



ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO EN LAS UNIDADES DIRECTIVAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 11/2007

Líneas de trabajo a la que se adscribe:

- Iniciativas legales y tecnológicas

Síntesis de la Comunicación:

Construcción de los parámetros básicos de la relación electrónica ciudadanos-administración. Modelo de funcionamiento adoptado para coordinar a todos los agentes implicados en el cumplimiento de la Ley 11/2007, que ha permitido la mejora sustancial de los servicios disponibles para los ciudadanos

Autor:

Pepa Marín Cruz

Jefa de Área de Administración electrónica
D.G. de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Vicepresidencia, Cultura y Deportes y Portavocía del Gobierno
Consejería

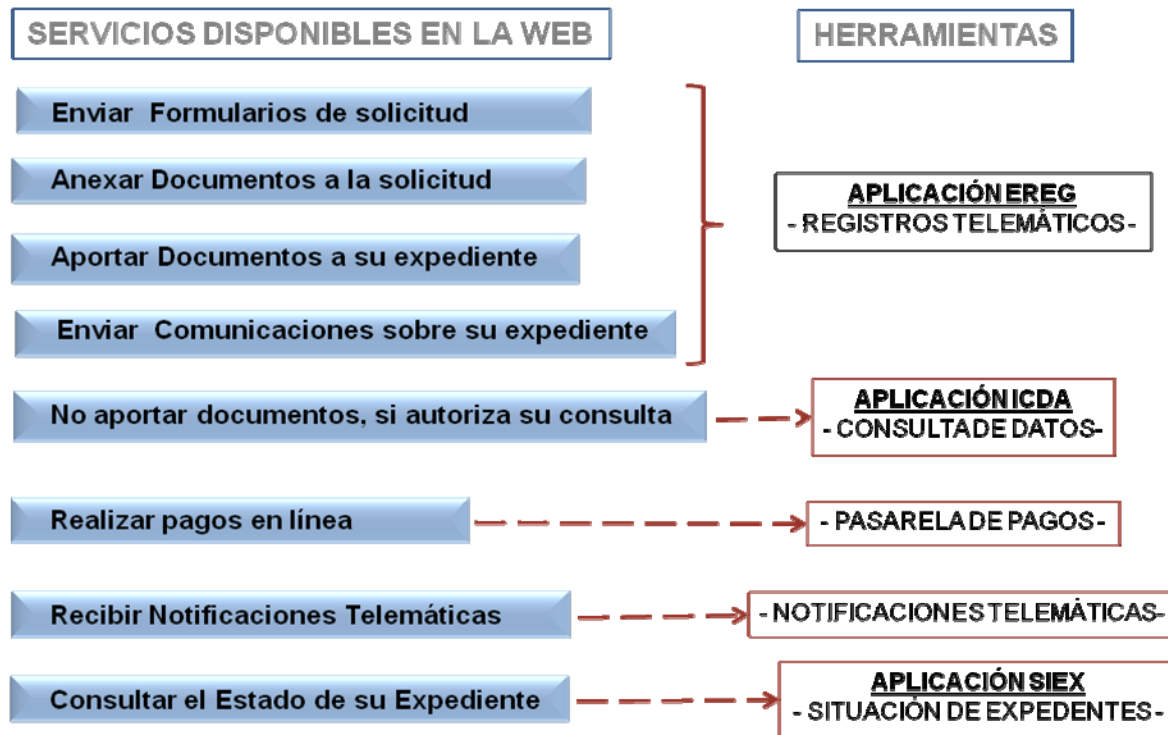
- *Teléfono:* 91 720 93 57
- *e-mail:* pepa.marin@madrid.org

Índice de la Comunicación:

- 1.- Antecedentes
- 2.- Objetivo
- 3.- Plan de Adecuación de Procedimientos
- 4.- Resultados obtenidos

1.- ANTECEDENTES

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



23/02/2010

En el ámbito interno, se ha trabajado en la informatización de los procesos y en la gestión del documento electrónico:

- Se ha dotado de certificado electrónico de empleado público a altos cargos, subdirectores y empleados que lo requieren.
- Se ha implantado el portafirmas electrónico en todas las unidades administrativas, conectándolo con el módulo de registro, que lo da de alta en la aplicación y permite el envío, de forma automática, a cual unidad administrativa de la Comunidad. Cada documento firmado lleva incorporado un código seguro de verificación, que permite comprobar su autenticidad a través de la web.



2.- OBJETIVOS

La publicación de la Ley 11/2007, requiere la adecuación de todos los procedimientos administrativos de la Comunidad de Madrid, para que el ciudadano pueda ejercer los derechos que la Ley le reconoce, trabajando en 3 grandes líneas.

- Que el ciudadano pueda realizar cualquier trámite por internet, de cualquier procedimiento administrativo.
- No exigirle la aportación de aquellos documentos que la administración pueda consultar, si el ciudadano autoriza su consulta.
- Darle información sobre el estado de tramitación de su expediente.

Para ello había que rediseñar todos los formularios de solicitud, incorporando la posibilidad de ser notificado telemáticamente y la opción no aportar determinados documentos, de los que autoriza la consulta.

Paralelamente, había que diagramar los flujos de tramitación de cada procedimiento, para su posterior mecanización, y rediseñar aquellos que ya estaban informatizados para adaptarlos a los requisitos de la Ley 11/2007.

3.- PLAN DE ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Se diseñó un Plan estructurado en 3 fases:



En la primera Fase, se establecieron las bases de la Administración Electrónica: fijar estándares de documentos, dotarse de las herramientas necesarias para llevar a cabo el proyecto y crear un cuadro de mando para llevar el control del proceso.

En la segunda Fase, se crearon grupos de trabajo con todos los agentes que intervienen en el proyecto: responsables de las Consejerías, responsables de la Agencia de Informática de la Comunidad de Madrid y técnicos de la Dirección General de Calidad de los Servicios.

En la tercera Fase, dado que el Plan se ha concebido con una duración de 3 años, se pretende diagramar y rediseñar todos los procedimientos para su mecanización, así como para mejorar los servicios y desarrollar nuevas herramientas.

Fase 1. Planificación y Gestión del Proyecto:

a) Inventario de procedimientos: conocer qué tenemos, en qué grado de cumplimiento de los requisitos de la Ley se encuentra y nivel de mecanización.

A través de las Secretarías Generales Técnicas, se envió un cuestionario a cada una de las Direcciones Generales y Centros Directivos de cada Consejería, de cumplimentación y envío en línea, requiriendo los siguientes datos:

- Denominación del procedimiento
- Tipología del mismo
- Datos de la información recogida en la web madrid.org
- Si está o no informatizado.
- Documentos requeridos
- Formularios relacionados al mismo

Con esta información, se ha desarrollado una "base de datos de procedimientos", que se actualiza de forma permanente, completándola con otros datos que permiten controlar su publicación en el Boletín Oficial y la actualización de la información en la web.

b) Definición de estándares:

- Elaboración de manuales de estilo y funcionales.
- *Definición de modelos de documentos.*
- Requisitos técnicos, funcionales y de diseño de los formularios.
- Elaboración de plantillas estándar de formularios de solicitud
- Definición de los elementos imprescindibles que se han de incorporar en la diagramación de los procedimientos.

c) Dotación de Herramientas.

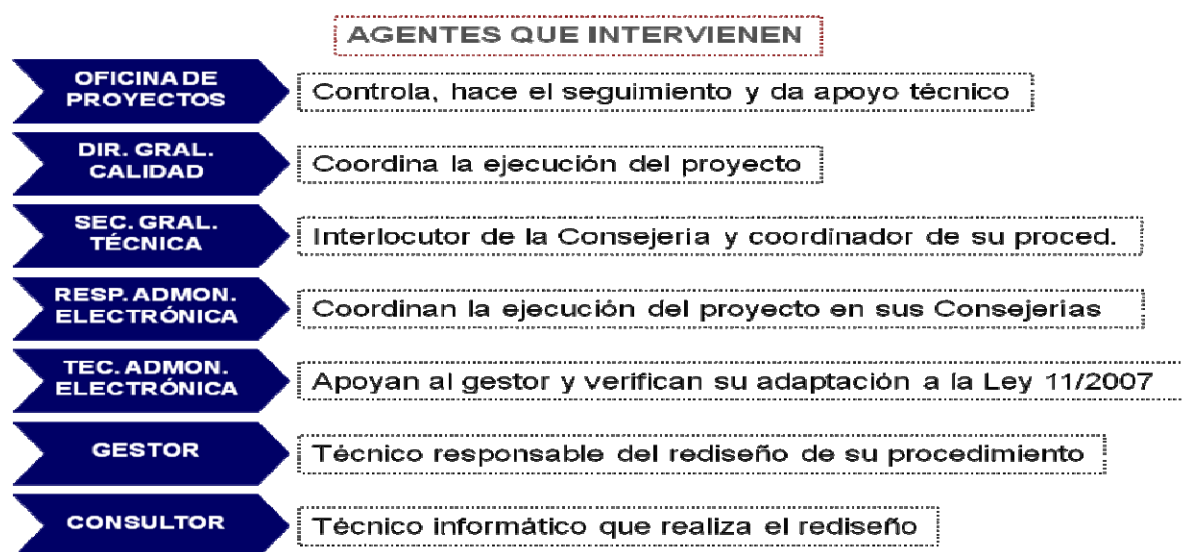
- Implementación de una herramienta de rediseño y diagramación.
- Elaboración de una Guía de uso de la herramienta, para su utilización por los responsables de las Consejerías.
- Plan de divulgación y formación de los gestores en la técnica de diagramación

d) Cuadros de mando para medición y control de la ejecución de los proyectos.

- Estado de situación de los procedimientos
- Control de ejecución de los proyectos
- Tareas pendientes, grado de avance, etc.
- Elaboración, mantenimiento y actualización de una “web del conocimiento”, de acceso para los empleados públicos, que permite conocer el grado de avance del proyecto.

Fase 2: Desarrollo del Proyecto.

a) Creación de Grupos de Trabajo:



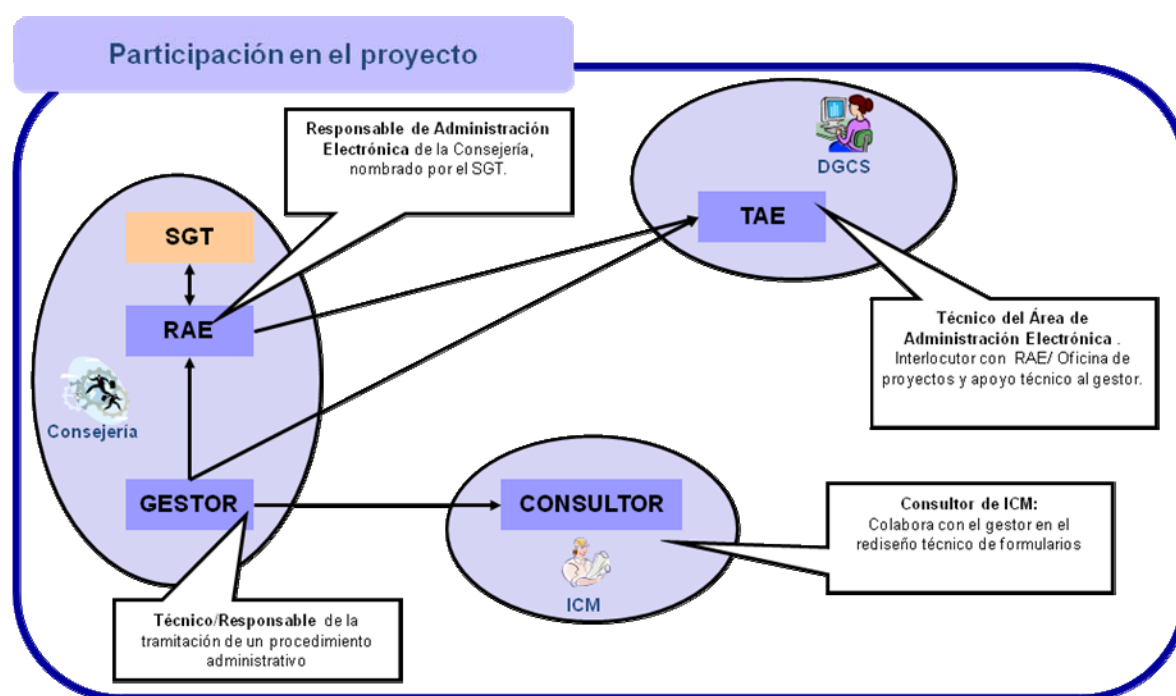
Participación en el proyecto:

Por parte de las Consejerías competentes, los Secretarios Generales Técnicos (SGT) han sido los impulsores del rediseño de los procedimientos adscritos a la misma.

- Cada SGT ha nombrado un/a responsable de Administración Electrónica (RAE).
- Por cada procedimiento administrativo, se ha nombrado a un gestor responsable de su rediseño.

En la Agencia de Informática de la Comunidad de Madrid (ICM) se ha creado una Oficina de Proyectos, para planificar y controlar la ejecución del proyecto, así como asignar un consultor informático para dar apoyo técnico a los gestores en el rediseño de procedimientos y construcción de nuevos formularios.

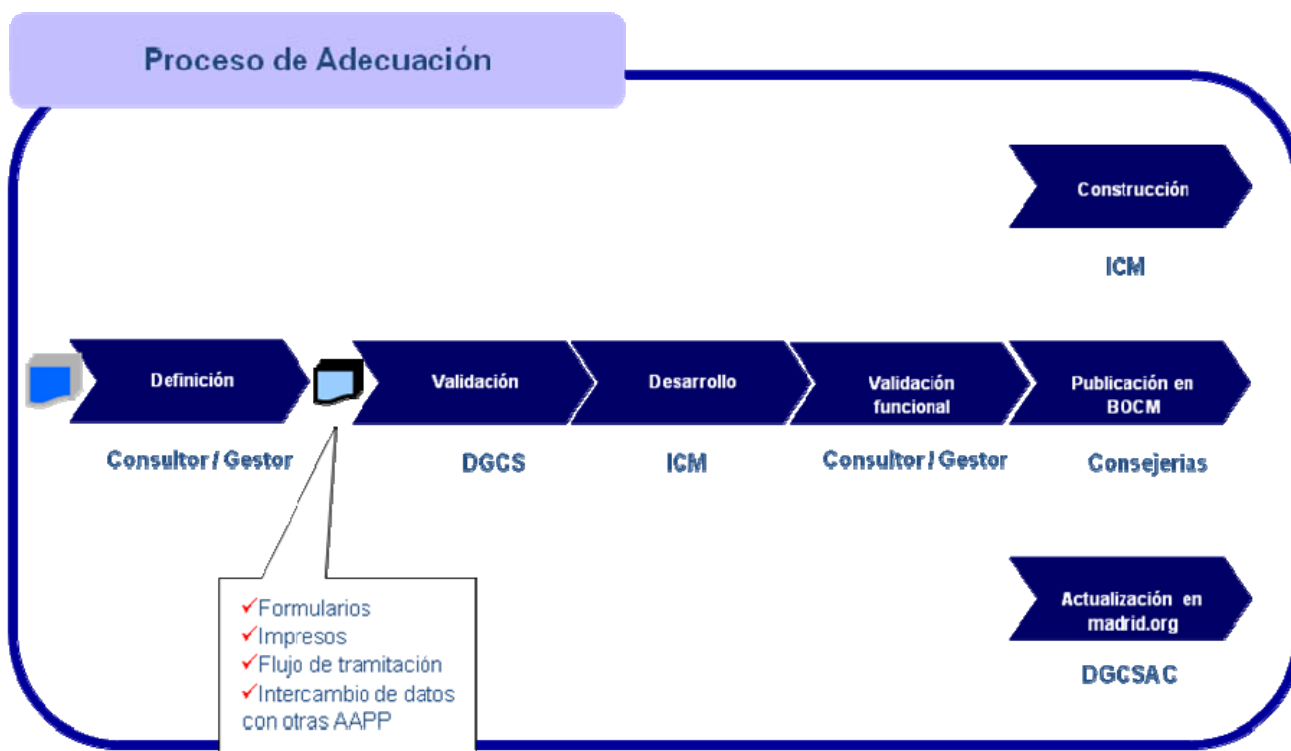
La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, como coordinadora e impulsora del proyecto, ha asignado un técnico del Área de Administración Electrónica (TAE) a cada Consejería, para dar apoyo a los gestores, resolver dudas y validar los trabajos realizados.



Proceso de trabajo:

- Una vez identificados los gestores de cada uno de los procedimientos, la Oficina Técnica le nombra un consultor que le ayude en las tareas de rediseño y construcción de formularios.
- Cuando el gestor da el visto bueno a las tareas de rediseño, se le envía una alerta al TAE correspondiente, para que valide su adecuación a la Ley 11/2007.
- Cuando el TAE valida el formulario, se genera una alerta en la Oficina Técnica para que comiencen su construcción.
- El Área de Estudios Jurídicos emite el informe favorable, que firma el Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, y se envía a la Secretaría General Técnica correspondiente, para que procedan a su publicación en el BOCM.
- Una vez construidos los formularios, el consultor asociado al procedimiento hace las validaciones correspondientes. El formulario queda en una aplicación, a la espera de su publicación en el BOCM para ponerlos en la web.
- Cuando se publica la norma correspondiente, indicando que se habilita al Registro Telemático para la realización de todos los trámites de ese procedimiento, junto con su formulario de solicitud, la

Subdirección General de Atención al Ciudadano modifica la información en la web, y publica los nuevos formularios y anexos vinculados a ese procedimiento.




Gestión del cambio:

- Establecimiento de reuniones periódicas con los responsables de administración electrónica de las Consejerías, los técnicos de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano y los responsables del proyecto de la Agencia de Informática de Comunidad de Madrid, para informar del avance de los proyectos, plantear problemas encontrados y proponer mejoras.
- Realización de sesiones informativas, al inicio del proyecto, en cada Consejería o centros directivos, explicando el alcance del mismo, las tareas a realizar y el funcionamiento de los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica.
- Creación de una web del Conocimiento, en la intranet de Comunidad de Madrid, de libre acceso para todos los empleados públicos, con todo tipo de información referida al proyecto:
 - Seguimiento semanal del avance del proyecto
 - Manuales de formación
 - Presentaciones
 - Vídeos divulgativos
 - Canal de envío de consultas sobre administración electrónica.
- Se están impartiendo cursos en herramientas de tramitación para gestores, técnicos y personal implicado en la tramitación administrativa.



4.- RESULTADOS OBTENIDOS

Se ha definido un modelo estándar de formulario, que recoge los requisitos mínimos que ha de contener una solicitud. Igualmente se han fijado unos estándares para los anexos, plantillas y documentos informativos, que se publican en la web madrid.org.


 Dirección General de
 CONSEJERÍA DE
Comunidad de Madrid

Etiqueta del Registro

Solicitud de <Título del Documento>

1.- Datos del interesado:

NIF			Apellidos		
Nombre/Razón Social			Correo electrónico		
Fax			Teléfono Fijo		
			Teléfono Móvil		

2.- Datos de e/la representante:

NIF			Apellidos		
Nombre/Razón Social			Correo electrónico		
Fax			Teléfono Fijo		
			Teléfono Móvil		

3.- Medio de notificación:

Deseo ser notificado/a de forma telemática (sólo para usuarios dados de alta en el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid).
 Deseo ser notificado/a por correo certificado.

Tipo de vía			Nombre vía			Nº			
Piso		Puerta		CP		Localidad		Provincia	

4.- Documentación requerida:

TIPO DE DOCUMENTO	Se aporta en la solicitud	Autorizo Consulta (*)
Documento consultable por el Sistema ICDA (Intercambio de Datos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documento no consultable por ICDA	<input type="checkbox"/>	
.....	<input type="checkbox"/>	

(*) Autorizo a la Comunidad de Madrid a recibir los datos relativos a los documentos seleccionados, eximiéndome de la necesidad de aportar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 62.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

En Madrid, a de de

FIRMA

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero (indicar nombre), cuya finalidad es (describir), y podrán ser cedidos a (indicar), además de otras cesiones previstas en la Ley. El responsable del fichero es el órgano que figura en este documento, ante el podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

DESTINATARIO	Consejería de
	Dirección General de

Página 1 de 1 Modelo: *Altanumero*

Del total de procedimientos dirigidos a ciudadanos y empresas, estos son los resultados a fecha 26 de febrero de 2010:

Formularios rediseñados y adaptados a la Ley 11/2007

Formularios	Total
Solicitudes	971
Anexos	322
Plantillas	589
Documentos informativos	90
Total	1.972

Procedimientos en los que el ciudadano puede ejercitar los derechos que le otorga la Ley 11/2007.

Consejería	Finalizado	Total	%
Consejería de Economía y Hacienda	122	154	80%
Consejería de Educación	41	51	80%
Consejería de Empleo y Mujer	70	88	80%
Consejería de Familia y Asuntos Sociales	36	42	86%
Consejería de Inmigración y Cooperación	6	9	67%
Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio	132	159	83%
Consejería de Sanidad	91	103	88%
Consejería de Transportes e Infraestructuras	37	39	95%
Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	78	82	95%
Consejería de Presidencia, Justicia e Interior	40	41	98%
Total general	653	768	85%