos (SADE).
<i>Consolidación de la Pasarela de Pagos y de la Consulta de Pagos por Internet</i>	Desarrollo e implantación de la aplicación de Pasarela de Pagos.
	Integración de 6 Entidades Bancarias colaboradoras en la prestación del servicio de recaudación por vía telemática.
<i>Consolidación de la Gestión de Representantes</i>	Redireccionamiento del proyecto para adaptarlo a los nuevos requerimientos exigidos por la Ley 11/2007 .

<i>Interconexión con otras Administraciones Públicas</i>	<p>Desarrollo del sistema ICDA, que permite la consulta de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad a Certificados emitidos por la Administración General del Estado. • Accesibilidad a Certificados emitidos por la Comunidad de Madrid.
	<p>Puesta en funcionamiento de un sistema que permite el intercambio de asientos registrales entre la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid.</p>
<i>Integración de la Información y la transacción en madrid.org</i>	<p>Creación del sitio «Administración Electrónica», dentro del portal www.madrid.org e incorporación progresiva de nuevos servicios y funcionalidades.</p>

2. SERVICIOS DE RESPUESTA INMEDIATA (SERI's)	<p>Implantados 3 Servicios de Respuesta Inmediata.</p>
---	---

3. LA COMUNIDAD EN TU MÓVIL	<p>Incorporado el sistema de Alertas SMS a móviles al Teléfono 012 y al Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras.</p>
------------------------------------	--

4. PAPEL CERO	<p>Desarrollo y puesta en marcha de una aplicación para la elaboración y el registro de Cartas de Servicio (CSER).</p>
	<p>Realizadas un total de 35 Cartas de Servicios a través de la aplicación CSER.</p>
	<p>Desarrollo e implantación de una aplicación informática para realizar evaluaciones y autoevaluaciones, conforme al modelo de excelencia EFQM.</p>

5. LICITACIÓN ELECTRÓNICA	Elaboración del Decreto que regula la licitación electrónica. Pendiente de tramitación y aprobación.
	Desarrollada la aplicación Licit@, para gestión del proceso de contratación administrativa. Pendiente de validación.
6. CITA PREVIA	Incorporación del servicio de cita médica online en los Portales de Salud y de Administración Electrónica.
	Posibilidad de obtener cita médica por vía telemática en 6 centros de salud de la Comunidad de Madrid. Progresivamente se incorporarán el resto.
7. PORTAL DEL EMPLEO	Definición y desarrollo de la primera versión del Portal. Pendiente de validación.
8. MUNICIPAL@	Implantación de un espacio web común en 9 Municipios de la Comunidad de Madrid.

ACCIONES	RESULTADOS
OTRAS ACTUACIONES ADICIONALES REALIZADAS	
<i>Código de Verificación de documentos electrónicos (COVE)</i>	Puesta en marcha de un sistema de verificación de documentos electrónicos emitidos por la Comunidad de Madrid.
<i>Portafirmas Electrónico</i>	Desarrollo de la aplicación « Portafirmas Electrónico », que gestiona las firmas internas de la Comunidad de Madrid.
<i>Aplicación Común de Subvenciones</i>	Diseño funcional, técnico y tecnológico de la herramienta.
<i>Gestión Electrónica de Procedimientos Administrativos de la Comunidad de Madrid</i>	En proceso de análisis y desarrollo funcional del sistema.
<i>Sistema de Creación de Impresos</i>	Análisis de formularios de los procedimientos disponibles en portal de la Comunidad de Madrid relacionados con la tramitación electrónica.
	Análisis de la normativa legal aplicable para la definición de las necesidades y requisitos del nuevo sistema.
<i>Certificados Electrónicos</i>	Incorporada la posibilidad de obtener el certificado de «Registro de Uniones de Hecho» por vía telemática a través de SERI's.
<i>e-Preparatoria del Consejo de Gobierno</i>	Creación de una aplicación de soporte al proceso de preparación y gestión telemática de la Comisión Preparatoria del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.
<i>Seguimiento de Documentos «SEDO»</i>	Puesta en marcha de un módulo de la aplicación de Registro de Documentos (e-Reg) que permite la gestión de documentos electrónicos entre diferentes Unidades Administrativas de la Comunidad de Madrid.

A.II

Evaluación de la 2ª Fase
del Plan Estratégico
de Simplificación
de la Gestión Administrativa

Anexo II. Procedimientos Telemáticos con Anexado de Documentos

A continuación se detalla la relación de los 21 procedimientos administrativos en los que se han incorporado la solución de anexado de documentos y las Consejerías a las que corresponden. Estos procedimientos administrativos están disponibles para su tramitación por vía telemática en la Web de Administración Electrónica del portal de la Comunidad de Madrid.

Consejería de Hacienda

1. Inscripción en el Registro de Licitadores.
2. Modificación de datos personales en la base de datos a terceros.
3. Petición de Certificados de Tesorería:
 - Certificados de pagos pendientes.
 - Certificado de IRPF o Sociedades.
 - Certificado de Subvenciones y facturas.
 - Certificado de Garantía y Depósitos.

Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio

4. Dedución por inversión para la protección de Medio Ambiente.
5. Solicitud de inscripción en la lista única de solicitudes de viviendas con protección pública para arrendamiento con opción de compra para jóvenes.

Consejería de Transportes e Infraestructuras

6. Arbitraje en materia de transporte.

Consejería de Sanidad

7. Reclamaciones, quejas y sugerencias del defensor del paciente.

Consejería de Familia y Asuntos Sociales

8. Registro de entidades de Acción Social y Servicios Sociales.
 - Autorización de Servicios Sociales.
 - Actualización anual de datos del registro.
9. Registro de directores de centros de servicios sociales de iniciativa privada de la Comunidad de Madrid.
 - Ficha de datos.
 - Solicitud de inscripción.

Consejería de Empleo y Mujer

10. Comunicación de apertura de centros de trabajo o reanudación de la actividad.
11. Autorización y Registro de empresas de trabajo temporal.
12. Expedición de certificados, notas simples y fotocopias diligenciadas.

Consejería de Economía y Consumo

13. Autorización de hoteles y pensiones.
14. Autorización de actuación en todos los campos reglamentarios a Entidades de Inspección y Control Industrial y Renovación.
15. Autorización para la celebración de exposiciones y espectáculos con animales.
16. Autorización y renovación de actuación en todos los campos reglamentarios a Organismos de Control.

17. Inscripción en el registro de control metrológico.
18. Tramitación de reclamaciones/denuncias de consumidores.

Vicepresidencia Segunda y Consejería de Justicia y Administraciones Públicas

19. Tutela de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.
20. Denuncias por incumplimiento de la Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal ante la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.
21. Ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre datos de carácter personal.



VICEPRESIDENCIA SEGUNDA Y CONSEJERÍA
DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Comunidad de Madrid