

## 756 Servicios on-line para los ciudadanos. Comunidad de Madrid

### DATOS GENERALES

#### Antecedentes del servicio

Planes estratégicos de Simplificación de la Gestión Administrativa  
Plan para el Desarrollo del derecho de los ciudadanos a relación con la Ley 11/2007

#### Objetivos específicos

Modernizar la administración electrónica de la Comunidad de Madrid, para ofrecer una administración abierta 24X7 y cumplir con la Ley 11/2007 en la totalidad de los procedimientos administrativos que se inician por los Ciudadanos.

#### Recursos empleados

Más de 400 empleados públicos entre gestores de las Consejerías  
5 Técnicos de Administración Electrónica de la DGCSyAC  
25 consultores expertos en procedimiento administrativo de ICM  
100 técnicos, programadores, responsables de ICM que han participado de forma parcial en el proyecto

#### Implementación

FASES:  
Construcción de bases de AE e Inventario de procedimientos  
Adaptación y rediseño de procedimientos  
Desarrollo del sistema

#### Resultados

Cumplimiento total de la Ley 11/2007 a los 750 procedimientos administrativos que los Ciudadanos pueden iniciar.

#### Lecciones aprendidas y conclusiones

Ventajas de una adecuada normalización y estandarización de documentos y tipos de procedimientos administrativos  
Ventajas de una adecuada planificación para la gestión de los recursos y establecimiento de estándares de medición de la evolución del proyecto para resolver los problemas que se presenten y la toma de decisiones que garanticen el éxito del proyecto.  
Viabilidad de herramientas de software libre  
Optimización de la organización y los recursos propios

#### Referencias y enlaces

Madrid.org  
Portal de AE de la Comunidad de Madrid

## DATOS ESPECÍFICOS

### Características que contribuyen a la confianza en el servicio

Nos hemos ajustado 100% a la normativa vigente y en todos los casos, requerimos de la identificación del Ciudadano a través de certificados digitales reconocidos en la Comunidad de Madrid

### Características que contribuyen a la seguridad del servicio

Uso de certificados digitales para los servicios ofrecidos por la Comunidad de Madrid  
Uso de certificado digital para autenticación y firma de los documentos, por parte de los Ciudadanos.  
Centro de Producción (CPD) con sistemas en Cluster y centro de respaldo.

### Aspectos de accesibilidad del servicio

Estos servicios son accesibles desde:  
Internet  
Punto de información  
Teléfono, a través del 012

### Aspectos de reingeniería del servicio

Homogeneización de Formularios y bloques de los formularios, así como un aplicativo para dar servicio de registro telemático a todos los formularios  
Homogeneización de criterios de tramitación y flujo de tramitación definido por familias o tipos.  
Incorporación de servicios comunes de tramitación a la tramitación a todos los procedimientos administrativos

### Aspectos de interoperabilidad del servicio

Disponemos de un sistema que nos permite interoperar con servicios de la AGE (consulta de identidad, consulta de residencia, Deuda con AEAT, consulta de RENTA, ...) y con otras Unidades de la Comunidad de Madrid (título de minusvalía, carné de familia numerosa, ....)  
También, disponemos de un sistema para ofrecer nuestros certificados a la AALL y AGE

### Características de neutralidad tecnológica del servicio

La base tecnológica de la mayoría de la solución es J2EE y B.D. Oracle, pero hemos utilizado software libre, tanto a nivel de productos (Joomla, Dotproject, ..) como tecnología software libre como es Apache, PHP, MySQL, ..

### Características de reutilización del servicio

Cuadro de Mando de seguimiento y control de proyectos  
Inventario de procedimientos electrónico  
Metodologías y estándares definidos

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Volumen de formularios disponibles vía electrónica: 1972