Pasos abordados para ser una Administración líder, moderna, sencilla y eficiente.

Balance de las Actuaciones de la ***Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano***

Legislatura 2007 - 2011

Mayo de 2011

La Suma de Todos

Índice

1. Cuatro años más de trabajos y logros conjuntos en la modernización de la Comunidad de Madrid
2. Justificación y objetivos del Balance
3. Los Ejes de Actuación definidos al inicio de la Legislatura: áreas de actuación y objetivos de la DGCSyAC
4. Un primer vistazo de los grandes números de estos cuatro años
5. Eje 1: Hacia la *primera Región en desarrollo de la Sociedad de la Información*
6. Eje 2: Hacia una *Administración más cercana a los madrileños y líder en desarrollo de la Administración Electrónica*
7. Eje 3: Hacia una *Administración más sencilla y orientada a los ciudadanos y empresas madrileñas*
8. Eje 4: Hacia una *Administración cada día más sostenible y eficiente*
9. Un trabajo conjunto de toda la Comunidad de Madrid

Cuatro años más de trabajos y logros conjuntos en la modernización de la Comunidad de Madrid

ILMO. SR. D. AMADOR SÁNCHEZ SÁNCHEZ – *Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano*

Llegando al final del camino que emprendimos hace cuatro años, es necesario hacer un balance del mismo, valorar si las líneas de actuación que elegimos fueron acertadas, y conocer si hemos cumplido los objetivos que nos marcamos.

Al comenzar la Legislatura, en la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, definimos cuatro grandes objetivos a lograr en la misma y cuatro grandes ejes de actuación para alcanzarlos:

- Un primer eje, destinado a contribuir a **ser *la primera Región en desarrollo de la Sociedad de la Información***; planificando un conjunto de iniciativas para que los ciudadanos, empresas y entidades locales madrileñas pudiesen formar parte de la Sociedad de la Información. Cuatro años después, como ya veremos, con el esfuerzo conjunto de todos, la Comunidad de Madrid es la primera región en este ámbito.
- Además, nos planteamos desarrollar un segundo eje dirigido a promover que la nuestra fuese ***una Administración más cercana a los madrileños y líder en el desarrollo de la Administración electrónica***; apostando por la incorporación de las TICs en la atención y la relación con ciudadanos y empresas, así como en los procesos de trabajo de nuestra organización. Cuatro años después, y aprovechando las excelentes bases de las que partíamos, la Comunidad de Madrid es líder en el desarrollo de la Administración electrónica y los madrileños tienen cerca de 900 servicios electrónicos disponibles, la práctica totalidad de gestiones y trámites de esta Administración.
- El tercer eje de actuación se centraba en trabajar para ser ***una Administración más sencilla y orientada a los ciudadanos y empresas***; situando a la simplificación como eje para la mejora en la gestión, fijando y evaluando los niveles de calidad en la misma, y conociendo lo que los madrileños esperan de su Administración. Cuatro años después, los ciudadanos y empresas madrileñas acceden a servicios mucho más sencillos, ágiles y orientados a lo que demandan, reduciéndose notablemente el tiempo y recursos necesarios para ello.
- Junto a todo ello, nos propusimos avanzar en el objetivo de ser ***una Administración cada día más sostenible y eficiente***; apostando por implantar criterios de eficiencia energética o de racionalización y optimización del gasto y recursos en nuestra Administración. Cuatro años después, el modelo implantado ha generado importantes ahorros en los recursos que se utilizan y en los que deberán utilizar en el futuro.

Todo ello no hubiese sido posible sin la aportación de muchos: el equipo de la DGCSyAC, todas las consejerías y empleados que han apostado por la modernización de nuestra Administración y, en especial, la Agencia de Informática y Comunicaciones (ICM), principal socio en estos años.

Justificación y objetivos del Balance

Este Balance de las Actuaciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano pretende hacer un **repaso a los principales proyectos e iniciativas** que se han impulsado desde dicha Dirección General que, por sus competencias y su carácter transversal, **han tenido una amplia implantación en nuestra Administración,** y en las que se ha contado con la **colaboración y contribución de todas las Consejerías** que la conforman.

Con dicho balance se pretende cumplir una serie de **objetivos que responden a los principios básicos** sobre los que se sustenta la **actividad de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano**:

- **Fomento de la transparencia en la gestión**: a través de la difusión de las principales actuaciones e iniciativas que se han desarrollado desde la Dirección General a lo largo de toda la Legislatura.

- **Apuesta por la evaluación de programas y servicios públicos:** confrontando, para ello, lo pretendido y lo logrado a lo largo de estos cuatro años.

- **Espíritu de colaboración y trabajo en equipo:** poniendo en valor y reconociendo la labor y esfuerzo de todos los empleados y unidades que han contribuido en la modernización de nuestra Administración, y compartiendo el conocimiento y experiencias adquiridas en estos años.

- **Vocación de mejora permanente:** identificando a través de este balance nuevos retos y nuevos focos de actuación para los próximos años.

Para dar respuesta a estos objetivos, en los próximos capítulos se hace un breve repaso a lo más importante de los pasos abordados por la Dirección General, en colaboración con todas las Consejerías, con la meta fijada de seguir siendo una Administración líder, moderna, sencilla y sostenible.

Los Ejes de Actuación definidos al inicio de la Legislatura: áreas de actuación y objetivos de la DGCSyAC

La DGCSyAC ejerce el conjunto de **competencias** que se regulan en el artículo 47 de la Ley 1/1983 así como en el Decreto 42/2009 de 30 Abril del Consejo de Gobierno y, en particular las siguientes **en materia de Calidad de los Servicios**:

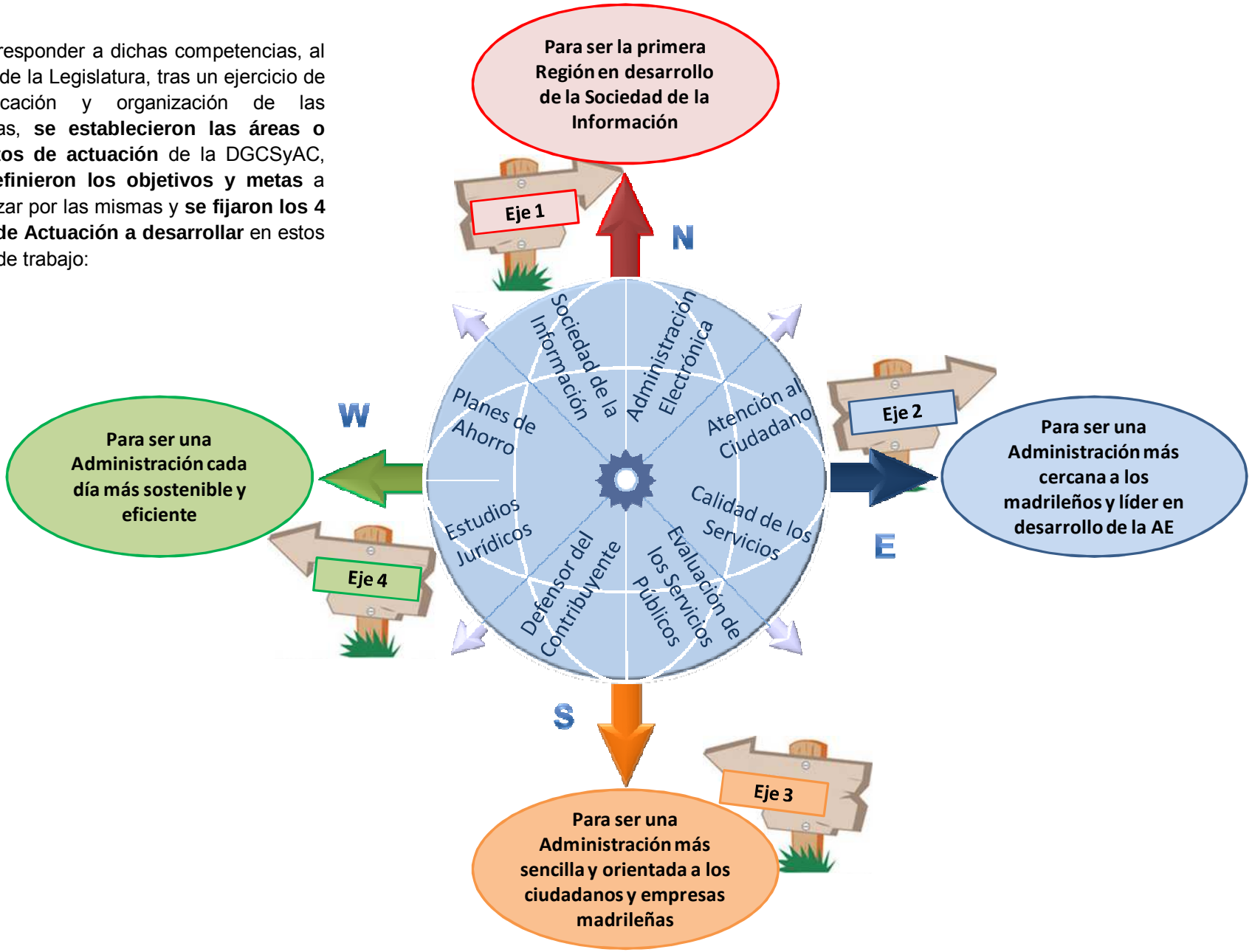
- Elaborar y coordinar el Plan de Calidad y Formación en Calidad de la CM.
- Realizar estudios, informes y proyectos sobre racionalización y calidad de los servicios.
- Realizar encuestas de satisfacción y medición de la calidad o evaluaciones internas.
- Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades administrativas en la elaboración de sus Cartas de Servicios.
- Coordinar y gestionar el Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público.
- Elaborar propuestas de mejora de los Servicios y medición de los índices de calidad.
- Propuesta de elaboración del Plan de Simplificación de la Gestión Administrativa.
- Elaborar proyectos dentro del Plan de Ahorro en gastos corrientes y estudio, elaboración de propuestas de ahorro energético y realización de auditorías energéticas.
- Coordinarse y colaborar con los órganos competentes de otras AAPP.
- Desarrollar la Sociedad de la Información y definir programas de apoyo para Entidades Locales Madrileñas.
- Desarrollar un sistema de gestión del conocimiento, edición y difusión de publicaciones y participación en congresos, jornadas y seminarios.
- Determinar los criterios de mecanización de procedimientos o tramitación telemática.

Asimismo, tiene atribuidas las funciones **de Atención al Ciudadano**, como unidad encargada de:

- Gestionar las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Coordinar el Sistema de Información al Ciudadano y de Sugerencias y Reclamaciones.
- Coordinar la actividad del Registro y del Proyecto Ventanilla Única.

Y por último, la DGCSyAC ejerce las funciones propias del **Defensor del Contribuyente**.

Para responder a dichas competencias, al inicio de la Legislatura, tras un ejercicio de planificación y organización de las mismas, **se establecieron las áreas o ámbitos de actuación** de la DGCSyAC, **se definieron los objetivos y metas** a alcanzar por las mismas y **se fijaron los 4 Ejes de Actuación a desarrollar** en estos años de trabajo:



Un primer vistazo de los grandes números de estos cuatro años

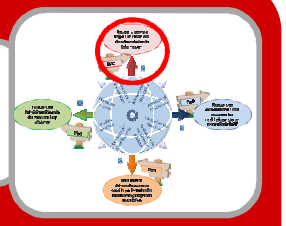
		Administración	Ciudadanos y empresas
Total Ahorro:	Implantación y uso de la Administración Electrónica		32.500.000€
	Simplificación de la normativa y tramitación administrativa		6.500.000€
	Planes de eficiencia energética y racionalización del gasto	19.700.000€	
	Subtotal	19.700.000€	39.000.000€
	Total	**58.700.000€**	

Total Ayudas:	Ayudas concedidas a los CAPIs	26.000.000€
	Ayudas a 108 municipios para el desarrollo de 25 proyectos conjuntos de impulso de la SI	9.000.000€
	Ayudas a 124 ayuntamientos de menos de 10.000 habitantes para la mejora de la infraestructura tecnológica y acceso a la SI	1.600.000€
	Total	**36.600.000€**

Total Formación:	Capacitación de empleados públicos en el ámbito de la Administración Electrónica	112 ediciones	1.400 plazas
			18.000 horas
	Capacitación de empleados públicos en el ámbito de la Calidad y Simplificación Administrativa	275 ediciones	5.100 plazas
			86.000 horas
	Impulso de la Sociedad de la Información y Alfabetización Digital de los ciudadanos	1.284 ediciones	35.000 plazas
			4.000 horas

Pasos abordados para ser la *primera Región en desarrollo de la Sociedad de la Información*

Eje 1: Hacia la primera Región en desarrollo de la Sociedad de la Información



Descripción:

El objetivo de este eje era planificar un conjunto de iniciativas o etapas a cubrir para que los ciudadanos, empresas y entidades locales madrileñas pudiesen formar parte de la sociedad de la información, consiguiendo así seguir siendo la primera Región en desarrollo de la Sociedad de la Información.

Líneas de actuación:

- Impulso de la alfabetización digital
- Desarrollo de la Sociedad de la Información en el ámbito local

Proyectos relevantes:

- ✓ *Impulso de la Sociedad de la Información y Alfabetización Digital: Madrid.org.*
- ✓ *Extensión de los Quioscos Digitales de la Comunidad de Madrid.*
- ✓ *Internet en Familia: Por un uso responsable de la red y el móvil.*
- ✓ *Apoyo a los Centros de Acceso Público a Internet (CAPIs).*
- ✓ *Desarrollo de la Sociedad de la Información en el ámbito local - Madrid Región Digital.*
- ✓ *Fomento de la Sociedad de la Información en Municipios de Ámbito Rural.*

Principales logros:

- ✓ **Primer puesto en el ranking de CCAA en desarrollo de la Sociedad de la Información** (Informe eEspaña2010)
- ✓ Desde 2010 **más de 35.000 plazas y 4.000 horas de formación programadas de alfabetización digital** para colectivos con riesgo
- ✓ **Más de 1.100 horas previstas de formación dirigida a jóvenes, madres, padres y formadores en uso responsable de las TIC**
- ✓ Previstos **192 cursos para mayores y para personas desfavorecidas**
- ✓ **75 Quioscos Digitales** en oficinas y puntos de gran afluencia
- ✓ **26 M de € en ayudas concedidas a los CAPIs** entre 2008 y 2010
- ✓ Cerca de **9 M de € de ayudas a 108 municipios de > 10.000 habitantes**, para el desarrollo de **25 proyectos** conjuntos
- ✓ **1,6 M de € para 124 municipios de < 10.000 habitantes** y subvención para instalar **1.250 PCs y 412 puestos** para personas con discapacidad

Impulso de la Sociedad de la Información y Alfabetización Digital: Madrid.org

Descripción:

En los últimos años, la Comunidad de Madrid, en virtud de su deseo de ser percibida como Administración moderna y avanzada en tecnologías y cercana a sus ciudadanos, ha puesto a disposición de los madrileños servicios e infraestructuras tecnológicas punteras. No obstante, para sacarles el máximo rendimiento a su utilización, **los usuarios deben disponer de ciertos conocimientos y habilidades**, es decir, **«alfabetización digital».** Con este objetivo, la DGCSyAC decidió lanzar la iniciativa **«Comunidad Digital: Madrid.org»**, enfocada fundamentalmente a:

- Tratar de **erradicar la «exclusión digital»** asociada a la situación geográfica, discapacidad física, dificultad económica o social, género, edad, etcétera, logrando las máximas cuotas de e-Inclusión posibles.
- Facilitar un **acceso seguro a Internet desde los hogares**, con especial interés en menores y jóvenes.
- Favorecer el acceso a Internet mediante un **espacio virtual que ofrezca nuevos recursos y tecnología útil**.

Con este objetivo, **en 2010, se puso en marcha por la Dirección General un nuevo modelo de formación para fomentar el acceso seguro en condiciones de igualdad y el uso responsable de las TIC en distintos colectivos dentro de la Región.** Así, se han definido **3 programas:**

Programa 1. «Menores en Internet y Seguridad en la Red»: destinado a jóvenes, madres, padres y formadores en el ámbito de uso responsable de las TIC.

Programa 2. «e-Inclusión»: Esta iniciativa se subdivide en los siguientes subprogramas:

- **e-Discapacidad:** para formar a personas con discapacidad física en el uso de software y hardware específicamente diseñado para dicho colectivo, proporcionado en la propia iniciativa.
- **e-d@d:** para formar a conjuntos de personas mayores en el uso de las TIC.
- **e-Social:** para formar a personas desfavorecidas en situación o en riesgo de exclusión social, por razones de violencia de género, motivos económicos o de otra índole.
- **Aula Móvil:** subprograma destinado a la transformación de cualquier sala o espacio cedido por un tercero en aula preparada para impartir sesiones de formación en las TIC.

Programa 3. «Portal Web Madrid 2.0»: para aquellos colectivos que han participado en alguna de las sesiones formativas de los Programas 1 y 2, así como otras personas interesadas, se pone en marcha un portal, basado en Web 2.0, que pone a disposición de todos los usuarios interesantes contenidos de formación, soporte y promoción del uso seguro y responsable de las TICs.

Cifras relevantes:

- ✓ Programadas **502 charlas y 550 talleres de formación** (1100 horas) **a jóvenes, madres, padres y formadores en uso responsable de las TIC**
- ✓ Programados **40 cursos de 5 horas cada uno a personas con discapacidad física**
- ✓ **Al menos 102 cursos de 10 horas de duración a mayores**
- ✓ **Al menos 90 cursos de 10 horas de duración a personas desfavorecidas** por razones sociales, económicas, etc.
- ✓ **Al menos 40 ordenadores disponibles en las Aulas Móviles**
- ✓ **Más de 4.000 horas de formación en temas relacionados con la Alfabetización Digital**
- ✓ **Más de 35.000 plazas**, sin contar con aquellas de que dispondrán las Aulas Móviles

Extensión de los Quioscos Digitales de la Comunidad de Madrid

Descripción:

La Comunidad de Madrid, en su afán por facilitar un mejor y más fácil acceso a sus ciudadanos a las facilidades que presta la Sociedad de la Información e Internet, tanto desde sus hogares como fuera de ellos, puso en marcha al inicio de la Legislatura, a través de la DGCSyAC, la **instalación de un conjunto 13 de puntos de acceso fácil a Internet en espacios y oficinas tanto de la Comunidad de madrid como compartidos de forma conjunta con ayuntamientos de la Región.**

De forma complementaria, **se ha previsto la instalación de un total de 75 Quioscos en puntos de gran afluencia de la Región,** como son: ***Universidades, Oficinas de Turismo, estaciones de Metro, Cercanías,*** entre otros. Estos puestos permiten al usuario un acceso rápido y gratuito a todos los servicios telemáticos desarrollados y disponibles al ciudadano madrileño, y están dotados de explorador de Internet donde el ciudadano tiene acceso a la Web como si lo hiciera desde su hogar, con las correspondientes medidas de seguridad y confidencialidad.

Cifras relevantes:

- ✓ **9 Quioscos en Oficinas Conjuntas de Atención al Ciudadano**
- ✓ **4 Quioscos en Oficinas de Atención al Ciudadano.**
- ✓ **Más de 66.000 usuarios de** los 13 quioscos digitales desde Mayo de 2007
- ✓ **Despliegue de los 75 nuevos quioscos digitales en proceso**

Internet en Familia: Por un uso responsable de la red y el móvil

Descripción:

El programa **«Internet en Familia»** es una iniciativa puesta en marcha por la Comunidad de Madrid, que junto a la empresa Telefónica y la Fundación Cibervoluntarios, busca **sensibilizar, informar, dar soporte y asesorar a niños/as, jóvenes, padres, y educadores en materia de uso seguro y responsable de la Web. Con el 85% de los menores navegando sin supervisión por la red**, la Comunidad de Madrid ha estimado necesario lanzar una iniciativa con el fin de **promover una navegación más segura** mediante la puesta en marcha de **puntos de orientación e información presenciales,** donde se realizan *jornadas formativas a todos los públicos*, *charlas a padres*, *talleres a niños y educadores*, *formación en la creación de páginas Web*, etc.

Asimismo, se ha habilitado un **portal web 2.0** (*www.internetenfamilia.org*) donde se centraliza la información relativa al proyecto, se difunde material formativo audiovisual e informático (*antivirus y otras herramientas*) y se **prepara la figura de "voluntarios tecnológicos" encargados de transmitir el correcto uso de internet.**

Cifras relevantes:

- ✓ **Implantado un portal web 2.0 *www.internetenfamilia.org* para informar sobre el uso seguro de internet**
- ✓ **Múltiples talleres y cursos celebrados**
- ✓ **Extensa dotación de software de seguridad**

Apoyo a los Centros de Acceso Público a Internet (CAPIs)

Descripción:

La Administración de la Comunidad de Madrid inició en el año 2002 un programa de ayudas para la creación y mantenimiento de **Centros de Acceso Público a Internet** (**CAPIs**), con objeto de **potenciar la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la Información** a través del contacto directo con las **herramientas que la Sociedad de la Información e Internet ponen al alcance de todos para la mejora de la calidad de vida.**

En esta línea, la DGCSyAC desde 2008, ha sido responsable de gestionar un conjunto de ayudas económicas destinadas a contribuir al mantenimiento y evolución de estos centros, ayudas que se han concedido hasta el año 2010.

Durante estos años, los CAPIs han sido mayoritariamente gestionados por Entes Locales, entidades vinculadas, o agrupaciones, o por Asociaciones sin ánimo de lucro, atendiendo a los siguientes **objetivos fundamentales**:

- **Alfabetización digital – tecnológica de los ciudadanos, (Cursos y talleres)**
- **Acercamiento de la Sociedad de la Información a los ciudadanos,**
- **Reducir la brecha digital entre habitantes de la Región,**
- **Facilitar el acceso a medios informáticas y de telecomunicaciones,**
- **Impulsar nuevos métodos de comunicación social y económica.**

A través de estas ayudas y de otras medidas desarrolladas desde la Comunidad de Madrid, **se ha contribuido a reducir gradualmente la brecha digital existente entre municipios y, especialmente, entre determinados colectivos con mayor riesgo de exclusión social.**

El desarrollo de la Sociedad de la Información ha sido especialmente intenso en estos años, situando a la Comunidad de Madrid como la región que líder el ranking autonómico y poniendo de manifiesto que, ahora, llegan **nuevos retos que exigen medidas más selectivas y centradas en aquellos colectivos con mayor dificultad para la asimilación y uso de las TICs.**

capis-madrid
Centro de Dinamización de CAPIs de la Comunidad de Madrid

Cifras relevantes:

- ✓ El **total de ayudas destinada a CAPIs** en el período 2008 a 2010 **asciende a 26.000.000€**.
- ✓ **Se ha apoyado a un total de 209 CAPIs** entre 2008 y 2010
- ✓ La **formación** impartida en los CAPIs se ha desarrollado en torno a **16 áreas temáticas que han cubierto todos los ámbitos claves para el acceso y asimilación de las TICs**

Desarrollo de la Sociedad de la Información en el ámbito local - Madrid Región Digital

Descripción:

La iniciativa "**Madrid Región Digital**" nació a finales de 2007 **con el objetivo de dotar de subvenciones a los municipios del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid con un número mayor a 10.000 habitantes, para la implantación de proyectos de alto contenido tecnológico** (herramientas y soluciones tecnológicas) **que apoyen el proceso de modernización de la gestión interna de la Administración Local.**

En aras de convertir a la Comunidad de Madrid en "*una verdadera Región Digital*", desde el 2008 la **DGCSyAC** ha concedido subvenciones destinadas a cubrir, entre otros, los siguientes ámbitos: ***desarrollo de infraestructuras tecnológicas, oferta a los ciudadanos de nuevos servicios públicos digitales, extensión de la cobertura de la Televisión Digital Terrestre, Alfabetización Digital, comunicación de buenas prácticas***,..., haciendo uso siempre de las infraestructuras tecnológicas y de comunicación y aprovechando las oportunidades y beneficios que ofrece la Sociedad de la Información y las TICs.

MADRID REGIÓN DIGITAL

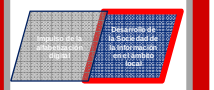
Se han publicado dos convocatorias en el Marco de Madrid Región Digital:

- La primera a finales de 2007 dirigida a proyectos de **implantación de herramientas o soluciones tecnológicas para la modernización de la gestión interna** de la Administración Local, proyectos para **mejorar la interacción de los servicios públicos con empresas y ciudadanos** a través de la incorporación las TIC, así como a **proyectos de implantación de aplicaciones que faciliten la interoperabilidad** entre Administraciones Públicas.
- La segunda en 2010, enfocada en el **fomento de la implantación y desarrollo de la AE**, la **mejora de los servicios digitales de nueva implantación** y la **promoción y difusión de las actuaciones**, así como a **mejorar y extender la cobertura de la Televisión Digital Terrestre** en la Región de la Comunidad de Madrid.

Cifras relevantes:

- ✓ **Desde 2008, se han destinado cerca de 9 millones de euros** a esta iniciativa
- ✓ Estas ayudas han favorecido a **108 municipios** y han financiado **25 proyectos conjuntos**
- ✓ **En 2010 se han concedido ayudas que afectan** a un conjunto de **954.777 habitantes**

Fomento de la Sociedad de la Información en Municipios de Ámbito Rural



Descripción:

En los últimos años las TICs han pasado a formar parte esencial del día a día de los madrileños. La Comunidad de Madrid, consciente de la necesidad de promover un desarrollo uniforme de la SI en los municipios de la Región, ha puesto en marcha en 2010 la iniciativa **«Municipios de Ámbito Rural»**, impulsada por la DGCSyAC, con el objetivo de **destinar ayudas a Ayuntamientos de menos de 10.000 habitantes para la ejecución de acciones enfocadas a la mejora de las infraestructuras tecnológicas y de acceso a las redes de comunicación.**

Con estas ayudas, se pretende ofrecer apoyo económico a iniciativas dirigidas a **fomentar el acceso a Internet, sensibilizar y formar a los usuarios, proporcionar acceso gratuito a Internet, ampliar los niveles de confianza en el uso de las TIC**, etc.

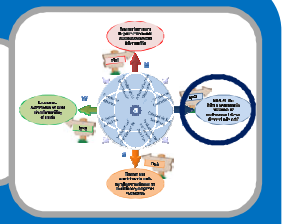
Como objetivo fundamental de la iniciativa se puede destacar la **reducción de la "brecha digital" en los municipios de ámbito rural** y en aquellos colectivos con especiales limitaciones para acceder a la SI.

Cifras relevantes:

- ✓ **Se han destinado 1.600.000€**
- ✓ **Ayudas a 124 ayuntamientos**.
- ✓ **Más de 317 mil habitantes beneficiados**
- ✓ Subvenciones para la adquisición de **1.250 ordenadores** y **412 puestos para personas con discapacidad**
- ✓ Subvenciones para **6.000 talleres y cursos** y **73.000 horas de formación**

Pasos abordados para ser una *Administración más cercana a los madrileños y líder en desarrollo de la Administración Electrónica*

Eje 2: Hacia una Administración más cercana a los madrileños y líder en el desarrollo de la Administración electrónica



Descripción:

El objetivo de este eje era apostar por la incorporación de las TICs en la atención y la relación con ciudadanos y empresas, así como en los procesos de trabajo de la Administración.

Líneas de actuación:

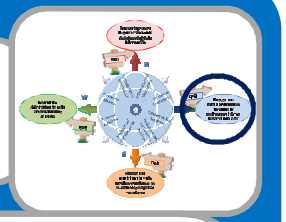
Proyectos relevantes:

- ✓ *Evolución del Canal Web para el fomento del acceso y uso de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Impulso del canal móvil como vía de acceso a información y servicios de la Comunidad de Madrid (Aplicación para iPhone/iPad)*
- ✓ *Creación de la Sede Electrónica de la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Apoyo a la iniciativa europea de "Ventanilla Única de Servicios"*
- ✓ *Impulso de los canales telefónico y telemático como nuevas vías para la prestación de atención a la ciudadanía.*
- ✓ *Ampliación y mejora de la Red de Oficinas de Atención Ciudadana*

Principales logros:

- ✓ **Primer puesto en el ranking de grado de disponibilidad de servicios online** en CCAA (Informe eEspaña2010)
- ✓ **Primer puesto en el ranking autonómico de adaptación a la Ley 11/2007** (Informe eEspaña2010)
- ✓ **Mención especial en el VI Premio a Mejores Prácticas de Protección de Datos (APDCM)**
- ✓ **870 servicios electrónicos disponibles** para ciudadanos y empresas
- ✓ **El portal Madrid.org seleccionado como práctica de referencia** por el Mº de Política Territorial y Administración Pública, **ocupa el posicionamiento Google 8/10** y **tiene más de 39 millones de visitas en 2010**

Eje 2: Hacia una Administración más cercana a los madrileños y líder en el desarrollo de la Administración electrónica



Proyectos relevantes:

- ✓ *Creación de la Ventanilla Única de la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Definición, desarrollo y puesta en marcha de una aplicación para envío electrónico de Información Institucional a los madrileños (INFI)*
- ✓ *Servicios Electrónicos de Respuesta Inmediata para ciudadanos (SERIs)*
- ✓ *870 Servicios Electrónicos a disposición de ciudadanos y empresas*
- ✓ *Consolidación de los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica (SCTEs)*
- ✓ *Evolución de las plataformas corporativas de soporte a la tramitación administrativa electrónica (GEST@)*
- ✓ *Archivo electrónico de documentos de la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Sistema de Intercambio de Datos entre Administraciones (ICDA)*
- ✓ *Soporte a las Entidades Locales para su integración en la Red SARA*
- ✓ *Sistema Interconexión entre Oficinas de Registro de la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Decreto de desarrollo de la Ley 11/2007 en la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Soporte jurídico para el desarrollo de la Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Capacitación de los empleados públicos en Administración Electrónica*
- ✓ *Modelo organizativo para la gestión del cambio para crear una cultura de Gestión Electrónica en la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Promoción y difusión del uso de las herramientas y servicios de Administración electrónica*
- ✓ *Cuadro de Mando de seguimiento y explotación de estadísticas sobre servicios prestados por el 012*

Principales logros:

- ✓ La utilidad del servicio de **atención telefónica del 012 se valora con un 8,65** y la **satisfacción global alcanza el 7,73**
- ✓ En lo referente a la **atención on-line del 012, su utilidad se valora con un 7,95, el 92,8 % de usuarios lo volverían a utilizar** y la **satisfacción global alcanza el 8,30**
- ✓ **Lanzamiento de la nueva Sede Electrónica de la Comunidad con el 100% de servicios accesibles y disponibles** por medios electrónicos
- ✓ **Más de 28.000 servicios electrónicos** accesibles desde **dispositivos móviles y smartphones**
- ✓ **1ª en el ranking de participación** de las CCAA **en la Iniciativa Europea para la creación de la Ventanilla Única de Servicios,** aportando el **100% de trámites propios al portal EUGO**
- ✓ **17 Oficinas Conjuntas (6 inauguradas en esta legislatura, con 5 nuevos Registros Auxiliares), 85 Oficinas de Registro (12 creadas en esta legislatura), 31 Registros telemáticos, 21 Puntos de Información y 75 nuevos Quioscos digitales**
- ✓ **230 Oficinas de Ventanilla Única de la Comunidad de Madrid, adheridos 172 Ayuntamientos de los 179** de la Región
- ✓ **4 Servicios de Respuesta Inmediata disponibles y 9 en desarrollo**
- ✓ **100% de los servicios comunes de tramitación electrónica (SCTEs) en pleno funcionamiento. Es práctica de referencia para el Mº de Política Territorial y Admón. Pública**
- ✓ **Disponibles 12 tipos de consultas de interoperabilidad**
- ✓ **104 EELL conectadas a la Red SARA y 96% de población cubierta**
- ✓ **Plataforma Corporativa de gestión electrónica de expedientes**
- ✓ **Más de 4.500 horas anuales de formación recibida por empleados en AE y más de 450 empleados implicados en el desarrollo de la AE**

Colaboración en la evolución del Canal Web para el fomento del acceso y uso de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid

Descripción:

Evolución del canal web de cara a proporcionar a los ciudadanos **formas más sencillas e intuitivas de acceder a la información** y fomentar la **participación ciudadana en la gobernanza administrativa**.

- **Creación de un nuevo portal de servicios del 012.**
- **Implantación de una nueva aplicación para la gestión de Sugerencias y Reclamaciones.**
- **Reorganización de la información y servicios disponibles en Madrid.org**, proporcionando nuevas formas más sencillas de navegación por el portal.
- **Promoción de la transparencia en la gestión e impulso de la participación ciudadana**.
- **Puesta en marcha del Portal Corporativo para empleados públicos** con servicios y funcionalidades específicas para este colectivo.
- **Fusión de los portales de AE y de Servicios y Trámites en la Sede Electrónica**.
- **Promoción e impulso de la accesibilidad del Canal Web para discapacitados visuales**

Cifras relevantes:

- ✓ **Posicionamiento Google 8/10**
- ✓ **Más de 39 millones de visitas en 2010**

Impulso del canal móvil como vía de acceso a información y servicios de la Comunidad de Madrid (Aplicación para iPhone/iPad)

Descripción:

Se trata de una iniciativa destinada a reunir en un **único sitio**, **accesible en movilidad**, toda la información de interés para el ciudadano en su relación con la Administración de la Comunidad de Madrid, así como en su vertiente de ocio, deporte, entretenimiento, etc. en la región madrileña.

El objetivo fue poner a disposición de los ciudadanos una **aplicación de Comunidad de Madrid para móviles de última generación – iPhone y iPad** - mediante la cual permitir ubicar geográficamente **Puntos de Interés por categorías cercanos a la situación del usuario**.

Permite **guardar puntos en "Favoritos"**, **consultar sus webs** o llamar **directamente**, además de **visualizar noticias de la Comunidad** y **navegar por el portal Madrid.org o de la Presidenta**. Está **disponible en español e inglés**, atendiendo al colectivo de turistas y visitantes de la región.

De cara al futuro, se prevé la posibilidad de acceder a través de la aplicación al **Canal Cam Tv**.

Cifras relevantes:

- ✓ **Lanzada nueva versión en Diciembre 2010**
- ✓ **Disponibles más de 28.000 servicios**
- ✓ **Más de 22.000 descargas / actualizaciones**

Creación de la Sede Electrónica de la Comunidad de Madrid

Descripción:

En virtud de lo dispuesto por la Ley 11/2007 respecto de la creación de Sedes Electrónicas por las AAPP, y en línea con su vocación modernizadora, la DGCSyAC lanzó a principios de 2010, en colaboración con ICM, una iniciativa para **diseñar y construir una sede administrativa electrónica para la Administración de la Comunidad de Madrid** a través de la cual se pueda establecer relaciones, promoviendo al tiempo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad en los contenidos y servicios prestados a través de la misma.

La nueva sede electrónica **es lanzada de forma oficial en el primer cuatrimestre de 2011**, siendo accesible por todos los ciudadanos para la realización de gestiones por medios electrónicos con la Comunidad de Madrid.

Cifras relevantes:

- ✓ **100% de servicios accesibles y disponibles por medios electrónicos en la Sede Electrónica**

Apoyo a la iniciativa europea de "Ventanilla Única de Servicios"

Descripción:

La Comunidad de Madrid, a través de la DGCSyAC, **colabora activamente en el proyecto europeo de implantación de Ventanillas Únicas de Servicios**, a efectos de dar cumplimiento a los requisitos legales incluidos en la **Directiva 2006/123/CE** relativa a los servicios en el mercado interior, **con objeto de posibilitar un mercado único de servicios** en la Unión Europea y **suprimir las barreas legales y Administrativas existentes** entre estados miembro, fomentando el desarrollo de las actividades de servicios entre éstos.

Esta Ventanilla Única pone a disposición de **cualquier prestador de un Estado miembro el acceso a un portal (EUGO)** que proporciona la información necesaria para el ejercicio de las actividades de servicios así como para la realización de todos los trámites necesarios para la prestación o establecimiento del servicio por vía electrónica. **La DGCSyAC ha colaborado en la selección e incorporación de trámites que puedan ser de utilidad para los prestadores de servicios a través de este portal.**

Cifras relevantes:

- ✓ **Más de 230 trámites analizados** para su inclusión en la Ventanilla
- ✓ **Más de 140 trámites ya identificados y remitidos** al Portal de Ventanilla Única (EUGO)

Impulso de los canales telefónico y telemático como nuevas vías para la prestación de atención a la ciudadanía

Descripción:

La DGCSyAC, consciente de la necesidad de **ofrecer al ciudadano una atención y asesoramiento continuo especializado**, ha impulsado durante esta Legislatura la evolución de los **canales telefónico y telemático como vías para la resolución de cuestiones y problemas que puedan surgir en el ámbito de la gestión administrativa**. De este modo, el ciudadano puede **requerir información general o específica** en relación con los servicios públicos a través del número de teléfono 012 habilitado al efecto, o depositar dudas, quejas y/o sugerencias en el chat del 012, donde un equipo de profesionales recoge las cuestiones y garantiza su resolución y tratamiento de forma individualizada.

- A través del **Canal Telefónico,** el ciudadano puede obtener:
  - **Información de carácter general:** competencias y funcionamiento de los diferentes órganos y servicios de la Comunidad de Madrid, plazos y solicitudes para la tramitación de procedimientos, localización de dependencias, centros y horarios, disponibilidad de actividades culturales, cursos de formación, etc.
  - **Información de carácter específico:** en relación con inmigración, consumo, mujer, vivienda, empleo, mayor, dependencia, autónomos, etc.
  - Se va a poner en marcha la posibilidad de **realizar trámites completos** para ciudadanos y empresas.
- Haciendo uso del **Canal Telemático – Chat 012** el ciudadano puede solicitar la:
  - **Resolución de cuestiones funcionales** relacionadas con el modo de funcionamiento y localización de contenidos de interés en el Portal madrid.org.
  - **Asesoramiento en aspectos técnicos surgidos** en el proceso de tramitación telemática: incidencias con el explorador, descarga de certificados electrónicos, configuración del PC del usuario, etc.
- Asimismo, la DGCSyAC, con la colaboración de ICM, ha liderado el lanzamiento de un **Servicio de Alertas** que permite:
  - La **Recepción,** de forma gratuita y a través de mensaje de correo electrónico o móvil SMS, de información de interés, previamente solicitada por el ciudadano, de los servicios públicos ofrecidos por la Administración.

Cifras relevantes:

- ✓ **Más de 6 millones de personas** atendidas desde Mayo 2007
- ✓ **Más del 84% de expectativas cumplidas** en atención al ciudadano

Usuarios Teléfono 012, 2010:

- ✓ El 93% lo volvería a utilizar
- ✓ Trato amable: atributo más valorado: 8,16/10
- ✓ Satisfacción global: 7,73/10

Usuarios Atención Online, 2010:

- ✓ El 92,8% lo volvería a utilizar
- ✓ Lenguaje claro: atributo más valorado, 8,99/10
- ✓ Satisfacción global: 8,30/10

Página Web, 2010:

- ✓ Lenguaje claro: atributo más valorado: 7,49/10
- ✓ Satisfacción global: 7,11/10

Expectativas usuario cumplidas:

- ✓ **Teléfono:** 87,3% en 2007, 83,4% en 2008, 86,5% en 2009, y 84,4% en 2010
- ✓ **Presencial:** 78,9% en 2007, 87% en 2008, 86,8% en 2009 y en 91,5% en 2010
- ✓ **Telemático**: 80,2% en 2009 y 77,3% en 2010

Ampliación y mejora de la Red de Oficinas de Atención Ciudadana

Descripción:

Si bien la **DGCSyAC** ha reforzado la relación del ciudadano con la Administración a través del impulso de nuevos canales, también ha realizado un **gran esfuerzo por continuar avanzando en la puesta a disposición de una Red de Oficinas competitiva** que permita al ciudadano acceder a la información pública desde cualquier punto de la Región, para lo se han habilitado:

- **Oficinas de Atención al Ciudadano**: encargadas de orientar al ciudadano, tramitar las sugerencias y quejas recibidas, realizar funciones de registro así como posibilitar la tramitación administrativa.
- **Puntos de Información y Atención al Ciudadano:** ofrecer información, asesorar y orientar al ciudadano en las consultas que formule. Al menos uno en cada Consejería.
- **Implantación de Quioscos Digitales** en las calles madrileñas y lugares públicos a través de los que posibilitar al ciudadano el permanente acceso a la red.

Cifras relevantes:

- ✓ **6 Oficinas Conjuntas inauguradas en 5 Ayuntamientos en esta legislatura**
- ✓ **5 nuevos Registros Auxiliares en Oficinas Conjuntas**
- ✓ **12 nuevas Oficinas de Registro**
- ✓ **75 nuevos Quioscos digitales**

Ventanilla Única de la Comunidad de Madrid

Descripción:

Desde la DGCSyAC se ha firmó en noviembre de 2007 un **convenio marco** entre la Administración General del Estado y la Comunidad de Madrid para la **implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano en el ámbito territorial de la Comunidad** con el fin de prestar servicios **de las Entidades Locales de la Región** adheridas al convenio y favorecer el acceso de los ciudadanos a dichos servicios. La red de oficinas preas los siguientes servicios:

- **Contacto**: prestación de servicios de recepción, registro y remisión de comunicaciones.
- **información**: desarrollo de servicios de orientación personalizada a los ciudadanos sobre los servicios públicos e información de las Administraciones intervinientes.
- **Gestión**: prestación de servicios integrales de gestión que comprendan la tramitación conjunta de procedimientos y trámites competencia de distintas Administraciones intervinientes.

Cifras relevantes:

- ✓ **Más de 230 Oficinas de Ventanilla Única disponibles** en la Comunidad de Madrid
- ✓ **Se han adherido al convenio ya 172 Ayuntamientos** (de un total de 179 en la Región)
- ✓ **Más de 350.000 documentos tramitados** a través de Ventanilla Única en el periodo 2007-2011

Definición, desarrollo y puesta en marcha de una aplicación para Envío electrónico de Información Institucional a los madrileños (INFI)

Descripción:

El proyecto INFI (Información Institucional) presenta un **impulso destacado por difundir información de interés para los ciudadanos madrileños relacionada con actuaciones y servicios puestos en marcha por la Administración regional.**

Desde principios de 2010, en cada solicitud de servicio tramitada por un ciudadano con la Comunidad de la Madrid, éste tiene la opción de marcar una casilla en la que manifiesta si desea o no recibir información institucional de la Comunidad de Madrid.

En caso de aceptar, sus datos quedan almacenados, con las condiciones adecuadas de seguridad y confidencialidad, en un fichero específico para su posterior segmentación por áreas geográficas, perfil del destinatario, categoría y/o tipología de procedimiento. En adelante, **el ciudadano recibirá periódicamente correos electrónicos en formato HTML con información de su interés**.

Cifras relevantes:

- ✓ **Definición del funcional**
- ✓ **Declaración del archivo**
- ✓ **187.405 subscriptores**

Servicios Electrónicos de Respuesta Inmediata para ciudadanos (SERIs)

Descripción:

Dado el compromiso adquirido por la DGCSyAC con la prestación de servicios de alto valor añadido para los ciudadanos, durante estos 4 años se ha realizado un gran esfuerzo por **habilitar nuevos trámites o gestiones que se resuelvan de forma inmediata en el mismo momento de la presentación de la solicitud por el ciudadano**, ya sea en las oficinas de atención presencial o por vía telemática.

En la actualidad, **se encuentran en funcionamiento 4 SERIs**: *Preinscripción en Actividades del programa 14/30 para jóvenes de la Comunidad, Registro de Tarjetas de Estacionamiento para personas con movilidad reducida, Certificado de estar Inscrito en el Registro de Uniones de Hecho y obtención de la Licencia de Caza y Pesca.*

Asimismo, se encuentran **en desarrollo 9 nuevos servicios,** entre otros la obtención del *Certificado de formación del IMAP* y *Acreditación de estar inscrito como demandante de servicios de empleo.*

De igual forma, **se pueden realizar 134 gestiones relevantes a través de Internet.**

Cifras relevantes:

(datos a 01/02/2011)

- ✓ **4 Servicios de Respuesta Inmediata disponibles**.
- ✓ **9 nuevos servicios en desarrollo**
- ✓ **134 gestiones susceptibles de ser realizadas por internet**

870 Servicios Electrónicos a disposición de ciudadanos y empresas

Descripción:

e-fácil
Tus gestiones en madrid.org

Desde hace años, la Comunidad de Madrid viene mostrando una vocación de mejora y modernización de los servicios públicos prestados a los ciudadanos. Con la ejecución de las dos fases del *Plan Estratégico para la Simplificación de la Gestión Administrativa*, *PESGA I 2001-2003* y *PESGA II 2005-2007*, y el *Plan de Administración Electrónica 2008-2011*, también conocido como Plan *eFácil*, se sentaron las **bases para la efectiva implementación de la e-Administración** en la Comunidad de Madrid, permitiendo a los ciudadanos relacionarse con ésta de forma **multicanal**.

Tomando la Ley 11/2007 como referencia, la DGCSyAC diseñó una **hoja de ruta** para su cumplimiento efectivo que exigía la *implicación y esfuerzo conjunto de todas las Consejerías y Organismos*. Un elemento fundamental consistía en acometer un **proyecto para la mejora de los procesos internos y la simplificación de la tramitación administrativa asociada al uso de los servicios públicos por los ciudadanos**.

Así en 2008 se inició un **proceso que ha culminado con la puesta a disposición de ciudadanos y empresas, de un conjunto de más de 870 servicios públicos accesibles a través de medios electrónicos**.

La iniciativa, llevada a cabo **con la colaboración de ICM**, consiste en la **simplificación administrativa y racionalización de trámites e hitos** asociados a los procedimientos administrativos vigentes en el Catálogo de Servicios de la Comunidad de Madrid, la **homogeneización de toda la documentación** asociada a la tramitación de los procedimientos y la **puesta a disposición de un catálogo completo de servicios al ciudadano accesible a través de Internet** donde los ciudadanos puedan iniciar la tramitación de los procedimientos por medios electrónicos y hacer el seguimiento de la **situación de sus expedientes**, **aportar documentación adicional**, etc.

Los **objetivos logrados por la DGCSyAC** con la ejecución de esta iniciativa han sido fundamentalmente:

- Lograr la **disponibilidad electrónica del 100% de procedimientos administrativos**.
- Disponer de un **inventario completo y actualizado de procedimientos administrativos y una relación permanentemente actualizada de servicios y trámites electrónicos** prestados por la Comunidad de Madrid, así como una metodología para su mantenimiento y actualización permanente.
- Fomentar una **cultura de cooperación en los diferentes agentes intervinientes en la tramitación de los procedimientos administrativos y servicios públicos** prestados por la Comunidad de Madrid a los ciudadanos y empresas por medios electrónicos.

Cifras relevantes:

- ✓ De los 3.446 servicios de las CCAA, **el mayor número (419) correspondía a la Comunidad de Madrid** (*III Estudio eAdmin autonómica (@DECES)* y *Asoc. de Internautas 2007-2009*)
- ✓ **870 servicios electrónicos** tramitables por Internet
- ✓ **100% de servicios integrados** con servicios comunes de AE
- ✓ **Más de 2.300 impresos electrónicos descargables** y cumplimentables
- ✓ **Más de 1.100 impresos telemáticos cumplimentables** con posibilidad de envío on-line
- ✓ **Más 450 personas involucradas** en la puesta a disposición de los servicios

Consolidación de los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica (SCTEs)

Descripción:

La DGCSyAC ha trabajado en estos 4 años en impulsar la consolidación de la AE mediante la habilitación de **aplicaciones comunes sobre las que sustentar el conjunto de servicios electrónicos disponibles**. Para ello, se han implantado y mejorado los **Servicios Comunes de Tramitación Electrónica**, **SCTEs**, con el fin de posibilitar y facilitar la interacción entre ciudadanos y la Comunidad de Madrid en sus relaciones por medios electrónicos.

Durante la legislatura que culmina se han realizado acciones en lo que respecta a los siguientes ámbitos:

- **Identificación electrónica:**
  - **Despliegue de certificados digitales a empleados públicos** implicados en la tramitación administrativa **y altos cargos** para firma digital de documentos electrónicos.

  - **Incorporación de nuevos Prestadores de Servicios de Certificación (PSCs)** reconocidos para la realización de gestiones por Internet con la Comunidad de Madrid.
  - Despliegue de **aplicación Portafirmas** para firma de documentos electrónicos, en sustitución de los documentos en papel firmados manualmente. Se ha impartido formación específica a grupos de usuarios.
- **Tramitación electrónica:**
  - Implantación del **Registro Electrónico eReg** para presentación y gestión multicanal de solicitudes.
  - Inclusión de la posibilidad de **anexado de documentos a solicitudes** tramitadas por Internet, así como de **aportación posterior de otra documentación** en la totalidad de servicios electrónicos disponibles.
  - Desarrollo e implantación del **servicio seguro de Notificaciones Electrónicas NOTE**. Actualmente los ciudadanos pueden elegir esta opción de notificación en la totalidad de servicios electrónicos disponibles.
  - Habilitación del **servicio de Consulta de Situación de Expedientes SIEX** que posibilita a los ciudadanos y empresas conocer la fase de tramitación de sus expedientes administrativos.
  - Posibilidad de **pago telemático de tasas precios públicos en más de 950 trámites**.
  - Implantación del **sistema de comprobación del Código de Verificación Electrónica (COVE)** de documentos electrónicos emitidos por la Comunidad de Madrid.

Cifras relevantes:

(datos a enero 2011)

- ✓ **100% de servicios comunes en pleno funcionamiento**
- ✓ **Más de 4.000 certificados digitales distribuidos** a empleados y altos cargos.
- ✓ **Reconocidos los 10 PSCs más extendidos en España** (entre ellos eDNI y la FNMT)
- ✓ **Reconocidos los 12 certificados electrónicos más comunes en España**
- ✓ **Más de 225.000 documentos firmados** en el último año
- ✓ **25.000 operaciones** de firma al mes en Portafirmas
- ✓ **Más de 87.000 documentos registrados** por Registro telemático desde Enero 2010
- ✓ **Más de 3.000 ciudadanos inscritos** al servicio NOTE
- ✓ **Más de 4.000 consultas de situación de expedientes** recibidas desde Enero 2010
- ✓ **Más de 2.300 empleados habilitados en SIEX**
- ✓ **107.000 operaciones de pago electrónico** desde mayo 2007
- ✓ **945.839 documentos con COVE** desde 2008
- ✓ **Más de 300.000 € recaudados** mediante pasarela de pagos

Evolución de las plataformas corporativas de soporte a la tramitación administrativa electrónica (GEST@)

Descripción:

Tras la entrada en vigor de la Ley 11/2007 y la inclusión de medios electrónicos en la gestión administrativa, surge la **necesidad de dotar al empleado público de herramientas de gestión** que posibiliten la integración y explotación de las nuevas aplicaciones **para la tramitación telemática de procedimientos administrativos,** consiguiendo así **automatizar, en la medida de lo posible, los flujos de actuación de la Administración Pública**.

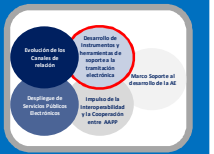
En este escenario, la DGCSyAC, en colaboración con ICM, ha liderado una **iniciativa para diseñar, desarrollar e implantar una aplicación (GEST@) capaz de gestionar electrónicamente la tramitación administrativa, integrándose, a su vez, con las demás aplicaciones existentes** en el modelo tecnológico de AE de la Comunidad de Madrid (SCTEs, ICDA, etc.).

Actualmente, se encuentra **finalizado el desarrollo** y se están realizando **3 pilotos de implantación del sistema** para *Bastanteo de Documentos*, obtención de *Cédulas de Habitabilidad* y *Registro de Centros de Formación*.

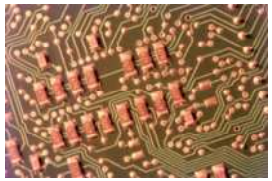
Cifras relevantes:

- ✓ Desde diciembre de 2010 **la Comunidad de Madrid dispone de una plataforma Corporativa para la gestión electrónica de expedientes**
- ✓ **Prevista finalización de los pilotos a lo largo de 2011**

Archivo electrónico de documentos de la Comunidad de Madrid



Descripción:



Tras la aprobación de la Ley 11/2007 y de conformidad con los requisitos establecidos en los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad, la DGCSyAC inició en 2009 un **estudio para analizar el sistema de archivo electrónico de la CM** existente hasta el momento (sisdocumentos), con el fin de proponer una **solución moderna** que permitiera dar respuesta a las necesidades y retos futuros de la eAdministración.

A raíz de las conclusiones del estudio, la DGCSyAC, en colaboración con ICM, lanzó en 2010 una iniciativa para el **desarrollo e implantación de un nuevo sistema de Archivo Electrónico de Documentos (ADOC)**, que se ha puesto en producción en diciembre de 2010.

Como continuación a esta iniciativa está prevista **la migración de los 1,2 millones de archivos existentes** en sisdocumentos al nuevo archivo ADOC, además de la **integración de las distintas aplicaciones utilizadas para registrar electrónicamente** documentos en la Comunidad de Madrid con el nuevo Archivo.

Cifras relevantes:

- ✓ **Archivos registrados entre 2007 y 2010: 1.110.400 archivos**

Sistema de Intercambio de Datos entre Administraciones (ICDA)

Descripción:

El sistema ICDA nace con el fin de cumplir la Ley 11/2007, así como **favorecer la simplificación administrativa y reducir la gestión burocrática**, **evitando al ciudadano la presentación de documentos que obren ya en poder de éstas**. En caso de que el ciudadano autorice la consulta de ciertos documentos requeridos en la solicitud de inicio del servicio, **sus datos serán facilitados por Unidades de CM o mediante consulta a bases de datos de otras AAPP** con las que previamente se ha firmado un convenio desde la DGCSyAC.

Durante la legislatura **se ha finalizado el desarrollo e implantación del sistema**, **habilitando un total de 12 tipos de consultas de documentos**, de las que *7 son consultas a bases de datos de unidades de la Comunidad de Madrid* y *5 de otras Administraciones* (*Agencia Tributaria, Policía Nacional e INE*).

En la actualidad se está trabajando para **habilitar 4 nuevos tipos de consultas** a través del sistema ICDA.

Cifras relevantes:

- ✓ **12 tipos de consultas**
- ✓ **En 2010 se realizaron 1.071.400 consultas de documentos**
- ✓ **Más de 3,6 millones de consultas** desde 2008
- ✓ **Más de 2.000 empleados habilitados** para su uso

Soporte a las Entidades Locales para su integración en la Red SARA

Descripción:

El *Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones*, conocido como **red SARA**, nace como una iniciativa basada en la "*Intranet Administrativa*", que desde 2002 ha constituido la infraestructura de comunicaciones y servicios telemáticos de las AAPP. La red SARA **representa un salto cualitativo, centrando esfuerzos en un desarrollo exponencial de garantías, seguridad y prestaciones en el intercambio telemático de datos entre AAPP a nivel nacional y local.**

La Comunidad de Madrid, consciente desde un principio del valor y oportunidades derivadas de la red SARA, **firmó en Febrero de 2008 un convenio de colaboración con el Ministerio de Administraciones Publicas para la prestación mutua de servicios de AE**. Desde su firma, a través de la DGCSyAC, **se ha facilitado la conexión y acceso a la Red SARA y a sus servicios**, mediante firma de convenios al efecto, **a la totalidad de EELL de la Región que lo han solicitado**, con el objeto de impulsar la interoperabilidad de servicios, trámites y procedimientos compartidos.

Cifras relevantes:

(Datos a noviembre de 2010)

- ✓ **104 municipios conectados**
- ✓ **Más del 96% de la población cubierta**
- ✓ **5.877.055 de habitantes cubiertos**

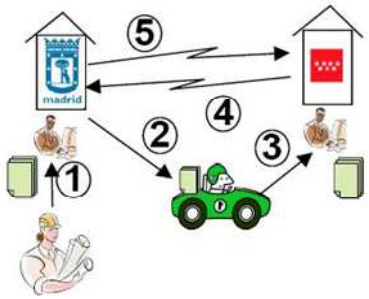
Sistema Interconexión entre Oficinas de Registro de la Comunidad de Madrid

Descripción:

Consciente de la necesidad de lograr la interconexión integral y efectiva entre oficinas de registro, y en línea con los estándares impulsados desde la Administración General del Estado (estándar SICRES), la Comunidad de Madrid, a través de la DGCSyAC, ha realizado desde hace años un esfuerzo importante por desarrollar e implantar una **plataforma única que permita el intercambio de asientos registrales entre distintas oficinas de registro de documentos de entrada y salida** (incluyendo registros electrónicos).

Con este objetivo en mente, la Comunidad de Madrid **ha logrado en estos años interconectar 40 entidades registrales y más de 130 oficinas de registro.**

En línea con el estándar SICRES 2, en la actualidad la Comunidad de Madrid dispone de **interconexión de su registro con otros órganos administrativos externos a la Administración Regional**, tales como:



- **Ministerio de Fomento** (desde el año 2005), apuntes registrales de entrada para la solicitud tramitación autorización transportes y la solicitud tarjeta tacógrafo digital.
- **Ayuntamiento de Madrid** (desde el año 2007) para la integración de entradas en registro.
- **Cámara de Cuentas** (desde el año 2009) para el registro de documentos.

En la actualidad, en colaboración con ICM, se está llevando a cabo la **modificación de la aplicación de registro para soportar el modelo de datos de SICRES 3.0**, en el cual la Comunidad ha participado en el proceso de validación, así como los procesos de firma y gestión de estados de las comunicaciones, para la **implantación de la aplicación SIR (Sistema Integrado de Registros) y su integración con la plataforma eReg**.

De este modo, la Comunidad de Madrid tiene como objetivo **garantizar la interconexión de todas las oficinas de registro integradas en la red SARA** para el intercambio eficaz de asientos registrales por medios electrónicos entre todo el territorio español **y permitir así a las unidades de gestión el acceso anticipado a los asientos registrales y a las copias de documentos presentados por medios electrónicos.**

Cifras Relevantes:

- ✓ **Aplicación única para la gestión de 40 entidades registrales y más de 130 oficinas de registro**
- ✓ **Más de 4.000.000 de documentos tratados al año**
- ✓ **Más de 2.500 unidades orgánicas y más de 7.000 usuarios**
- ✓ **Entrada de más de 100.000 documentos y salida de más de 50.000 para más de 1.500 entidades externas**

Decreto de desarrollo de la Ley 11/2007 en la Comunidad de Madrid

Descripción:

La Ley 11/2007 marcó un reto trascendental a las AAPP en la construcción de la eAdministración en España. La Ley establecía la fecha del **31/12/2009** como límite para que los ciudadanos pudieran ejercer sus derechos por medios electrónicos en cualquier procedimiento y actividad de competencia de la Administración. Su cumplimiento justificaba la **necesidad de desarrollo de sus previsiones**, en la medida que no agotó la regularización del acceso electrónico a los servicios públicos como consecuencia de la distribución de competencias y su incidencia sobre la autoorganización que corresponde al resto de las Administraciones en este sentido.

De este modo, la DGCSyAC inició en el año 2010 la **elaboración de un Decreto de desarrollo de la Ley 11/2007**, como **complemento necesario en la Administración de la Comunidad de Madrid** para facilitar la efectiva realización de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007 a los ciudadanos en sus relaciones por medios electrónicos con la Administración madrileña.

Cifras relevantes:

- ✓ **Proyecto de Decreto finalizado y en fase de tramitación.**

Soporte jurídico para el desarrollo de la Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid

Descripción:

Ante la entrada en vigor de la Ley 11/2007, la DGCSyAC, a través del Área de Estudios Jurídicos, encargada de **supervisar que las normas de la CM se ajusten en los procedimientos que regulen a los parámetros establecidos por la Ley 30/92 y la Ley 11/2007**, ha llevado a cabo múltiples estudios sobre normativa para analizar necesidades de **adaptación**. Además, se ha elaborado y publicado la Resolución, de 26 de marzo de 2010, por la que se **habilitan todos los Registros Telemáticos** para la **realización de trámites en los procedimientos competencia de la CM**.

Se ha realizado la elaboración y tramitación del Decreto por el que se **regula el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y a la utilización de tecnologías de la información por la administración de la Región**, como desarrollo de los preceptos contemplados en la Ley 11/2007. Asimismo, la DGCSyAC ha participado en la realización de diversos **estudios sobre la implantación de la Sede Electrónica y el desarrollo de la Interoperabilidad** en la Comunidad de Madrid.

Cifras relevantes:

- ✓ **Más de 800 Informes Decreto 175/2002** desde mayo 2007 a marzo 2010.
- ✓ **Más de 1.300 Informes Decreto 85/2002** desde mayo 2007.

Capacitación de los empleados públicos en Administración Electrónica

Descripción:

Entre las competencias de la DGCSyAC figura la de **velar por la capacitación, impulsar el conocimiento y promocionar el uso por los empleados públicos de las herramientas y servicios de Administración Electrónica** puestos en marcha por la Comunidad de Madrid. En este sentido, enmarcado dentro del **Plan de Formación anual de la DGCSyAC** se encuentra un bloque formativo innovador y de gran éxito destinado a formar a empleados de la Comunidad de Madrid en metodologías, herramientas y servicios en el ámbito de la Administración Electrónica.

De manera flexible, y de cara a garantizar el éxito de otros proyectos de desarrollo de la AE, desde la DGCSyAC se han lanzado **acciones formativas orientadas a colectivos específicos de empleados** que han posibilitado, por ejemplo, asegurar el **éxito en el proceso de rediseño, simplificación y puesta a disposición en Internet de la totalidad de impresos telemáticos asociados a los procedimientos administrativos** de la Comunidad, gracias a la **capacitación y participación decisiva de los empleados públicos responsables de su tramitación**.

Cifras relevantes:

- ✓ **Más de 4.500 horas anuales** de formación recibida en AE y herramientas corporativas
- ✓ **Entre los cursos con mayor demanda** (más de 388% de solicitudes respecto a plazas)
- ✓ **Más de 20 ediciones de cursos al año**
- ✓ **Ocupación superior al 90%**
- ✓ **Máxima valoración por el alumnado** (superior a 8,1/10)

Modelo organizativo para la gestión del cambio para crear una cultura de Gestión Electrónica en la Comunidad de Madrid

Descripción:

De cara a afrontar con las máximas garantías la consolidación de la Administración Electrónica, así como promover una cultura de gestión transversal de proyectos corporativos de desarrollo de la AE, asegurar el control y coordinación del amplio número de agentes involucrados y mitigar la resistencia al cambio de los empleados y unidades administrativas, la DGCSyAC se propuso **construir una estructura organizativa estable y flexible, conformada por recursos expertos, que preste asesoramiento y soporte continuo en los ámbitos clave de desarrollo de la Administración Electrónica**.

Se ha **desplegado un modelo organizativo novedoso que implica a la totalidad de Consejerías** y **fomenta la participación activa de todos los empleados con responsabilidad en la gestión administrativa**, y se han establecido **órganos de control y seguimiento** y definido **herramientas de soporte y protocolos de coordinación** que impulsan una **cultura de comunicación y difusión de información y documentación** que facilitan la efectiva transición hacia la Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid.

Cifras relevantes:

- ✓ **Más de 450 personas involucradas en el desarrollo de la AE.**
- ✓ **Establecida la figura del Responsable de AE por Consejería de la Comunidad de Madrid**

Promoción y difusión del uso de las herramientas y servicios de Administración electrónica

Descripción:

Con el fin de **potenciar y promover una cultura de trabajo común** en el desarrollo de la AE y **comunicar y divulgar** todo lo relativo a herramientas y servicios de gestión y tramitación electrónica y su uso por empleados públicos y ciudadanos, la DGCSyAC e ICM han trabajado durante los últimos años en la **promoción del uso de las herramientas y servicios electrónicos mediante** las siguientes vías:

- Lanzamiento de **portales temáticos** para promover el uso de herramientas y servicios AE (*Portal de Rediseño, Portal del Empleado, Portal de AE, etc.*)
- Elaboración y envío de **newsletter** con información y noticias sobre AE para empleados públicos.
- Ejecución de **acciones formativas y eventos periódicos** con responsables de todas las Consejerías.
- Diseño de **documentación y manuales de soporte** para el acceso y uso de herramientas y servicios de AE.
- Celebración de **jornadas, seminarios y encuentros digitales** de difusión de herramientas y servicios de AE.

Cifras relevantes:

- ✓ **18 portales temáticos para promover el uso de herramientas y servicios de AE**
- ✓ Envío de una **newsletter semanal de AE a más de 187.000 subscriptores**

Cuadro de Mando de seguimiento y explotación de estadísticas sobre servicios prestados por el 012

Descripción:

Desde la DGCSyAC se ha puesto en marcha de un **cuadro de mando territorial (CMT)** como una **herramienta a través de la que ofrecer al usuario la posibilidad de consultar y explotar indicadores en relación con el servicio de atención telefónica 012** de la Comunidad de Madrid **así como generar nuevos a partir de los ya existentes para su posterior explotación en forma de informes y mapas**. Así, el CMT permite al usuario:

- Comprobar el **nivel de evolución de los indicadores seleccionados** en base a criterios o parámetros.
- **Comparar** el resultado de los indicadores **en territorios** diferentes de la Región.
- **Gestionar Puntos de Interés/Infraestructuras** situados en el mapa, con posibilidad de ubicación en GoogleMaps.

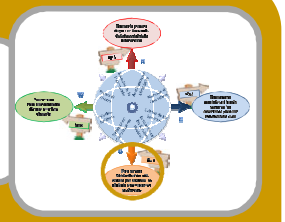
Cifras relevantes:

El CMT permite conocer, entre otros, las llamadas recibidas, mensualmente, por:

- ✓ **Municipios**
- ✓ **Temática/Asunto**
- ✓ **Consejerías**
- ✓ **Hombres/Mujeres**
- ✓ **Etc.**

Pasos abordados para ser una *Administración más sencilla y orientada a los ciudadanos y empresas madrileñas*

Eje 3: Hacia una Administración más sencilla y orientada a los ciudadanos y empresas



Descripción:

El objetivo de este eje era llevar a cabo una serie de iniciativas que permitiesen avanzar hacia una Administración más sencilla y orientada a los ciudadanos y empresas; situando a la simplificación como eje para la mejora en la gestión, fijando y evaluando los niveles de calidad en la misma y conociendo lo que los madrileños esperan de su Administración.

Líneas de actuación:

- **Simplificación y reducción de barreras administrativas**
- **Promoción de la cultura de la excelencia en la Administración**
- **Impulso de la evaluación de las políticas y los servicios**

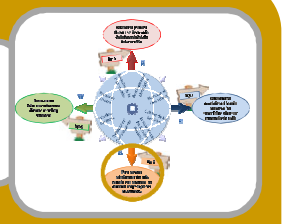
Proyectos relevantes:

- ✓ *Rediseño, simplificación y homogeneización de los procedimientos administrativos de la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Reducción de barreras administrativas para los ciudadanos y empresas en sus gestiones con la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Impulso de la Cultura de Excelencia a través de la prestación de servicios de asesoría y formación a unidades administrativas de la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Capacitación del Empleado Público en materia de calidad para la prestación de un servicio óptimo a los madrileños*

Principales logros:

- ✓ **Más de 2.300 impresos simplificados y disponibles en formato electrónico**
- ✓ **100 % de procedimientos administrativos dirigidos al ciudadano con formularios simplificado y en formato electrónico**
- ✓ En 2010, **más de 1 millón de documentos no aportados por el ciudadano** como consecuencia de la simplificación documental
- ✓ **Más de 32,5 millones de euros de ahorro generado a ciudadanos y empresas por la implantación y uso de la AE**

Eje 3: Hacia una Administración más sencilla y orientada a los ciudadanos y empresas



Proyectos relevantes:

- ✓ *Convocatoria de Premios a la Excelencia y la Calidad*
- ✓ *Elaboración de Cartas de Servicios*
- ✓ *Impulso de la evaluación de los servicios en centros directivos y organismos de la Comunidad de Madrid*
- ✓ *Estudio de la percepción del ciudadano y del empleado público como vía para la evolución y mejora de los servicios*

Principales logros:

- ✓ **Más de 6,2 millones € de ahorro anual generado para las empresas,** como resultado de la simplificación de la normativa y procedimientos estudiados
- ✓ **275 módulos de formación sobre calidad y mejora de la actividad administrativa**
- ✓ Celebradas **2 ediciones de los de Premios a la Excelencia y la Calidad**
- ✓ **34 nuevas Cartas de Servicios publicadas, ya existen 248**
- ✓ Creada una **Red de Evaluadores de los servicios con más de 300 colaboradores**
- ✓ **Más de 20.000 encuestas presenciales y telefónicas de grado de satisfacción del usuario**, con más de un **8 sobre 10 de media** en la valoración de la satisfacción del usuario de la atención personal y un **84,4% de las expectativas de los ciudadanos cubiertas por el servicio de atención**
- ✓ **861 Expedientes atendidos por el Defensor del Contribuyente**

Rediseño, simplificación y homogeneización de los procedimientos administrativos de la Comunidad de Madrid

Descripción:

Como consecuencia de la **introducción de los medios electrónicos, el avance de la SI** y la entrada en vigor de la **ley 11/2007**, la Comunidad de Madrid se ha enfrentado a la necesidad de **adecuar sus procesos de gestión administrativa a la realidad tecnológica** actual. Conscientes de ello, desde la DGCSyAC se ha liderado un **proyecto para el rediseño y adaptación de los procedimientos a la Ley 11/2007** que ha permitido, a través de la incorporación de criterios de simplificación y normalización, **que los ciudadanos y empresas madrileñas dispongan de la tramitación administrativa de forma multicanal,** incorporando a las vías de relación presencial y telefónica existentes, la opción de realizar gestiones a través de medios telemáticos.

La Comunidad de Madrid se posiciona así como una **Administración moderna, eficiente, cercana y mucho más sencilla para los ciudadanos y empresas**. El trabajo de la DGCSyAC ha consistido fundamentalmente en:

- **Definición de un Inventario inicial de servicios y procedimientos** racionalizado así como el establecimiento y ejecución de un protocolo de actualización permanente del mismo.
- **Clasificación de todos los procedimientos del inventario en diferentes categorías** atendiendo a esquemas comunes de tramitación.
- **Identificación y diagramación de los trámites estándar que componen cada categoría** de procedimientos, homogeneizando gestión a realizar en cada tipología de procedimiento.
- **Rediseño de formularios** mediante **documentación normalizada** para simplificación de trámites y gestiones al ciudadano.
  - Se adaptan impresos conforme a una **metodología para adecuación a la Ley 11/2007**, impulsando un **imagen corporativa única de documentos de la Comunidad de Madrid**.
  - Además, se **simplifica la tramitación del procedimiento** mediante reducción de gestiones e integración con la plataforma de Servicios Comunes de Tramitación Electrónica.
- La incorporación de **medidas y cláusulas de seguridad y protección de datos de carácter personal** de los ciudadanos.

El desarrollo de este proyecto ha permitido al ciudadano elegir el **modo de relacionarse** con la Comunidad de Madrid, **garantizando la igualdad y seguridad de todos en el acceso** a los Servicios Públicos y accediendo a unos **servicios más sencillos y normalizados.**

Cifras relevantes:

- ✓ **Más de 2.300 impresos simplificados y homogeneizados** y disponibles en formato electrónico
- ✓ **100 % de procedimientos administrativos dirigidos al ciudadano con sus formularios simplificados y en formato electrónico**
- ✓ **En 2010, más de 1 millón de documentos no aportados por el ciudadano** como consecuencia de la simplificación documental
- ✓ **Más de 450 recursos** implicados en el proceso de adecuación de los procedimientos durante **2 años de trabajo coordinado**
- ✓ **Definida e implantada una metodología corporativa de rediseño y simplificación de trámites y procedimientos**
- ✓ **870 procedimientos inventariados**

Reducción de barreras administrativas para los ciudadanos y empresas en sus gestiones con la Comunidad de Madrid

Descripción:

La DGCSyAC, consciente de la relevancia de **simplificar, en lo posible, los recursos humanos, económicos o materiales destinados por ciudadanos y empresas para el cumplimiento de sus obligaciones con la Administración**, realizó entre 2009 y 2010, un proceso de reducción de barreras y cargas administrativas desde una doble perspectiva:

- **A través del impulso de la Administración Electrónica como vía para la simplificación de la gestión administrativa**. Con la **consolidación de la tramitación por medios telemáticos**: *presentación de solicitudes on-line, no aportación de documentación que pueda ser consultable por la Administración* y *la posibilidad de consulta del estado del expediente a través de internet*, entre otros, los **ciudadanos y empresas de la Comunidad de Madrid se benefician de**:
  - **supresión de papel y el coste asociado a los recursos materiales** empleados durante la tramitación presencial.
  - **un ahorro de tiempo** al evitar desplazamientos innecesarios.
  - el **establecimiento de una relación ciudadano - Administración más ágil y sencilla**, manteniendo la totalidad de las garantías y asegurando el conjunto de derechos y deberes necesarios.
- **Mediante el análisis de la normativa y de los procedimientos administrativos, a efectos de identificar medidas de simplificación y mejora en el proceso de tramitación de los mismos.**

  La DGCSyAC ha estudiado la posible modificación de la tramitación de los servicios de forma que se **reduzcan plazos de tramitación** y se genere un **ahorro para ciudadanos y empresas** que favorezca **la mejora de la productividad y competitividad** de las empresas y **libere recursos para el ejercicio de su actividad**: *inversión, gasto en I+D+I, creación de empleo, mejora de procesos, etc*. Las iniciativas lideradas por la DGCSyAC en este ámbito se centran en:
  - El estudio de la casuística de los servicios relacionados con el proceso de **"Autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios".**
  - El estudio de procedimientos concretos en materia de autorización de instalaciones eléctricas de **"Alta Tensión" y de instalaciones de "Protección de incendios".**

Cifras relevantes:

- ✓ **Más de 32,5 millones de € de ahorro generado a ciudadanos y empresas por la implantación y uso de AE:**
  - **Más de 18 millones €**, desde mayo 2008, como resultado de documentos que ciudadanos y empresas ya no tienen que presentar
  - **6,5 millones €** desde enero 2010 por presentación on-line de documentos
  - **Más de 56.000 €** desde enero de 2010 por consulta telemática del estado de situación del expediente
  - **Más de 8 millones** € por pagos telemáticos desde mayo de 2007
- ✓ **Más de 6,2 millones de € de ahorro anual generado para las empresas,** como resultado de la simplificación de la normativa y procedimientos analizados

Impulso de la Cultura de Excelencia a través de la prestación de servicios de asesoría y formación a unidades administrativas de la Comunidad de Madrid

Descripción:

Con el fin de promover e impulsar una cultura transversal de Calidad entre todas las unidades de la Comunidad de Madrid, la DGCSyAC ha organizado, durante la Legislatura, diversas **jornadas y sesiones de asesoría en materia de Calidad, dirigidas a unidades administrativas de la Comunidad de Madrid, como por ejemplo**:

- En la propia **DGCSyAC**, para impulsar la constante adecuación y mejora de protocolos de calidad adoptados.
- En la **Subdirección General de Bibliotecas**:
  - Para la realización de un **Plan de Calidad** en el que se recoja un **análisis de los procesos realizados** junto con un **análisis DAFO** que ayude a identificar los puntos fuertes de la unidad y áreas de mejora.
- En la **Consejería de Educación:**
  - Se ha llevado a cabo en *Centros Regionales de Información y Formación*, a través de las convocatorias "2009-2010", "2010-2011", proyectos de **formación dirigidos al equipo de directores y Jefes de Estudios** en los ámbitos de:
    - **Gestión de Procesos**
    - **Elaboración de Cartas de Servicios**
    - **Modelo EFQM**
  - El Proyecto se ha dividido en **tres etapas**:
    - I: **Formación**
    - II: **Asesoría**
    - III: **Evaluación de participantes** y, en caso de superar los requisitos, **dotación de título** acreditativo.

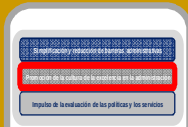
- En la **Consejería de Justicia:**
  - Se ha preparado la realización de **sesiones de asesoramiento para adecuar el modo de organización de las Oficinas Judiciales** al de la Comunidad de Madrid. Este epígrafe se encuentra en proceso de preparación y lanzamiento.

Asimismo, en el período legislativo que culmina, **se han acometido sesiones de asesoría para dotar a multitud de unidades administrativas** de la Comunidad de Madrid **de metodologías de evaluación de procesos** y **protocolos** de utilización de herramientas informáticas focalizadas a la **medición y análisis de los indicadores de calidad**, **documentando la información recabada en estas sesiones a través de informes.**

Cifras relevantes:

- ✓ **Más de 114 informes preceptivos y 21 sesiones de asesoría y formación sobre evaluación** dirigidas a unidades administrativas de la Comunidad de Madrid:
  - En 2007 **10 asesorías** realizadas y elaboración de **27 informes preceptivos**
  - 2008: **4 asesorías** para la evaluación de los servicios y **12 informes preceptivos** sobre uso de herramientas de evaluación
  - 2009: **7 asesorías** para diseño, campo y análisis de evaluación de servicios y **67 informes preceptivos** sobre uso de herramientas de evaluación

Capacitación del Empleado Público en materia de calidad para la prestación de un servicio óptimo a los madrileños



Descripción:

El **Empleado Público**, como representante de la Administración de la Comunidad de Madrid e intermediario de ésta con el ciudadano, se encuentra **en permanente proceso de actualización siendo partícipe de jornadas de asesoramiento y acciones formativas que le doten de nuevos conceptos y protocolos de actuación para facilitar** el ejercicio de su labor y beneficiar, a su vez, a la ciudadanía con una mejor prestación del servicio.

La evolución de la Comunidad de Madrid ha **provocado la necesidad de instruir**, desde la DGCSYAC, **a los empleados públicos,** en **el impulso de una filosofía de mejora continua a través de formación** en: **modelos de calidad, evaluación de los servicios, tramitación de quejas y sugerencias, calidad y atención al ciudadano, administración electrónica**, etc. Posteriormente, **los cursos han sido valorados por los asistentes** atendiendo a: **contenidos, aprovechamiento, documentación, organización y profesorado** para su optimización.

Cifras relevantes:

- ✓ **275 módulos de formación sobre calidad y mejora de la actividad administrativa**
- ✓ **93% de ocupación media** en las sesiones cada año
- ✓ **Sólo en 2010: 1.163 alumnos** asistentes y **2.159 solicitudes**
- ✓ **8,30/10 de nota media** global **en la edición de 2009** en comparación con 8,17/10 en 2008 y 8,07/10 en 2007

Convocatorias de Premios a la Excelencia y la Calidad

Descripción:

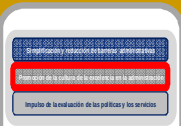
Con el fin de **favorecer y promover las buenas prácticas acometidas en la Administración**, desde la DGCSyAC se han convocado desde 2008 dos ediciones de **premios para el reconocimiento de la Excelencia y Calidad en actuaciones realizadas por unidades administrativas conforme al modelo EFQM**. A través de este concurso, **se explicitan las áreas que han realizado un mayor esfuerzo en ofrecer mejores servicios a los madrileños**. La **difusión de mejores prácticas ha incentivado a sus responsables** a continuar trabajando en la misma dinámica **e inspirado al resto de unidades** a promover nuevas actuaciones al objeto de ser presentadas en siguientes convocatorias. La DGCSyAC dispone de **herramientas informáticas** específicas para valorar las candidaturas.

- **Categorías:** Premio a la Excelencia y Calidad en el **Servicio Público de la Comunidad de Madrid** y en el **Servicio Público en Entidades Locales de la Comunidad de Madrid**.
- **Modalidades** por categoría: **Excelencia**, **Mejores Prácticas** y **Administración Electrónica**.

Cifras relevantes:

- ✓ **Celebradas 2 ediciones de Premios** a Excelencia y Calidad
- ✓ La convocatoria de 2008 es la que más candidaturas ha tenido hasta ahora, **28 candidaturas**
- ✓ Las Consejerías más participativas son las **Consejerías de Educación, Sanidad y Familia y Asuntos Sociales**

Elaboración de Cartas de Servicios



Descripción:

Contrayendo un compromiso con la ciudadanía, la DGCSyAC ha redactado **Cartas de Servicio** a través de las que se **comunican los estándares de calidad y cualidades obligadas en la prestación de los Servicios Públicos de la Comunidad de Madrid**. La Comunidad de Madrid es la única Administración que dispone de **Cartas de Servicio para todos los canales de relación con ciudadanos y empresas**: *presencial, telefónico e Internet*.

La **finalidad** de la elaboración de las Cartas de Servicio radica en:

- **Facilitar al ciudadano el ejercicio de sus derechos** en su relación con la Comunidad de Madrid.
- **Impulsar actuaciones de mejora continua de la calidad del servicio prestado.**
- **Controlar el grado de cumplimiento de los compromisos** contraídos por la Administración.
- **Informar al ciudadano de los niveles de calidad** de los servicios prestados.

Cifras relevantes:

- ✓ **248 Cartas de Servicios aprobadas** hasta enero de 2011
- ✓ Los **Institutos de Educación Secundaria**: los centros con más cartas de servicios
- ✓ En esta legislatura: **34 cartas publicadas:** 10 renovaciones y 24 nuevas
- ✓ En **2010, 11 cartas publicadas**: 7 nuevas y 4 renovaciones

Impulso de la evaluación de los servicios en centros directivos y organismos de la Comunidad de Madrid

Descripción:

La DGCSyAC, en su afán por promover y reforzar los procesos de evaluación de los servicios de las unidades de la Comunidad de Madrid en los últimos años, ha **constituido una red de evaluadores en la Administración regional y municipal a través de la que intercambiar metodología y homologar y normalizar las herramientas de evaluación.** En este sentido, la **DGCSyAC, de forma pionera, dispone de normativa específica** que regula el uso de las herramientas utilizadas para la **evaluación cualitativa y cuantitativa de la calidad**.

Además, con el objeto de fomentar el **intercambio y transferencia de conocimiento y experiencias en el ámbito de la evaluación**, en junio de 2009 se inició la **publicación semestral de la revista "Red de Evaluadores"** a efectos de habilitar un **espacio en el que poner en común experiencias en materia de evaluación y difundir técnicas e instrumentos** de evaluación de los servicios públicos que puedan servir como **recurso informativo**.

Cifras relevantes:

- ✓ **Creada** una **Red de Evaluadores con más de 300 personas** participantes
- ✓ Creada la revista Red de Evaluadores con **3 números** publicados
- ✓ Celebración de varias **reuniones anuales de la Red**

Estudio de la percepción del ciudadano y del empleado público como vía para la evolución y mejora de los servicios de la Comunidad de Madrid

Descripción:

El **análisis y evaluación del nivel de satisfacción de los ciudadanos madrileños** en su relación con la Administración Pública conforma una importante fuente de conocimiento a efectos de determinar, acorde con la percepción ciudadana, qué aspectos o **ámbitos de la Comunidad de Madrid alcanzan una valoración óptima y qué áreas son susceptibles de ser mejoradas**.

Así, la DGCSyAC ha llevado a cabo durante la presente legislatura un **proceso de evaluación global continuo de los Servicios Públicos**, **basado en los resultados de las encuestas de grado de satisfacción** y/o percepción de la calidad del servicio realizadas a ciudadanos y empleados públicos, con objeto de recabar información de los diversos agentes que interactúan con la Administración, testando fundamentalmente estos indicadores:

- **Nivel de satisfacción ciudadana en relación con:**
  - la **atención directa recibida** durante la prestación del servicio.
  - **sectores concretos de la Administración**, seleccionados por recoger servicios con mayor número de casos/año: sanidad, educación, transporte, empleo y atención a mayores.
  - **ámbitos transversales de la Administración:** Administración Electrónica, Atención Ciudadana, etc.
- **Percepción del empleado público en materia de calidad del servicio prestado**

Del mismo modo, se ha realizado un **Análisis de las Quejas y Sugerencias** remitidas por el ciudadano, asegurando su correcta valoración y tratamiento, y evaluando: su conocimiento sobre el modo de interponer una queja, si ha presentado alguna con anterioridad, si ha sido respondido, y en ese caso, si la contestación la ha considerado satisfactoria.

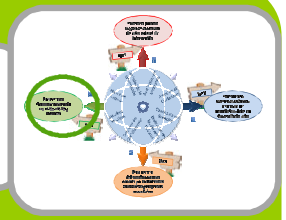
Asimismo, a lo largo de la presente legislatura, la DGCSyAC ha **mantenido la figura del "Defensor de Contribuyente"** surgida tras la publicación del Decreto 22/1999, encargada de **canalizar las quejas y sugerencias presentadas por el ciudadano en materia de tramitación de los servicios tributarios** de la Comunidad de Madrid. El Defensor del Contribuyente recopila, en forma de memoria, la resolución de las incidencias y el asesoramiento prestado a la ciudadanía.

Cifras relevantes:

- ✓ **Más de 20.000 encuestas** presenciales y telefónicas de grado de satisfacción del usuario (2007-2010)
- ✓ **Más de un 8 sobre 10 de media** en la valoración de la satisfacción del usuario en atención personal en 2009
- ✓ **Aumento creciente del índice regional de calidad**(sanidad, educación, empleo, transporte, atención al mayor)**:** Satisfacción de un 81,13 en 2010 (más de un 6% superior al del año 2009)
- ✓ **Incrementos en los índices sectoriales de calidad** de Sanidad, Educación, Transporte y Oficinas de Empleo
- ✓ **84,4% de las expectativas** generadas entre los ciudadanos hacia los servicios de atención **cubiertas por el servicio** que reciben, según datos de 2010
- ✓ **Memoria de Calidad 2010** en proceso de elaboración
- ✓ **861 Expedientes atendidos por el Defensor del Contribuyente**

Pasos abordados para ser una *Administración cada día más sostenible y eficiente*

Eje 4: Hacia una Administración cada día más sostenible y eficiente



Descripción:

El objetivo de este eje era llevar a cabo un conjunto de iniciativas que permitiesen avanzar hacia una Administración cada día más sostenible y eficiente, apostando por implantar planes y criterios de eficiencia energética y de racionalización y optimización del gasto y recursos en las diferentes unidades de la Comunidad de Madrid.

Líneas de actuación:

Proyectos relevantes:

- ✓ *Impulso de la contratación centralizada de electricidad*
- ✓ *Impulso de la contratación centralizada de gas natural*
- ✓ *Impulso de la contratación centralizada de servicios postales y telegráficos*
- ✓ *Impulso de la contratación centralizada de gasóleo de calefacción*
- ✓ *Optimización de los parámetros de contratación*
- ✓ *Iniciativas de telemedida y seguimiento de la facturación*
- ✓ *Iniciativas de formación, divulgación y auditorías energéticas*

Principales logros:

- ✓ **Implantada la contratación centralizada de la electricidad, gas natural, gasóleo de calefacción y servicios postales**
- ✓ **Ahorro estimado de 12,5 millones de € en electricidad**
- ✓ **Mejoras del 15,98% y un 10,99 €, en el precio medio del gas natural** en los dos últimos acuerdos marco establecidos
- ✓ **4 millones de € de ahorro en bonificaciones** pactadas en la contratación de **servicios postales y telegráficos**
- ✓ **Ahorro global de más de 1,2 millones de € en facturación de suministros energéticos** por optimización parámetros de contratación y de **cerca de 2 millones de € anuales por estudios y auditorías energéticas**

Planes de Ahorro: Impulso de la contratación centralizada de electricidad

Descripción:

Durante el periodo 2007-2011 se ha venido produciendo la **liberalización escalonada del sector eléctrico, hasta la práctica desaparición del mercado regulado**, primero con la eliminación desde el 1 de julio de 2008 de las tarifas reguladas para los **suministros conectados en alta tensión**, y después, a partir del 1 de julio de 2009, con su supresión para los **suministros en baja tensión** con potencias contratadas superiores a 15 KW.

Esta liberalización obligó a contratar en el mercado liberalizado en un breve plazo la práctica totalidad de los suministros eléctricos dependientes de la Administración de la Comunidad de Madrid. Se publicó la Orden de 2 de noviembre de 2009, de modificación de la Orden de 30 de julio de 2004, de la Consejería de Hacienda, sobre bienes y servicios de gestión centralizada y los procedimientos para su adquisición, y en ella **se limitó la gestión centralizada a aquellos suministros de electricidad conectados en alta tensión.**

Estos suministros se habían contratado en varios procedimientos de licitación independientes, o se encontraban aún en el mercado regulado. Los objetivos de la **contratación centralizada** se orientaron a hacer confluir en **una sola licitación todos los suministros de puntos en alta tensión**, buscando conseguir **ahorros**, tanto a través de las **economías de escala** como mediante la **optimización de los parámetros de contratación.**

En ese período se llevaron a cabo **5 licitaciones públicas centralizadas**, en la última de las cuales, la celebrada el pasado mes de mayo de 2010, que incluía ya todos los puntos en alta tensión, se obtuvo un **ahorro estimado en más de 12,5 millones**. En todas ellas colaboró la DGCSAC con la Junta Central de Compras, llevando a cabo las siguientes actuaciones:

- Identificación y elaboración de **inventarios de puntos de suministro**.
- **Caracterización técnica y administrativa** de los suministros.
- Elaboración de los **Pliegos de Prescripciones Técnicas y de la plantilla de presentación de ofertas.**
- **Informe de adjudicación y valoración de resultados globales.**
- **Informes individualizados** de los resultados obtenidos.
- Resolución y tramitación de **incidencias**.
- **Informes de incorporación de nuevos suministros**.

Cifras relevantes:

- ✓ **Ahorro estimado de 12,5 Millones de €**
- ✓ **100 % de los puntos de alta tensión en contratación centralizada**
- ✓ **Contrataciones (2007-2011)**
  - **Expte. 2007 (01/03/08-28/02/09):** *22 puntos; 70.720.000 kwh. Importe: 5.994.054 €*
  - **Expte. 2008 (1/07/08-30/06/09):** *209 puntos; 189.153.000 kwh. Importe: 18.913.400 €*
  - **Expte.2008 (01/03/09-20/06/10):** *59 puntos; 247.324.574 kwh. Importe: 21.737.604 €*
  - **Expte. 2009 (01/07/09-30/06/10):** *247 puntos; 295.089.297 kwh. Importe: 24.366.223 €*
  - **Expte. 2010 (01/07/10-31/12/11):** *342 puntos; 788.005.800 kwh. Importe 60.356.479 €*

Planes de Ahorro: Impulso de la contratación centralizada de gas natural

Descripción:

Al igual que ocurrió con la electricidad, se ha venido produciendo en el sector del gas natural un **proceso de liberalización del mercado**, que ha culminado con la **eliminación de las tarifas reguladas**. Tras la publicación de la Orden ITC/1251/2009, de 14 de mayo, se ha establecido el **paso obligado al mercado libre de todos los clientes con un consumo anual superior a 50.000 kilovatios hora.**

La Orden de 2 de noviembre de 2009, de modificación de la Orden de 30 de julio de 2004, de la Consejería de Hacienda, sobre bienes y servicios de gestión centralizada y los procedimientos para su adquisición, estableció la **gestión centralizada de los suministros de gas natural con un consumo anual superior a un millón de kilovatios hora**.

Tras estas modificaciones normativas, se proyectó hacer confluir en **un solo expediente de contratación** a todos los grandes consumidores de gas natural de la Administración de la Comunidad de Madrid. Al igual que en el mercado eléctrico, en el gas natural se pretende con la contratación centralizada **conseguir ahorros**, tanto a través de las **economías de escala** como mediante la **optimización de los parámetros de contratación**. Así, las **mejoras porcentuales obtenidas en el precio medio** del término de energía en los dos últimos acuerdos marco licitados fueron de un **15,98% y un 10,99%, respectivamente.**

En las licitaciones públicas centralizadas que se llevaron a cabo en este período, la DGCSAC colaboró con la Junta Central de Compras llevando a cabo las siguientes actuaciones:

- Identificación y elaboración de **inventarios de puntos de suministro**.
- **Caracterización técnica y administrativa** de los suministros.
- Elaboración de los **Pliegos de Prescripciones Técnicas.**
- Elaboración de la **plantilla de presentación de ofertas.**
- **Informe de adjudicación y valoración de resultados globales.**
- **Informes individualizados** de los resultados obtenidos.
- Resolución y tramitación de **incidencias.**

Cifras relevantes:

- ✓ **Mejoras del 15,98% y un 10,99%, en el precio medio del término de energía en los dos últimos acuerdos marco licitados**
- ✓ **Un solo expediente de contratación** para todos los grandes consumidores de Gas Natural de la Admon
- ✓ **Contrataciones de Gas Natural:**
  - **Expte. 2007 (01/10/07-30/09/09):** *22 puntos; 375.752.375 kwh*
  - **Expte. 2008 (1/09/08-31/08/09):** *64 puntos; 10.341.500 kwh*
  - **Expte. 2009 (01/09/09-31/12/10):** *88 puntos; 307.838.126 kwh*
  - **Expte. 2010 (01/01/1-31/12/12):** *28 puntos; 666.180.000 kwh*

Planes de Ahorro: Impulso de la contratación centralizada de servicios postales y telegráficos

Descripción:

Desde el año 1999 la **Comunidad de Madrid ha suscrito convenios anuales de colaboración con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.**, que se han ido revisando de forma periódica en función de las diferentes circunstancias que afectaban a su desarrollo. Con esos convenios se ha buscado **mejorar la eficiencia y calidad en la prestación del servicio y la racionalización de los depósitos**, y se han aprovechado las **economías de escala**, obteniendo por medio de las bonificaciones pactadas **considerables ahorros (más de cuatro millones de euros con el último convenio, 2009).**

Desde el pasado año 2010 **la contratación de los servicios postales de toda la Administración de la Comunidad de Madrid se ha centralizado**, licitándose a través de un **Acuerdo Marco** de vigencia bianual, y la DGCSAC ha colaborado con la Junta Central de Compras en la **elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas.** También se gestiona el **convenio anual de colaboración con la Sociedad Estatal en lo referente a los servicios telegráficos**, que actualmente no están incluidos en el ámbito de aplicación del Acuerdo Marco.

Cifras relevantes:

- ✓ **Ahorro de 4 millones de euros de en bonificaciones**
- ✓ **Centralizada toda la contratación**
- ✓ Datos de actividad:
  - **Más de 26 millones de envíos postales anuales**
  - **190 centros gestores de Servicios telegráficos**

Implantación de Planes de Ahorro: Impulso de la contratación centralizada de gasóleo de calefacción

Descripción:

La **contratación del gasóleo de calefacción** (gasóleo de tipo C) se encuentra igualmente centralizada, y también la DGCSAC colabora con la Junta Central de Compras para ello. El **último expediente**, de carácter bianual, inició sus efectos el 28 de octubre de 2009, con **seis empresas adjudicatarias.**

El precio se actualiza cada semana, en función de la variaciones producidas en el mercado de hidrocarburos (a través de la referencia de la publicación especializada Platts) y en los mercados financieros (por medio de la aplicación de la tasa de cambio euro/dólar publicada por el BCE). Desde la DGCSAC se remiten todos los lunes a los centros los precios que aplicarán en la semana entrante cada una de las empresas adjudicatarias.

Cifras relevantes:

- ✓ **Centralizada la contratación del Gasóleo de tipo C**

Planes de Ahorro: Optimización de los parámetros de contratación

Descripción:

Con la optimización de los parámetros de contratación se busca **reducir el coste de la facturación de los suministros energéticos.** En este apartado, las actuaciones llevadas a cabo durante el período 2008-2011 fueron de manera resumida las siguientes:

- **Ajuste de las potencias contratadas en los suministros eléctricos:** se ha buscado **adecuar las potencias contratadas a las necesidades reales de consumo,** mediante el siguiente proceso:
  - **Tarifas de acceso con tres periodos**. Calculando las potencias contratadas que minimizan en un Plazo de un año las potencias a facturar de cada período.
  - **Tarifas de acceso con seis períodos**. Buscando minimizar la suma anual de dos importes, el término de potencia y los excesos de potencia, teniendo en cuenta que la potencia de cada uno de los seis periodos debe ser igual o superior a la potencia del periodo anterior.
- **Propuestas de corrección de recargos por energía reactiva: e**n aquellos supuestos en los que el recargo de facturación por energía reactiva resultaba de cierta importante se ha propuesto la **instalación de una batería de condensadores** para compensarla. En estos casos hay que sopesar la inversión, su período de retorno y los ahorros obtenibles.
- **Ajuste de los caudales diarios contratados en los suministros de gas natural:** se ha buscado el ahorro a través del ajuste de los caudales, **para compensar el incremento de costes que supone la asimetría del consumo entre el verano y el invierno** (como consecuencia de la calefacción). El importe del término fijo mensual en los suministros con peaje 3.5 se determina en función del caudal diario a facturar, obtenido mediante la aplicación del criterio (85-105 %) al caudal máximo diario del mes. Existe por tanto un **nicho importante de ahorro consistente en la optimización del caudal diario contratado**, que minimice el coste del término fijo de facturación, buscando ajustarlo al régimen de cada temporada.

Cifras relevantes:

- ✓ **Ahorro global estimado de más de 1,2 millones de €**
- ✓ **Detalle de ajustes y ahorro anual por expediente:**

Electricidad

- **Expdte.2008**: 150 puntos; 512.000 €
- **Expdte.2009:** 39 puntos 297.173 €
- **Expdte.2010:** 21 puntos; 200.000 €

Gas natural

- **Expdte.2010**: 5 puntos; 204.547 €

Planes de Ahorro: Iniciativas de telemedida y seguimiento de la facturación

Descripción:

Para optimizar con garantías los suministros de electricidad, e intervenir con éxito en los mercados, resulta imprescindible **disponer de información completa acerca de las características y el perfil de consumo de cada centro**, lo que se obtiene a través de la lectura directa de los **consumos en tiempo real, mediante la instalación de aparatos de telemedida.**

La información obtenida a través de esa telemedida del consumo eléctrico se completa con **los datos de facturación facilitados por las empresas suministradoras.**

Con ese apoyo es posible **facilitar a los gestores** de forma periódica **información sobre la facturación emitida por las compañías suministradoras**, sobre **optimización del suministro** y propuestas de **ajustes**, y sobre **comparativas de precios**, para poder acceder en todo momento al mercado en las mejores condiciones.

La comprobación de las facturas permite determinar si existe algún error en la facturación o bien se ha producido alguna circunstancia excepcional en relación con el consumo, en comparación con los históricos de cada suministro, comunicando las incidencias detectadas en el control de consumos y facturación, e indicando y justificando, en su caso, los términos a reclamar.

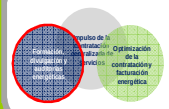
Se han documentado en el último trienio **reclamaciones por excesos de coste en la facturación eléctrica soportados por determinados suministros**, como consecuencia de la liberalización a fecha fija de los mercados, **y de los retrasos producidos en los cambios de empresa comercializadora.**

También se han llevado a cabo, tanto en los suministros eléctricos como en los de gas natural, **labores de intermediación entre las compañías comercializadoras, las compañías distribuidoras y los responsables de los centros**, ayudando a resolver incidencias relacionadas con la gestión de los contratos, los precios, la facturación, las incidencias resultantes de la telemedida, los cambios de titularidad, las revisiones de precios, o las altas y bajas de los suministros contratados.

Cifras relevantes:

- ✓ **132 centros en los que se ha aplicado la telemedida**
- ✓ **359 centros en los que se hace seguimiento de la facturación**

Planes de Ahorro: Iniciativas de formación, divulgación y auditorías energéticas



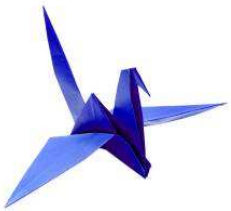
Descripción:

- **Formación:** durante la legislatura se han desarrollado **5 acciones formativas** sobre **"Ahorro y Gestión Energética"**, dirigidas a los responsables de la gestión energética de los centros de mayor consumo.
- **Divulgación:** elaboración de la **Guía de Ahorro Energético de la Comunidad de Madrid**. Con esta publicación, se da a conocer brevemente el funcionamiento de los mercados y la contratación de productos energéticos en España. Se pretende sentar las bases para una cultura del ahorro y la eficiencia energética en la Administración de la Comunidad de Madrid. La publicación va dirigida tanto a los gestores de suministros energéticos de la Administración de la Comunidad de Madrid como al resto de integrantes de los servicios públicos regionales, no exige grandes conocimientos técnicos para su comprensión y trata con rigor cuestiones que permitirán optimizar la gestión y el ahorro de la energía.
- **Auditorías:** se han llevado a cabo diversos **estudios sobre la situación de la contratación energética, estudios de prediagnóstico y auditorías energéticas:**
  - 50 Institutos de Enseñanza Secundaria: consumo eléctrico y sus costes.
  - Informe de recomendaciones sobre las condiciones contractuales óptimas de suministros. (22 puntos de la Consejería de Economía).
  - Estudio de las condiciones contractuales óptimas para el suministro (14 puntos Dirección General de la Juventud).
  - Estudio para la sustitución de calderas de gasóleo existentes en 12 grandes Residencias de Personas Mayores del Servicio Regional de Bienestar Social.
  - Estudio de identificación y caracterización de los suministros de los Institutos de Enseñanza Secundaria conectados en alta tensión.
  - Estudio de optimización de los suministros eléctricos (16 puntos de la Dirección general de Archivos, Museos y Bibliotecas).
  - Auditoría energética del edificio situado en Gran Vía número 18.

Cifras relevantes:

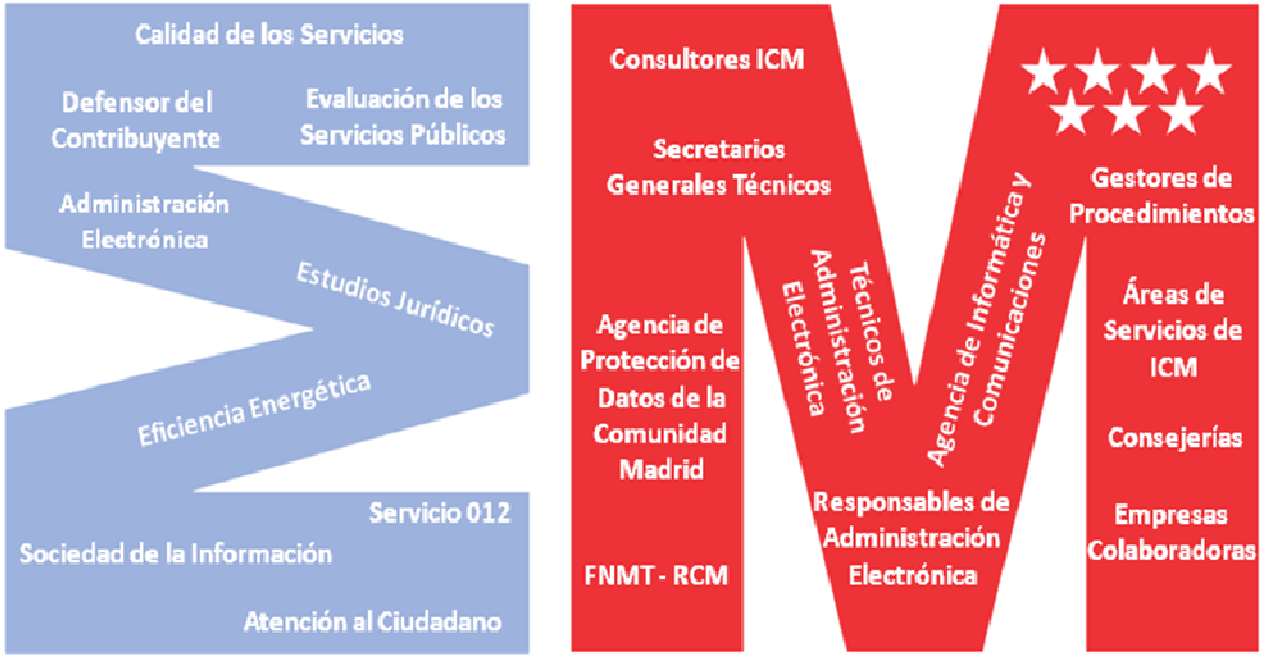
- ✓ **Cerca de 2 millones de Euros anuales de ahorro generado a través de los estudios y auditorías energéticas**
- ✓ **Más de 60 edificios y localizaciones analizadas o auditadas**

Un trabajo conjunto de toda la Comunidad de Madrid



En el proceso seguido para ser una Administración líder, moderna, sencilla y sostenible, han sido muchas las etapas cubiertas, muchas las metas alcanzadas y muchos los logros obtenidos.

Todo lo conseguido es fruto del ***talento, trabajo y esfuerzo conjunto de muchos****: el equipo de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, la totalidad de las Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid, en especial la Agencia de Informática y Comunicaciones (ICM), así como otros organismos, entidades y empresas que han colaborado en estos cuatro años:*



Por delante, de nuevo, la tarea de seguir siendo una Administración moderna que responda y contribuya al desarrollo de una Región líder. Para ello, una vez más, la aportación de todos será la mejor garantía para hacerlo posible. Enhorabuena a todos y gracias por el esfuerzo y compromiso que, como hemos comprobado, ha permitido obtener muy buenos resultados.

Amador Sánchez Sánchez – Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

La Suma de Todos

Biblioteca virtual

Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

www.madrid.org/publicamadrid

Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE CULTURA Y DEPORTE Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

Comunidad de Madrid

icm

Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid