

APLICACION DE LOS SERVICIOS COMUNES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID: GESTION DE REPRESENTACIÓN Y CONSULTA DE PAGOS A ACREEDORES.

María Mercedes Lozano Quirce

Jefa Dpto. Sistemas de Información de Admón. Electrónica
D.G. Desarrollo de Tecnologías de la información
O.A. Informática del Ayuntamiento de Madrid

Guillermo Molina Herránz

Jefe Dpto. Desarrollo de Administración Electrónica
D.G. Desarrollo de Tecnologías de la información
O.A. Informática del Ayuntamiento de Madrid

Federico Vega Cuesta

Subdirector Gral. Desarrollo Sistemas Corporativos
D.G. Desarrollo de Tecnologías de la información
O.A. Informática del Ayuntamiento de Madrid

Palabras clave

Servicios Básicos o Comunes, Gestión de Representación, Consulta de pagos a acreedores, Autenticación.

Resumen de su Comunicación

El Ayuntamiento de Madrid ha consolidado las estrategias de Administración Electrónica que ya fueron difundidas en el anterior Tecnimap, entre las que destacaba el desarrollo de una plataforma de servicios comunes de Administración electrónica. Nos centramos ahora en la implantación de servicios de usuario final soportados en esta plataforma.

En esta comunicación se muestra la aplicación de los diferentes elementos que han constituido la plataforma de servicios comunes en la puesta en marcha de servicios de usuario final, a los que se accede a través su publicación en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

Se concreta la explicación en ejemplo de un servicio final, enfocado a un colectivo concreto, como son las entidades acreedoras del Ayuntamiento de Madrid, describiendo su integración con los sistemas corporativos, los servicios comunes de autenticación y gestión de representación y su visibilidad electrónica desde la página de gestiones y trámites de la nueva web.

Para terminar, se señalan las conclusiones recogidas durante la ejecución de este tipo de proyectos, que favorecen la continuidad en la estrategia global, si bien con un mayor esfuerzo para alcanzar el hito de diciembre 2009 en el cumplimiento del texto de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en nuestro caso para el ámbito de la Administración Local.

APLICACION DE LOS SERVICIOS COMUNES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID: GESTION DE REPRESENTACIÓN Y CONSULTA DE PAGOS A ACREEDORES.

1. Consideraciones previas

A lo largo de los últimos años, el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha una serie de proyectos tecnológicos que han proporcionado un nuevo mapa de los sistemas de información, aportado los elementos fundamentales para sustentar las actuaciones en el desarrollo de la Administración electrónica en la ciudad de Madrid.

Este planteamiento global de la Administración electrónica ha permitido dar respuesta, tanto a la mejora de los procesos internos, favoreciendo su eficiencia a través de la normalización y automatización de procedimientos, como a las demandas de información y servicios por parte de ciudadanos y empresas, que reclaman una administración disponible 24 horas que les agilice su relación con el Ayuntamiento de Madrid.

La celebración del Tecnimap del año 2006 fue la ocasión adecuada para la difusión de las estrategias y proyectos para el desarrollo de la Administración electrónica en la ciudad de Madrid, tanto a través de la instalación del stand del Ayuntamiento, como en las diversas comunicaciones, que tuvieron una audiencia muy interesada. Este es el momento de mostrar algunos resultados.

Entre los objetivos conseguidos, la nueva web del Ayuntamiento de Madrid se ha convertido en la sede electrónica de referencia para la consulta de información de la ciudad, así como el enlace con los servicios electrónicos, manteniendo unos niveles de cumplimiento de normas y pautas de usabilidad y accesibilidad que favorecen la eliminación de barreras en el acceso a la Administración Local.

Otra de los frutos del trabajo realizado es la creación de una plataforma de servicios comunes que sirve de infraestructura común para la construcción de esos servicios electrónicos de usuario final a publicar en la nueva web.

En las páginas siguientes de esta comunicación se relata la aplicación de los servicios básicos, tales como la gestión de representación, a través del ejemplo de un servicio final a prestar en la sede electrónica municipal

2. Plataforma de servicios comunes de Administración electrónica

Los servicios básicos configurados constituyen una plataforma de carácter horizontal que da respuesta a las necesidades de desarrollo del modelo de Administración electrónica en el Ayuntamiento de Madrid, facilitando una infraestructura de elementos habilitadores, de uso común, que sustentan los servicios finales que se prestan a los ciudadanos, empresas y otras Administraciones.

Si bien el Ayuntamiento de Madrid contaba, hace algunos años con determinados servicios a través de la web municipal, es a partir del momento en que se cuenta con una plataforma integrada de servicios comunes de Administración electrónica cuando el crecimiento de los servicios requeridos puede abordarse de una forma organizada y productiva, colocando al Ayuntamiento de Madrid en condiciones de cumplir el hito normativo de finales de 2009.

El modelo de desarrollo de Administración electrónica se estructura en capas, estableciéndose los servicios básicos como base o capa inferior en la que se apoyan los servicios de usuario final en la capa superior, que es directamente accedida por los usuarios, tal como se muestra en la fig.1.

Esta capa base está constituida por los siguientes elementos:

- Registro Telemático
- Ciudadano Digital
- Diseño y Gestión de Formularios
- Plataforma Pago Telemático
- Plataforma de Firma Digital
- Notificaciones Telemáticas
- Sellado de Tiempo
- Custodia Documental
- Interoperabilidad interna y externa con otras administraciones
- Plataforma Multidispositivo
- Cuadro de Mando
- Gestión de Representación

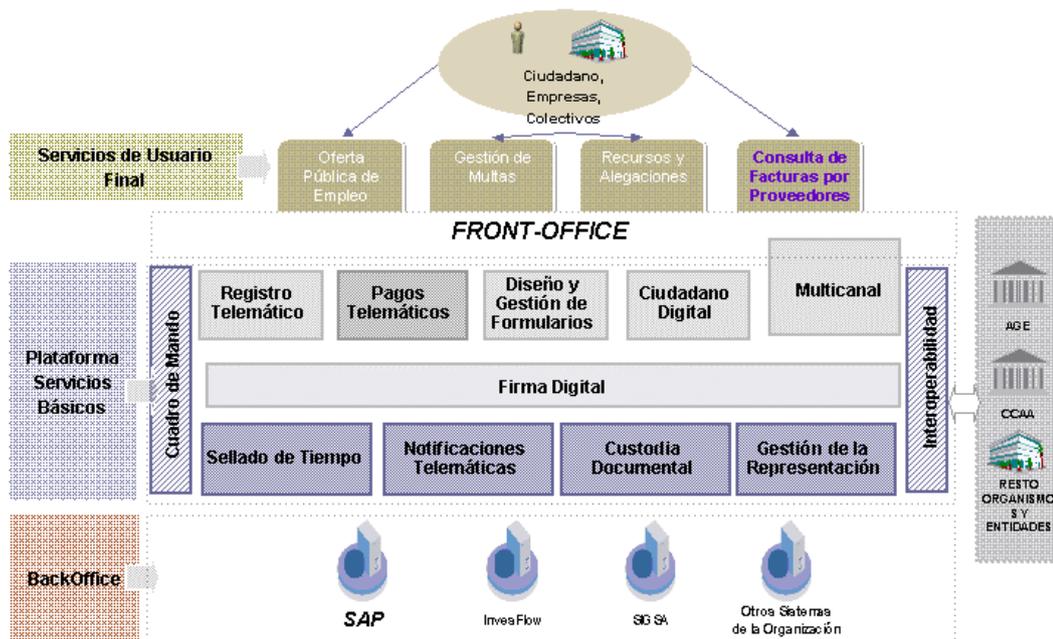


Figura 1. Modelo de integración de la plataforma de Servicios Básicos

Los servicios básicos son módulos autónomos que ofrecen una funcionalidad bien definida que permite diferentes perspectivas de uso:

- Servicios electrónicos de Usuario Final de entorno web, accede al interfaz del servicio básico desde su capa de negocio.
- Otros Servicios Básicos, se integran sin necesidad de una interfaz de usuario que los comunique.
- Sistemas y aplicaciones corporativas que pueden requerir servicios soportados en la plataforma.
- Administración y configuración de los servicios básicos a través de un interfaz de usuario, en un entorno intranet.

3. Servicio Básico: Gestión de Representación

El objetivo de este servicio es reforzar el marco de seguridad y confianza de la interacción telemática con la Administración, ampliando las garantías de

autenticidad, confidencialidad, integridad y no repudio que proporciona el uso de los certificados digitales.

Los certificados tienen un carácter personal y están asociados a personas físicas, por eso en aquellos procesos donde las personas físicas pueden actuar en nombre de otras personas físicas o jurídicas, con los debidos compromisos legales, debe contemplarse una gestión específica de esa Representación.

La Gestión de la Representación se integra en la plataforma horizontal de servicios básicos, presentando una doble perspectiva:

- Administración del sistema de información de la Representación:
 - Representantes: registro, consulta, actualización y eliminación
 - Representados: registro, consulta, actualización y eliminación
 - Trámites: registro, consulta y eliminación
 - Representaciones: registro, consulta y eliminación. Véase un ejemplo de consulta de representación en la figura 2:

AYRE - Intranet del Ayuntamiento de Madrid - Microsoft Internet Explorer

ayre Administración de Gestión de la Representación madrid

Está en: Administración Gestión de la Representación | Menú

Gestión de Representantes **CONSULTAR REPRESENTACIÓN**

Alta

Consulta/Modificación/Baja

Gestión de Representados

Alta

Consulta/Modificación/Baja

Gestión de Representación

Alta

Consulta/Baja

DATOS DEL REPRESENTANTE

NIF
02603669T

Nombre
MARÍA MERCEDES

Primer Apellido
LOZANO

Segundo Apellido
QUIRCE

DATOS DEL REPRESENTADO

CIF
G28771616

Razón Social
CENTRO DE APOYO AL MENOR

DATOS DE LA REPRESENTACIÓN

Número de Registro
200758000068

Trámite
consulta acreedores

Número de Protocolo

Fecha de Inicio
03/10/2007

Fecha de Finalización
01/01/2200

Importe
0

Información Adicional

Aceptar

Listo Intranet local

Figura 2. Consulta Gestión de Representación a través de la Intranet municipal

- Consultas al sistema desde servicios de usuario final, proporcionando la siguiente información:
 - Verificación Representación para un Trámite en una fecha determinada
 - Consultar de la lista de Representados por un Representante, así como los Trámites correspondientes
 - Consultar la lista de Representantes de un Representado, así como los Trámites correspondientes
 - Consultar la lista de Representados por un Representante para un Trámite determinado
 - Consultar la lista de Representantes de un Representado para un Trámite determinado

4. Servicio Final: Consulta de pagos a acreedores

4.1. Alcance y objetivos

Este servicio está orientado a los acreedores del Ayuntamiento de Madrid, permitiendo la consulta de los pagos gestionados por la Tesorería Municipal, tanto pendientes como realizados, junto con la información de detalle del documento de pago.

Los requerimientos funcionales de acceso incluían tanto a las personas físicas, que pudieran ser acreedores del Ayuntamiento y que deben identificarse con su correspondiente certificado personal, como aquellos que, además de su autenticación mediante dicho certificación, pudiesen requerir una acreditación de la relación con las entidades acreedoras de las que son representantes debidamente autorizados.

Para ello las empresas que quieran utilizar este servicio deben comunicar el otorgamiento de la representación para este trámite, de acuerdo al procedimiento establecido al efecto por Tesorería, requiriendo la presentación de documentación original y copia para su cotejo. Esta información se almacenará en el módulo de administración de Gestión de Representación mostrado en el apartado previo.

4.2. Estrategias de Integración

4.2.1. Servicios electrónicos finales en la web municipal

Dentro de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid (www.munimadrid.es) se ha diseñado un espacio, embrión del portal electrónico de trámites y gestiones, donde se encuentran los tipos de contenido específicos con su modelo de navegación y presentación común.

Con carácter general, todos los trámites muestran información sobre las características y requisitos del trámite, junto con la descarga de los impresos y sus instrucciones, si fuese el caso, como ocurre aquí para comunicar el otorgamiento de representación con sus correspondientes instrucciones.

En el caso que nos ocupa se accede también directamente al servicio electrónico de consulta de pagos.

The screenshot shows the Madrid Municipality website interface. At the top, there is a navigation bar with the Madrid logo and links for 'Accesibilidad', 'Ayuda', 'Mapa web', and 'Contactar'. Below this, there are tabs for 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. A search bar is located on the right side of the header. The main content area is titled 'Trámites' and features a section for 'Consulta de pagos a acreedores del Ayuntamiento de Madrid por Internet'. This section includes a description of the service, access instructions, and a list of requirements. On the right side of the page, there are several widgets: 'Documentación asociada' with links to PDFs, 'Tramitación' with a link to the payment consultation, 'Información relacionada' with links to the Municipal Treasury and related services, and a sidebar with 'Madrid al minuto...' (weather and traffic), 'Atención al Ciudadano' (LineaMadrid), and 'Turismo, negocios...' (ESMADRID.COM).

Figura 3. Modelo del contenido trámite de Consulta de pagos a acreedores

4.2.2. Plataforma de servicios básicos

El servicio final efectúa dos tareas de integración con los módulos de servicios comunes:

- Con el **servicio de Firma**, invocando los métodos que permitan analizar el certificado digital de usuario y validar su contenido y vigencia.

- Con **Gestión de la Representación**, en el que se consultan los servicios relativos a lista de Representados para un Representante como la validez de Representaciones específicas.

4.2.3. Sistemas Corporativos

Un vez que el acceso está validado y se obtiene la información de representados, el servicio accede al módulo de gestión económico-financiera del Ayuntamiento de Madrid soportado en una plataforma ERP de SAP, mostrando los pagos relacionados con la entidad acreedora seleccionada, pudiendo acceder a información existente en el sistema corporativo relativa a los pagos realizados en los dos últimos meses así como los pagos pendientes. Asimismo permite una consulta de detalle del documento de pago con los campos de información relevantes.

Consulta de documentos pagados

Representante: 02603669T MARIA DE LAS MERCEDES LOZANO QUIRCE
Representado: G28771616 CENTRO DE APOYO AL MENOR
Criterio de búsqueda: Pagados Pendientes de pago

Documento pago	Fecha pago	Importe líquido	Número factura
0900093425	01-10-2007	29.798,00	2007-72007M
0900093424	01-10-2007	35.690,00	2007-72007L
0900093423	01-10-2007	35.810,00	2007-72007T
0900093422	01-10-2007	50.025,00	2007-72007V
0900080856	28-08-2007	29.798,00	2007-6M
0900080855	28-08-2007	35.690,00	2007-6L
0900080854	28-08-2007	35.810,00	2007-6T
0900080853	28-08-2007	50.025,00	2007-6V

[Volver](#)

Pasos:

- 1 Selección de criterios de búsqueda
Elección de diversos parámetros para la consulta de pagos
- 2 Relación de pagos
Listado de documentos pendientes de pago o pagados
- 3 Consulta de detalle
Detalle de un pago seleccionado

[Inicio](#) | [Ayuntamiento](#) | [Trámites](#)

Consulta de Pagos a acreedores • Aviso Legal • Política de privacidad
Ayuntamiento de Madrid, 2007. Todos los derechos reservados

Figura 4. Servicio final de consulta de pagos a acreedores

4.3. Puesta en marcha. Expectativas de éxito

La nueva web de la ciudad de Madrid ha mejorado notablemente el número de accesos a los contenidos y servicios que se han implantando desde su puesta en marcha, por ello se estima que este servicio final, que ahora se pone en marcha, seguirá esa tendencia, teniendo una buena acogida, sobre todo por el colectivo de empresas.

Con este nuevo servicio el Ayuntamiento de Madrid apuesta por la transparencia en la gestión, haciendo disponible información actualizada, pero con todas las garantías necesarias permitan el acceso controlado a la misma sólo a los autorizados por la entidad acreedora, evitando desplazamientos y llamadas innecesarias.

Internamente la gestión de Tesorería centra sus esfuerzos en la mejora de sus propios procesos internos, al liberarse de tareas de atención y comunicación de información a las entidades, al establecer este nuevo canal electrónico.

5. Conclusiones: preparados para el 2009

Los resultados obtenidos avalan la estrategia escogida por el Ayuntamiento, que contempla la Administración electrónica globalmente y con dos grandes ejes de actuación:

- Modernización de los sistemas de gestión interna, incidiendo especialmente en la simplificación y automatización de los procesos.
- Renovación y potenciación de los contenidos y servicios al ciudadano y al empleado, sobre nuevas plataformas y nuevos modelos de gestión.

Parte importante del trabajo realizado en este segundo eje ha sido la creación de una plataforma de servicios básicos que sirve e infraestructura común, favoreciendo el desarrollo de servicios de usuario final.

El horizonte de cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en diciembre 2009, obliga a no decaer en los esfuerzos que, por parte del Ayuntamiento de Madrid, se tienen previstos en relación con la implantación de servicios electrónicos. Estamos ahora, sin embargo, mejor situados para cumplir este objetivo por el camino recorrido en los tres últimos años, con actuaciones como la indicada implantación de nuestra plataforma de servicios comunes.

La gestión de representación y la consulta de acreedores, aquí expuestas, son buenas pruebas de ello.