



Comunicación

176

LA MODERNIZACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID: EL PLAN DE SIMPLIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2005-2007

Héctor Casado López

Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Consejería de Presidencia
Comunidad de Madrid

Palabras clave

Modernización, simplificación administrativa, administración electrónica, e-Government, orientación al ciudadano, Plan de Calidad, Comunidad de Madrid.

Resumen de su Comunicación

La II Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa 2005-2007, aprobada por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid el pasado 10 de marzo, pretende impulsar nuevas acciones e iniciativas innovadoras que afiancen a la Comunidad de Madrid en su proceso de modernización y racionalización de la gestión administrativa.

El objetivo del Plan es conseguir la implantación, en todos los ámbitos de actuación de la Administración de la Comunidad de Madrid, de una cultura de servicio público, orientada a la excelencia, que busque la mejora continua de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, optimizando los indicadores de eficacia y eficiencia, a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo y afianzamiento de la Administración electrónica.

Para que el impacto del Plan repercuta en el mayor número posible de personas (Ciudadanos, Administración, Organizaciones, Empresas, etc.) las iniciativas planteadas serán de carácter horizontal. La generalización de las iniciativas compromete a la organización en su totalidad por lo que el resultado que se obtiene es global.

El Plan se estructura en tres áreas:

- 1. Simplificación y racionalización administrativa.*
- 2. Automatización e Informatización.*
- 3. Administración electrónica (e-Government).*

Estas áreas se dividen en 8 acciones:

- 1. Servicios Comunes de Tramitación Electrónica.*
- 2. Servicios de Respuesta Inmediata (SERIS).*
- 3. Municip@.*
- 4. La Comunidad en tu móvil.*
- 5. Papel Cero.*
- 6. Licitación Electrónica.*
- 7. Cita Previa.*
- 8. Portal del Empleado.*

LA MODERNIZACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID: EL PLAN DE SIMPLIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2005-2007

1. La simplificación de la Gestión Administrativa como política estratégica de la Comunidad de Madrid

La II fase del Plan de Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa, integrada en el Plan Madrid Comunidad Digital, supone la renovación del impulso para el desarrollo de la Administración electrónica y la simplificación de los procedimientos administrativos, tanto internos como externos en la Comunidad de Madrid.

El PESGA refleja una concepción de Administración orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, facilitando las relaciones entre éstos y la Administración con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, siguiendo un modelo basado en la excelencia en la prestación de los servicios públicos.

Las áreas de actuación de esta II fase (simplificación, informatización y Administración electrónica) se desarrollan y ejecutan a través de una estructura de acciones y proyectos, como está reflejado en el propio documento del Plan.

Como no podía ser de otra manera, esta II fase del Plan de Simplificación está en línea con las acciones en la materia desarrolladas tanto en la Unión Europea, La Administración General del Estado y, por supuesto, todas las iniciativas desarrolladas en los últimos años por la Comunidad de Madrid.

UNIÓN EUROPEA :

- eEurope 2005, eEurope 2010

ESPAÑA:

- INFO XXI, Administración.es, Plan Conecta (2005)

COMUNIDAD DE MADRID:

- Plan de Calidad (desde 1997)
- Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa 2001-2003
- Plan Madrid Comunidad Digital
- 2ª Fase del PESGA 2005-2007 (se enmarca en el anterior)

2. Principios que rigen la II fase del PESGA.

La finalidad del PESGA no es otra que conseguir una Administración de la Comunidad de Madrid en las que sean una realidad las siguientes características:

PRÓXIMA	QUE CONOCE LAS NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS Y ADAPTA LOS SERVICIOS QUE PRESTA.
MODERNA	QUE INCORPORA EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD.
ÁGIL	QUE IMPLANTA NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.
EFICAZ	QUE DESARROLLA SU ACTIVIDAD LOGRANDO CON ÉXITO LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS MARCADOS.
EFICIENTE	QUE LOGRA LA CONSECUCCIÓN DE SUS OBJETIVOS AL MENOR COSTE POSIBLE.

En resumen, el PESGA 2005-2007:

- es una muestra en el modo de entender una Administración adaptada, evolutiva y cercana a los ciudadanos, siguiendo un modelo basado en la excelencia.
- forma parte de la política de modernización del Gobierno de la Comunidad de Madrid, promoviendo la racionalización de la administración regional con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- pretende facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración Pública, reducir tiempos de tramitación y gestión, evitando desplazamientos y costes innecesarios a través, en su caso, de la e-administración.
- tiene un marcado componente interno, ya que facilitar las relaciones con los ciudadanos implica necesariamente el simplificar y racionalizar no sólo los procedimientos administrativos, sino también las formas de trabajo en la organización.

3. Estructura y organización: el trabajo por proyectos

Para la consecución de los objetivos previstos, la Comunidad de Madrid aborda el Plan definiendo áreas de actuación, proyectos y acciones de soporte.

Las áreas de actuación son:

1. simplificación y racionalización administrativa
2. automatización e informatización
3. administración electrónica

El Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa se compone de 8 acciones. Para la ejecución de este Plan se ha considerado que lo más conveniente era realizar una gestión por proyectos de esas acciones, dado su marcado carácter horizontal, pretendiendo llegar al mayor número de ciudadanos y, por tanto, implicando a todas las Consejerías de la Administración Regional.

La estructura de trabajo por proyectos supone romper, en cierta medida, con la forma de trabajo “clásica” de la Administración, pasando de un trabajo ordenado normativamente a dar mayor responsabilidad y autonomía a los responsables de los proyectos. Asimismo, se ha creado una Oficina de Proyectos en la que participan no sólo los responsables de los mismos, sino que es el órgano de impulso en el que los dos centros directivos que tienen la responsabilidad de que se llegue a buen puerto cogen el Plan: La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, de la Consejería de Presidencia, y la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM), de la Consejería de Hacienda.

Para el buen desarrollo y control del Plan se han creado dos comisiones: la Comisión de Coordinación y la Comisión de Seguimiento y Control.

La Comisión de Coordinación es el reflejo de la importancia y del impulso que desde las más alta instancias de la Administración regional se da a este Plan. Tiene como funciones principales el establecer las directrices, fijar los criterios de carácter general y aprobar la planificación para la ejecución. En esta Comisión, presidida por el Consejero de Presidencia, está presentes todas las Consejerías, la Viceconsejería de Modernización e ICM:

La Comisión de Seguimiento y Control tiene como funciones principales realizar las tareas de seguimiento, evolución y evaluación del Plan, proponer acciones de mejora, definir la metodología a utilizar en el análisis, diseño e implantación de las actuaciones e iniciativas. Esta Comisión está formada por:

- El Viceconsejero de Modernización y Calidad de los Servicios.
- El Consejero delegado de ICM.
- El Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

y los miembros de la Oficina de Proyectos.

4. Los proyectos de modernización del PESGA

1.- SERVICIOS COMUNES EN TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA.

Esta iniciativa está 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.

Los principales servicios comunes que se están desarrollando en esta iniciativa son:

- Firma electrónica interna y externa.
- Anexado de documentos.
- Certificaciones digitales.
- Notificaciones telemáticas.
- Archivo electrónico de documentos.
- Consolidación de la pasarela de pagos.
- Consolidación de la gestión de representantes.
- Interconexión con otras Administraciones Públicas.
- Integración de la información y transacción en madrid.org.

La ejecución de esta iniciativa está suponiendo una mayor agilidad de la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos, y va a permitir una reducción de tiempos, una mayor claridad en el diálogo con los ciudadanos y una reducción de la documentación a presentar.

2.- SERVICIOS DE RESPUESTA INMEDIATA.

Se trata de una iniciativa por la que los ciudadanos verán resuelto su trámite en el mismo momento de la solicitud. Su utilidad para los ciudadanos es clara: por medio de la racionalización de una serie de procedimientos que afectan directamente al ciudadano se va a conseguir resolver en el acto sus demandas y solicitudes, con el consiguiente ahorro de costes indirectos.

3.- MUNICIPAL@.

Esta iniciativa se basa en el impulso de la Administración electrónica y los sistemas de información en los municipios de la Comunidad de Madrid, mediante la creación de un espacio de comunicación específico (mediante tecnología web) que contenga toda la información y servicios que pueden ofrecer la Comunidad de Madrid y los Municipios.

El desarrollo de la Sociedad Digital y del Conocimiento en la Comunidad de Madrid hace necesario que las distintas Administraciones Públicas aúnen esfuerzos en la prestación de más y mejores servicios on-line para los ciudadanos. Pero para ello es necesario desarrollar y compartir las herramientas tecnológicas necesarias que posibiliten el desarrollo de la e-Administración en las corporaciones locales y la compartición de información y servicios con la Administración autonómica.

4.- LA COMUNIDAD EN TU MÓVIL.

Se pretende la implantación de un sistema que permita proporcionar información y servicios a los ciudadanos a través de la telefonía móvil. Mediante el uso de esta tecnología, La Comunidad de Madrid podrá ofrecer nuevos servicios a los ciudadanos como por ejemplo:

- Notificaciones escolares.
- Información sobre procesos de admisión.
- Información sobre becas escolares.
- Campamentos.
- Solicitud de becas.
- Oferta de viviendas.
- Información sobre estados de tramitación de subvenciones o reclamaciones.

Esta iniciativa se enmarca dentro de la voluntad de la Comunidad de Madrid de incrementar el grado de utilización por la Administración y por los ciudadanos de las nuevas tecnologías de la Sociedad Digital y del Conocimiento.

5.- PAPEL CERO.

Se está trabajando en el fomento de las relaciones intra e inter- administrativas a través de medios tecnológicos, aportando inmediatez en las relaciones y optando por la desaparición paulatina de papel, como elemento indispensable actualmente en los flujos entre los distintos actores sociales.

De esta manera se van a impulsar las relaciones y comunicaciones telemáticas, la gestión plenamente informatizada de los expedientes y, en definitiva, hacer una Administración más ágil y rápida en su relación con la sociedad.

6.- LICITACIÓN ELECTRÓNICA.

Con esta iniciativa se pretende posibilitar que las empresas participen en las licitaciones públicas de la Comunidad de Madrid a través de medios telemáticos y de forma segura. Así se posibilita la celebración de un contrato público sin la presencia física simultánea de las partes, prestando el consentimiento en origen y destino por medio de las nuevas tecnologías como nueva forma de relación telemática.

La Comunidad de Madrid respondiendo a la necesidad de agilizar las contrataciones y apostando por la Administración electrónica, ya está desarrollando una plataforma de licitación electrónica, integrada con el sistema de contratación y con el registro de licitadores, que permitirá en breve plazo a las empresas concurrir a los concursos públicos de la Comunidad a través de Internet.

7.- CITA PREVIA.

Se trata de la implantación de un sistema de cita previa multicanal (presencial, telefónica, fax, internet....) que mejore el servicio que presta la Comunidad de Madrid a través de todas las unidades de atención al público.

Esta acción permitirá una planificación racional de la atención especializada a los ciudadanos, posibilitando además que se solicite la cita a través de distintos canales, agilizando, en definitiva, el sistema de atención al ciudadano.

8.- PORTAL DEL EMPLEADO.

Implantación de una Intranet Corporativa donde todos los empleados dispongan de las herramientas y procedimientos internos para un mejor desempeño de su puesto de trabajo, conteniendo además los principales servicios telemáticos propios para empleados públicos.

Además, el Portal del Empleado servirá para el fortalecimiento de la cultura organizacional y las relaciones entre los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

Se justifica esta iniciativa en la necesidad de adaptar las nuevas formas del desempeño de trabajo a las nuevas tecnologías, y conseguir su utilización continua y habitual para que arraiguen en la organización y por ende en las personas. Su utilización permite una mejora en la tramitación administrativa interna y se obtendrá una mayor productividad en la organización.

ACCIONES DE SOPORTE.

Las acciones de soporte engloban las actividades que hay que desarrollar para que un Plan como el que nos ocupa, y basado en una estructura de acciones y proyectos, despliegue toda su eficacia. Así, está previsto abordar las siguientes acciones de soporte:

- LIDERAZGO.
- RELACIONES INTERINSTITUCIONALES: ALIANZAS.
- FORMACIÓN.
- DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA

La importancia de las acciones de soporte radica en que la Administración tecnológica no sólo conlleva la aplicación de tecnología en si, sino que conlleva un proceso de cambio cultural en toda la organización.

Por ello, es necesario una tarea interna de difusión de las nuevas tecnologías, de sus posibilidades y ventajas de cara a la tramitación de procedimientos; el desarrollo de un plan de formación orientado a los empleados públicos para romper las inercias existentes, conseguir el aprendizaje de las nuevas herramientas implantadas y la aplicación de las normas que se dicten derivadas de su implementación.

En esta tarea son fundamentales el liderazgo y la motivación: hay que enriquecer los puestos de trabajo con nuevos retos y responsabilidades, aumentar la comunicación entre la Dirección y los trabajadores y sacar provecho de las cualidades de las personas.

5. Conclusión

Los principales beneficios que se están alcanzando gracias a la ejecución de las distintas acciones del PES-

GA en la Comunidad de Madrid son los siguientes:

- a) Incremento de la oferta de servicios a través de distintos canales y extendiendo, a través del uso generalizado de las nuevas tecnologías: la Administración 24 horas.
- b) Simplificación de la tramitación administrativa reduciendo los tiempos de respuesta y mejora de la gestión interna de los procesos, lo que eliminará los costes indirectos para los ciudadanos.
- c) Extensión y generalización de las nuevas tecnologías.
- d) Formación continuada de los empleados públicos en las nuevas tecnologías.
- e) Implicación de toda la organización.
- f) Acercar a los ci