

## B) Disposiciones y Actos

### Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

**1778** *Acuerdo de 1 de julio de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el Plan de Choque de Racionalización y Simplificación de Procedimientos y de Impulso de la Administración Digital.*

La racionalización y modernización de la actuación administrativa constituye uno de los principales compromisos del gobierno municipal, contemplados en el Acuerdo de Gobierno 2019-2023 para el Ayuntamiento de Madrid.

Como desarrollo de dicho compromiso, en el Programa Operativo de Gobierno (en adelante, POG), se han diseñado tres planes interrelacionados, por una parte, la elaboración de la Estrategia Digital del Ayuntamiento de Madrid y por otra, la aprobación de un plan de simplificación normativa (Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa del Ayuntamiento de Madrid) y de un Plan de Racionalización y Simplificación de Procedimientos y de Impulso de la Administración Digital (Plan de Choque).

La racionalización y simplificación de procedimientos administrativos es uno de los objetivos prioritarios del Ayuntamiento, debido a la incidencia directa que tiene en la calidad de vida de los madrileños, al simplificar sus relaciones con la administración. Pero tanto la experiencia de la pandemia de COVID-19 como las situaciones extraordinarias de emergencia climática padecidas a principios de año que limitan los movimientos de los ciudadanos y empleados públicos, hacen preciso este impulso estratégico para Madrid y avanzar de forma acelerada en la digitalización de la administración y de la sociedad.

Para que esta simplificación sea efectiva, normativa y tecnología son dos herramientas que deben coordinarse para modernizar la administración municipal ya que la relación electrónica y la comunicación en tiempo real entre administraciones cobra un protagonismo específico.

Las medidas de administración electrónica que se incluyen en este Plan de Choque, forman parte avanzada del Plan de Administración Digital que, a su vez, supone uno de los ejes de la Estrategia de Transformación Digital del Ayuntamiento en los que se está trabajando, y donde ya se están ejecutando acciones.

Tanto en el Acuerdo de Gobierno como en los Acuerdos de la Villa, en el POG o en los proyectos de las áreas, se contempla una relación extensa de medidas que tienen como base la utilización de la tecnología para la mejora de los servicios públicos.

El objetivo primordial de este Plan de Choque es su ejecución en el corto plazo, durante seis meses, para impulsar la mejora de la tramitación con medidas de impacto directo en aquellas actuaciones administrativas más utilizadas por los ciudadanos o de mayor carga interna para el Ayuntamiento. Por otra parte, estas medidas transversales inciden directa o indirectamente en el cumplimiento de varias de las medidas de los Acuerdos de la Villa o se implantan sobre algún proyecto de alto impacto que servirá de base para una implantación masiva en familias concretas de procedimientos.

Debe destacarse también que las medidas se encuentran alineadas con la propuesta de Madrid para los fondos europeos que se contempla en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Ciudad de Madrid, que comprende una línea específica en digitalización: Madrid Digital, Inteligente y Transformador.

El Plan persigue como objetivos específicos: incrementar el uso de la administración digital, facilitar a los ciudadanos y empresas las gestiones administrativas, reducir el número de notificaciones en papel, reducir los plazos de tramitación de los procedimientos, impulsar la implantación de tecnologías emergentes para la mejora de los servicios públicos y potenciar la capacitación de los empleados del Ayuntamiento en la tramitación electrónica.



Así mismo, detalla cada uno de los diez proyectos que conducirán a llevar a cabo los anteriores objetivos: Simplificación del acceso electrónico de ciudadanos y empresas, impulso de la notificación electrónica, desarrollo de actuación administrativa automatizada en procedimientos de alto impacto, conectividad automática de la Plataforma de Intermediación de Datos con los trámites y servicios del Ayuntamiento de Madrid en procedimientos de alto impacto, revisión y mejora en la digitalización de procedimientos de alto impacto, reingeniería del padrón municipal, implantación de un sistema de robotización de procesos, impulso del apoderamiento electrónico y de la tramitación por terceros, creación de la figura del delegado digital, mejoras en gobernanza, capacitación, comunicación, accesibilidad y usabilidad; así como la puesta en marcha del observatorio de administración digital.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1 b) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, a propuesta de la Coordinadora General de la Alcaldía, que eleva la Secretaria de la Junta de Gobierno, y previa deliberación de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en su reunión de 1 de julio de 2021,

### ACUERDA

**PRIMERO.-** Aprobar el Plan de Choque de Racionalización y Simplificación de Procedimientos y de Impulso de la Administración Digital, que se adjunta como anexo.

**SEGUNDO.-** Se faculta al titular de la Coordinación General de la Alcaldía para dictar cuantas resoluciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente acuerdo, así como para resolver las dudas que pudieran surgir en su interpretación y aplicación.

**TERCERO.-** Este acuerdo surtirá efectos desde el día de su adopción, sin perjuicio de su publicación en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

Madrid, a 1 de julio de 2021.- La Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno, Carmen Toscano Ramiro.



## **ANEXO. PLAN DE CHOQUE DE RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y DE IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL.**

### **I. INTRODUCCIÓN**

### **II. PROYECTOS**

- 1. Simplificación del acceso electrónico de ciudadanos y empresas.**
- 2. Impulso de la notificación electrónica.**
- 3. Desarrollo de la actuación administrativa automatizada en procedimientos de alto impacto.**
- 4. Conectividad automática de la Plataforma de Intermediación de Datos con los trámites y servicios del Ayuntamiento de Madrid en procedimientos de alto impacto.**
- 5. Revisión y mejora en la digitalización de procedimientos de alto impacto.**
- 6. Reingeniería del padrón municipal de habitantes.**
- 7. Implantación de un sistema de robotización de procesos.**
- 8. Impulso del apoderamiento electrónico y de la tramitación por terceros.**
- 9. Creación de la figura del delegado digital y mejoras en gobernanza, capacitación, comunicación, accesibilidad y usabilidad digitales.**
- 10. Puesta en marcha del observatorio de administración digital**

### **III. ÓRGANOS RESPONSABLES DEL DESARROLLO DEL PLAN**

### **IV. PLANIFICACIÓN**



## I. INTRODUCCIÓN

---

***“Pondremos en marcha un proceso de racionalización de todos los procedimientos administrativos y de simplificación con un único fin: mejorar la vida de los madrileños.”***

Este compromiso, contemplado en el Acuerdo de Gobierno 2019-2023 para el Ayuntamiento de Madrid, constituye uno de los principales objetivos del gobierno municipal en materia de racionalización y modernización de la actuación administrativa.

Para que esta racionalización sea efectiva, normativa y tecnología son dos herramientas que deben coordinarse necesariamente. Por ello, para cumplir tal compromiso, se prevé desarrollar tres grandes planes de actuación, por una parte un Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa, ya aprobado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de 6 de febrero de 2020 y, por otra, la Estrategia Digital del Ayuntamiento de Madrid, que incorporará un Plan de Administración Digital como uno de sus principales ejes.

La crisis sanitaria generada por COVID-19 ha cambiado algunos de los principios sobre los que se rige la sociedad y, por lo tanto, de la propia Administración pública, que debe responder de forma ágil a las necesidades que se presentan o dar respuesta a problemas o barreras existentes en un contexto de limitación de movimientos. Uno de los elementos es la calidad y eficiencia de los procedimientos administrativos que deben adaptarse a esta nueva realidad

La racionalización y simplificación de procedimientos administrativos es un objetivo prioritario del Ayuntamiento que tiene incidencia directa en la calidad de vida de los madrileños, al simplificar sus relaciones con la Administración. Hoy en día para que esta simplificación sea efectiva, la relación electrónica y la comunicación en tiempo real entre administraciones, ciudadanos y empresas cobra un protagonismo específico.

El Ayuntamiento de Madrid lo ha considerado un eje estratégico y, tanto en el Acuerdo de Gobierno como en los Acuerdos de la Villa, en el Plan Operativo de Gobierno o en los proyectos de las áreas, contempla una relación extensa de medidas que tienen como base la utilización intensiva de la tecnología para la mejora de los servicios públicos.

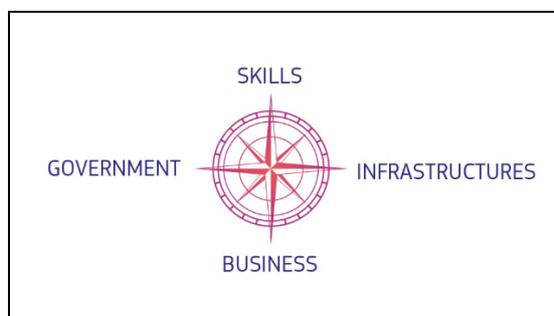
Las medidas de administración electrónica que se incluyen en este plan de choque, diseñado conjuntamente entre la Direcciones Generales de Organización y Régimen Jurídico y de la Oficina Digital, forman parte avanzada del Plan de Administración Digital del Ayuntamiento en los que se está trabajando, y donde ya se están ejecutando acciones de mejora, en un proceso permanente y vivo. Tanto la experiencia de la pandemia de COVID-19 como las situaciones extraordinarias de emergencia climática padecidas a principios de año que limitan los movimientos de los ciudadanos y empleados públicos,



hacen preciso este impulso estratégico para Madrid en avanzar de forma acelerada en la digitalización de la Administración y de la sociedad.

La transformación digital de la sociedad y de las administraciones públicas es uno de los siete principios definidos en la “Estrategia anual de crecimiento sostenible 2021” de la Unión Europea. El Mecanismo de Recuperación y Resiliencia supone una oportunidad única para desarrollar aquellas actuaciones que transformen profundamente nuestra sociedad con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de todos los sectores económicos o sociales, incluidos los servicios públicos.

En coherencia con estos planes, la propuesta de Madrid para los fondos europeos que se contempla en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Ciudad de Madrid, refuerza estos objetivos, donde se ha diseñado la línea específica en digitalización: Madrid Digital, Inteligente y Transformador y se han recopilado y detallado los proyectos incorporados en el componente.



Las medidas recogidas en esta línea específica “Madrid Digital, Inteligente y Transformador” están totalmente alineados con el Digital Compass 2030 de la Unión Europea, con el Programa Europa Digital 2021-2027 de la Comisión Europea, con el Plan España Puede en la línea directriz de Transformación digital y en las políticas tractoras “Una administración para el siglo XXI” y “Modernización y digitalización del ecosistema de nuestras empresas”, con el Plan España Digital 2025, y con el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025.

La transformación digital de Madrid, de la ciudad y del propio Ayuntamiento, tiene por objetivo convertir a Madrid en una referencia del uso de la tecnología para mejorar la vida de los ciudadanos y contribuir a un desarrollo sostenible e inclusivo, con una economía competitiva focalizada en sectores estratégicos. El plan del Ayuntamiento de Madrid respecto a este componente, con estos objetivos, está estructurado en cuatro subcomponentes:

1. Ciudad con las mejores infraestructuras digitales
2. Ciudad con capacidades digitales inclusivas
3. Ciudad orientada a servicios públicos electrónicos de ayuntamiento y sociedad



#### 4. Ciudad dirigida por datos de forma ética, inteligente y segura

El componente “Madrid digital, inteligente y transformador” busca aprovechar las oportunidades que ofrecen todas las infraestructuras digitales y tecnologías existentes (desde las más clásicas a las más disruptivas) para ponerlas al servicio de la ciudad, de sus habitantes y empresas. Desarrollar una infraestructura tecnológica de ciudad, abierta al sector privado, para que promueva la innovación y la transformación interna de la administración, que debe convertirse en una proveedora de servicios de calidad. Una sociedad preparada para el futuro con ciudadanos y empleados capacitados y empoderados para trabajar de forma colaborativa. Con una estrategia abierta que coloque al dato en el centro de la operativa municipal con un objetivo finalista: mejorar la calidad de vida y el marco de una economía y una sociedad cada vez más digital.

La estrategia de transformación digital del Ayuntamiento de Madrid contempla varios ejes, uno de los cuales es específicamente la transformación digital interna en el Ayuntamiento a través del desarrollo efectivo y completo de la administración digital en el periodo 2021-2025.

La futura estrategia de transformación digital del Ayuntamiento de Madrid tendrá 6 ejes, uno de los cuales es específicamente la transformación digital interna en el Ayuntamiento a través del desarrollo efectivo y completo de la administración digital en el periodo 2021-2025.

Mientras que algunas medidas de otros planes tienen un efecto a medio plazo, el objetivo de este Plan de Choque es su ejecución en el corto plazo (6 meses) para impulsar la mejora de la tramitación con medidas de impacto directo en aquellas actuaciones administrativas más utilizadas por los ciudadanos o de mayor carga interna para el Ayuntamiento. Por otra parte, estas medidas transversales inciden directa o indirectamente en el cumplimiento de varias de las medidas de los Acuerdos de la Villa o se desarrollan sobre algún proyecto de alto impacto que servirá de base para una implantación masiva en familias concretas de procedimientos.

Partiendo de este marco general, mediante el Plan de Choque se persiguen unos objetivos específicos:

- Incrementar el uso de la administración digital, lo que redundará en incrementos de eficiencias, reducción de costes y mayor nivel de satisfacción de los usuarios.
- Facilitar a los ciudadanos y empresas las gestiones administrativas, evitando el aporte de información y reduciendo las cargas administrativas que han de soportar los ciudadanos en su relación con las administraciones.



- Reducir el número de notificaciones en papel, mejorando costes, reduciendo plazos, mejorando la gestión recaudatoria y contribuyendo a la sostenibilidad medioambiental.
- Reducir los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento, un parámetro de calidad de los servicios que los ciudadanos valoran especialmente.
- Impulsar la implantación de tecnologías emergentes para mejorar los servicios públicos que se prestan.
- Potenciar la capacitación de los empleados del Ayuntamiento en la tramitación electrónica para que sean catalizadores en el resto de la sociedad.

El incremento de la relación electrónica es una medida estratégica planteada por los organismos internacionales y objetivo básico de todos los gobiernos del mundo en sus políticas de mejora de los servicios públicos desde hace años.

Constituye uno de los parámetros de mayor peso en los informes internacionales (como el *Digital Economy and Society Index*, DESI de la UE), donde se persigue el impacto real de las políticas públicas en los ciudadanos. En términos generales, España ha avanzado significativamente en las clasificaciones internacionales por este indicador de uso y Madrid contribuye a esta posición, aunque aún debe avanzar con decisión en este indicador de relación electrónica de sus ciudadanos con los servicios públicos municipales, para que Internet sea el canal prioritario, mejorando a un tiempo la percepción

	Spain			EU
	DESI 2018	DESI 2019	DESI 2020	DESI 2020
	value	value	value	value
<b>5a1 e-Government users</b>	<b>67%</b>	<b>76%</b>	<b>82%</b>	<b>67%</b>
% internet users needing to submit forms	2017	2018	2019	2019
<b>5a2 Pre-filled forms</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>80</b>	<b>59</b>
Score (0 to 100)	2017	2018	2019	2019
<b>5a3 Online service completion</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>96</b>	<b>90</b>
Score (0 to 100)	2017	2018	2019	2019
<b>5a4 Digital public services for businesses</b>	<b>95</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>88</b>
Score (0 to 100) - including domestic and cross-border	2017	2018	2019	2019
<b>5a5 Open data</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>90%</b>	<b>66%</b>
% of maximum score			2019	2019

y satisfacción general.

*Informe DESI – UE 2020. Indicadores Servicios Públicos digitales.*

Por otra parte, la estrategia de lucha contra la pandemia de COVID-19 conduce a mantener una distancia social que la administración electrónica favorece, al evitar contactos directos y desplazamientos, y permitir organizar de forma más eficiente los servicios administrativos en un contexto de dificultad de prestación presencial.



Para la elección de las medidas a ejecutar se han tenido en cuenta los diversos informes municipales, especialmente las estadísticas anuales de LINEA MADRID elaboradas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, para seleccionar aquellas mejoras que supongan mayor impacto y beneficio para los ciudadanos.

Solicitudes de Servicio / Canales Personalizados (1)	Total Servicios 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	2.475.463	2.426.849	2,0%
Padrón municipal	884.414	1.276.319	-30,7%
Justificantes de Padrón	524.960	786.659	-33,3%
Gestiones de Padrón	359.454	489.660	-26,6%
Cita Previa	855.485	842.108	1,6%
Tasas e impuestos	648.532	660.210	-1,8%
Movilidad	609.058	931.150	-34,6%
Avisos	421.281	446.552	-5,7%
Registro	304.699	558.398	-45,4%
Servicios Sociales	158.615	37.550	322,4%
Campañas	37.827	1.222	2995,5%
Urbanismo	29.727	42.013	-29,2%
SyR	22.803	30.354	-24,9%
Identificación electrónica	20.297	31.906	-36,4%
Objetos perdidos	9.687	15.351	-36,9%
(4) Administración pública	5.019	8.302	-39,5%
Educación	1.163	5.304	-78,1%
Emergencia	33	44	-25,0%
Consumo	18	107	-83,2%
(2) Otros	14	1.070	-98,7%
Censo de locales	0	20	-100,0%
(3) Tarjeta Azul	-	10.432	-
<b>TOTAL</b>	<b>6.484.135</b>	<b>7.325.261</b>	<b>-11,5%</b>

#### Estadísticas de servicios de Línea Madrid 2020-2019

(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrado en el periodo. (2) Otros: encuesta de servicio/sondeos de opinión. (3) En 2020 tarjeta azul se integra en la categoría de movilidad. (4) Administración pública (a tipo 2: llamada de particular-derivación errónea-, sanciones administrativas, llamadas a otras administraciones).

Este plan se diseña también teniendo en cuenta otra serie de medidas que se están implantando en proyectos como el Plan de Transformación Interna de Ingresos, así como las contenidas en la Cartera de Proyectos del IAM para 2021.

Los avances que se pretenden conseguir, que se describen en el apartado II, se estructuran en 10 proyectos diferenciados:

1. Simplificación del acceso electrónico de ciudadanos y empresas.
2. Impulso de la notificación electrónica.
3. Desarrollo de la actuación administrativa automatizada en procedimientos de alto impacto.



4. Conectividad automática de la Plataforma de Intermediación de Datos con los trámites y servicios del Ayuntamiento de Madrid en procedimientos de alto impacto.
5. Revisión y mejora en la digitalización de procedimientos de alto impacto.
6. Reingeniería del padrón municipal de habitantes.
7. Implantación de un sistema de robotización de procesos.
8. Impulso del apoderamiento electrónico y de la tramitación por terceros.
9. Creación de la figura del delegado digital y mejoras en gobernanza, capacitación, comunicación, accesibilidad y usabilidad digitales.
10. Puesta en marcha del observatorio de administración digital.

El análisis de los procedimientos de alto impacto seleccionados en este Plan de Choque, servirá también de base para acometer revisiones posteriores de mayor alcance.

Siempre que no impliquen cambios normativos<sup>1</sup>, el desarrollo de las medidas transversales en cada uno de los procedimientos seleccionados podrá ser complementado posteriormente con:

1. La unificación de procedimientos.
2. La supresión o simplificación de trámites que no aporten valor añadido o que supongan dilaciones del procedimiento.
3. La realización simultánea de trámites.
4. La agilización de los sistemas de comunicación.
5. La valoración del momento idóneo para la aportación de la documentación requerida a las personas interesadas, así como la imprescindible para la gestión del procedimiento.
6. La agrupación y normalización documental, facilitando la precumplimentación.
7. La eliminación de las duplicidades de archivo (papel e informatizado).

Algunas de las medidas de este Plan, como consecuencia del COVID-19 y las situaciones climáticas excepcionales vivadas, no pueden esperar a la

---

<sup>1</sup> Dicha tarea de modificación normativa se encuentra ya prevista en el Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa del Ayuntamiento de Madrid.



formalización y aprobación de este plan y son arrancadas a principios del año 2021, por lo que se encuentran actualmente en un elevado grado de desarrollo y en algunos casos ya contribuyen a una mejora de los servicios y al ahorro de costes derivados para ciudadanos y Administración.

## II. PROYECTOS

---

### 1. Simplificación del acceso electrónico de ciudadanos y empresas.

**Objetivo: realizar la implantación de la plataforma CI@ve en el Ayuntamiento de Madrid, así como realizar la extensión de la tramitación telefónica y la incorporación de la videollamada en la gestión digital.**

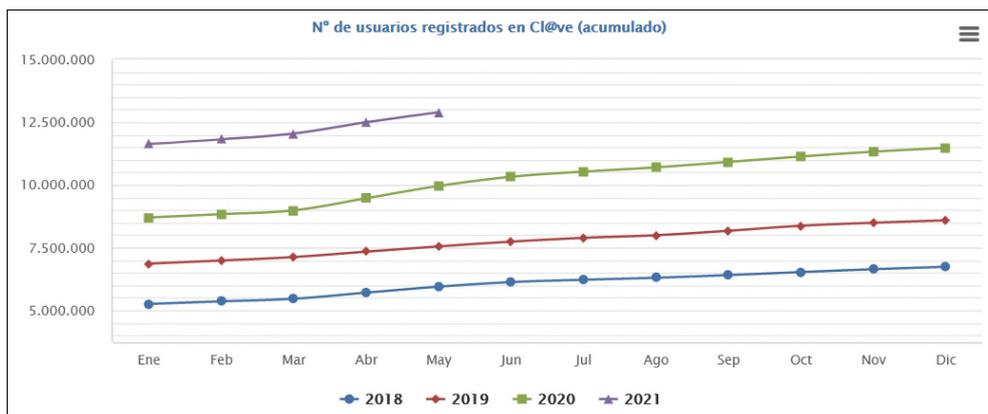
Facilitar y simplificar la identificación electrónica del ciudadano son elementos críticos para incrementar el acceso y uso de los servicios digitales puestos a su disposición. La implantación en el Ayuntamiento de Madrid de herramientas ampliamente utilizadas por la ciudadanía española para su identificación electrónica favorecerá la incorporación de un elevado número de usuarios de un modo sencillo y rápido y facilitará al ciudadano su relación digital con el Ayuntamiento, al poder utilizar sistemas que ya emplea con otras Administraciones públicas.

CI@ve es la plataforma común del sector público administrativo estatal para la identificación y autenticación electrónicas, abierta a su uso por parte de todas las Administraciones públicas. Permite la identificación del ciudadano a través de DNI-e, certificado electrónico cualificado, y mediante claves concertadas de tipo ocasional (CI@ve PIN) o permanente (CI@ve Permanente), sistema éste último que, además, permite la firma electrónica en la nube.

Adicionalmente, CI@ve está conectada con el nodo eIDAS, que permite el reconocimiento transfronterizo de identidades electrónicas de acuerdo con la legislación europea y hace posible utilizar mecanismos de identificación europeos en los servicios españoles, permitiendo conectar a los ciudadanos de otras ciudades europeas que vivan o visiten Madrid con los servicios electrónicos municipales, utilizando su propia identificación nacional.

Los usuarios del sistema de identificación de clave concertada del Ayuntamiento ascienden en la actualidad a 114.610. En CI@ve están registrados más de 12,9 millones de usuarios en CI@ve PIN y más de 6,8 millones en CI@ve Permanente, por lo que su utilización abre las posibilidades de identificación y uso de los servicios a este elevado número de ciudadanos de forma inmediata.





Para poder utilizar el sistema, los ciudadanos que aún no dispongan del mismo han de registrarse, presencial o telemáticamente, aportando los datos de carácter personal necesarios. Por tal motivo, es importante dotar al Ayuntamiento de registro presencial de CI@ve para que quienes aún no dispongan del sistema puedan acudir a un lugar próximo en su ciudad a realizar su registro.

Por otra parte, la madurez tecnológica de las soluciones de trabajo a distancia y las circunstancias de especial aislamiento vividas durante la pandemia, han obligado a incorporar formas de identificación y comunicación con los ciudadanos de manera no presencial, facilitando una forma de relación a distancia con las Administraciones públicas, obligada por las circunstancias, pero destinada a permanecer. Por ello, es fundamental extender la tramitación telefónica y la videollamada como complemento a los sistemas de identificación digital, que permitan al ciudadano disponer del abanico de soluciones que la tecnología le ofrece para evitar su desplazamiento.

Las principales actuaciones de este proyecto son:

- 1.1. Diseñar la política de identidad y firma del Ayuntamiento de Madrid en la que se incluyan las nuevas formas de identificación descritas y se posibilite la incorporación de futuras evoluciones tecnológicas. A tales efectos, la Junta de Gobierno aprobará un nuevo documento de política de identificación y firma electrónica, en el que se describirá la forma en la que se utilizarán los nuevos sistemas.
- 1.2. Implantar el sistema de identificación y firma electrónica mediante el uso de CI@ve en la Sede del Ayuntamiento de Madrid y en el Registro Electrónico.
- 1.3. Integrar los trámites y servicios electrónicos para la identificación y firma electrónica del ciudadano mediante CI@ve.
- 1.4. Integrar las oficinas de atención a la ciudadanía en la red de oficinas de registro de CI@ve con capacidad para registro presencial de



ciudadanos en la plataforma. Incorporación de las mismas en el sistema de registro de otras entidades que expiden certificados electrónicos cualificados, como la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

- 1.5. Incorporar la tramitación telefónica y de tramitación por otro tipo de medios electrónicos en los trámites o procedimientos de mayor actividad presencial.
- 1.6. Determinar el sistema de identificación y firma para el acceso de las Apps proporcionadas por el Ayuntamiento de Madrid a sus ciudadanos.

## 2. Impulso de la notificación electrónica.

***Objetivo: incrementar el volumen de la notificación electrónica en las herramientas de tramitación del Ayuntamiento automatizando su conectividad con las plataformas de notificación, realizando la interconexión con la Dirección Electrónica Habilitada Única, facilitando a los sujetos obligados su recogida diferenciada en la Carpeta del Ciudadano y promoviendo el uso de la notificación electrónica en los sujetos no obligados mediante su publicación electrónica.***

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC) y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante LRJSP), establecieron un nuevo marco normativo del procedimiento administrativo que, entre otras muchas cuestiones, fija el carácter obligatorio de la recepción de las notificaciones a través del canal electrónico a quienes se denomina “*sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas*”, tales como personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, quienes ejercen una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria en sus trámites y actuaciones con las AA.PP., notarios, registradores de la propiedad y mercantiles, representantes de interesados obligados y empleados de las Administraciones públicas para trámites y actuaciones realizadas en tal condición de empleado público.

El Ayuntamiento de Madrid ha venido practicando notificaciones electrónicas a través de la plataforma común de la Administración General del Estado denominada Notific@. La interacción con el sistema para publicación de notificaciones o recogida de los acuses de recibo, y resto de información de su estado, por parte de los gestores del Ayuntamiento, se realizaba a través del denominado “*cliente ligero*” que requiere de la incorporación manual e individualizada de cada una de las diferentes notificaciones. Si bien es un sistema que permite cumplir con la normativa, no se beneficia de las automatizaciones que se consiguen a través de la utilización de servicios web, que unen de forma directa las aplicaciones gestoras con las plataformas de notificación electrónica.



Para resolver esta situación, el Ayuntamiento ha desarrollado la plataforma COMCD que permite la eliminación de estas tareas manuales al conectar digitalmente los sistemas de gestión de forma automatizada con la notificación electrónica. No obstante, en la actualidad, la plataforma COMCD solo está conectada al gestor de tramitación SIGSA en dos procedimientos en forma de piloto, siendo necesario realizar su extensión a todos los demás sistemas. De esta forma, se conseguirá proporcionar a gestores y tramitadores en la propia aplicación la práctica y consulta del estado de la notificación en tiempo real, alcanzando así unos objetivos de eficacia y eficiencia y de reducción de tiempos de tramitación mucho mayores.

Además, la Administración General del Estado ha puesto en marcha, siguiendo el mandato de la LPAC, la Dirección Electrónica Habilitada Única (en adelante, DEHú) que es el punto único de notificación de todas las Administraciones públicas, con independencia de que cada una de ellas notifique también en su sede electrónica. Este instrumento facilita enormemente la vida al ciudadano, pero especialmente a las empresas, que solo tendrá que acudir a un único punto a recoger las notificaciones que le hayan sido practicadas desde cualquier Administración pública del país, cuando el resto se integren.

Asimismo, para aquellos ciudadanos no obligados, es importante facilitar al máximo el uso del canal digital, realizando la práctica de notificación de forma electrónica además de la notificación en papel, difundiendo sus beneficios e impulsando la figura del funcionario habilitado para aquellos ciudadanos que no disponen de medios electrónicos.

Las principales actuaciones de este proyecto son:

- 2.1. Conectar, mediante servicios web, del sistema SIGSA, y resto de tramitadores electrónicos al sistema COMCD y a la DEHú para la práctica de las notificaciones de manera automatizada.
  - 2.2. Potenciar la práctica de la notificación electrónica en los sistemas no incluidos en los tramitadores electrónicos por parte de las unidades gestoras y con destino a los sujetos no obligados.
  - 2.3. Potenciar la comparecencia de notificaciones electrónicas en la Sede Electrónica a los ciudadanos no obligados, incorporando en la Carpeta del Ciudadano las notificaciones destinadas a ellos y emitidas en papel.
  - 2.4. Facilitar la recogida de notificaciones electrónicas a empresas y representantes mediante la creación de un espacio diferenciado para notificaciones en la Sede Electrónica.
- 3. Desarrollo de la actuación administrativa automatizada en procedimientos de alto impacto.**

***Objetivo: incorporar la actuación administrativa automatizada con el fin de reducir los tiempos de tramitación y eliminar tareas repetitivas que no***



**aportan valor añadido, normalizando al mismo tiempo los criterios de automatización.**

El artículo 41 LRJSP define la actuación administrativa automatizada como “cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público”, e incluye una serie de garantías en su ejecución como el establecimiento previo del órgano competente de su definición y desarrollo, el control de calidad e, incluso, la auditoría de su código fuente.

En este sentido, la actuación administrativa automatizada es una herramienta básica para la consecución de la reducción de tiempos de tramitación, al automatizar tareas sin valor añadido en las que se excluye cualquier elemento de valoración o motivación en los procesos de gestión administrativa: comunicaciones de inicio, obtención de certificados de otros órganos administrativos, salidas o recogidas de información desde los Registros son ámbitos idóneos para la implementación de actuaciones administrativas automatizadas.

Las principales actuaciones de este proyecto son:

- 3.1. Determinar las actuaciones administrativas a automatizar entre los procedimientos de alto impacto desarrollados por el Ayuntamiento de Madrid.
  - 3.2. Aprobar por la Junta de Gobierno unas directrices sobre los acuerdos de creación de actuaciones administrativas automatizadas.
  - 3.3. Desarrollar, probar e implantar las actuaciones administrativas automatizadas en los procedimientos previstos en el punto 3.1.
- 4. Conectividad automática de la Plataforma de Intermediación de Datos con los trámites y servicios del Ayuntamiento de Madrid en procedimientos de alto impacto.**

**Objetivo: incrementar la eficacia, eficiencia y reducir los trámites en los procedimientos, mediante la conexión a través de servicios web de las herramientas de tramitación con la Plataforma de Intermediación de Datos, permitiendo la consulta de datos provenientes de otras Administraciones públicas. Automatizar la cesión a la Plataforma de los certificados más solicitados al Ayuntamiento de Madrid por otras Administraciones públicas.**

El artículo 28.2 LPAC, establece el derecho de los ciudadanos a no aportar ningún dato o documento que obre en poder de la Administración pública actuante o haya sido elaborado por cualquier otra Administración. El intercambio de datos entre Administraciones públicas es una tarea fundamental



a la hora de prestar servicios avanzados de administración electrónica a los ciudadanos, mejorando la eficiencia y eficacia de las organizaciones y reduciendo considerablemente los tiempos de tramitación.

El Ayuntamiento de Madrid utiliza desde hace años la Plataforma de Intermediación de Datos (en adelante, PID) a través del denominado “cliente ligero” que requiere de la incorporación manual y e individualizada de cada una de las consultas de datos a efectuar. Si bien es un sistema que permite cumplir con la normativa, no se beneficia de las automatizaciones que se consiguen a través de la utilización de servicios web que conectan las aplicaciones gestoras con la plataforma y que permiten la eliminación de estas tareas manuales, facilitando al gestor en todo momento y en su propia aplicación, conocer la información necesaria, así como su estado. Se consigue así mejorar la eficacia y la eficiencia en la tramitación y una reducción en tiempos de tramitación mucho mayores.

Las principales actuaciones de este proyecto son:

- 4.1. Identificar la documentación requerida a la ciudadanía en procedimientos de alto impacto del Ayuntamiento de Madrid.
- 4.2. Desarrollar pruebas e implantación de la conectividad, mediante servicios web, para la obtención de dicha información a través de la PID u otros cedentes y su incorporación automatizada a los sistemas de tramitación.
- 4.3. Identificar los certificados o solicitudes de información de ciudadanos más solicitadas por otras Administraciones Públicas al Ayuntamiento de Madrid, que no se proporcionen como ya cedidas en la PID en la actualidad.
- 4.4. Desarrollar pruebas e implantación de la conectividad, mediante servicios web, para la remisión de la información a la PID, entre la identificada en el punto 4.3.

## 5. Revisión y mejora en la digitalización de procedimientos de alto impacto.

**Objetivo: maximizar la tramitación digital de procedimientos de alto impacto, mediante la supresión o simplificación de trámites, la eliminación de duplicidades, la precumplimentación de formularios y la pregeneración automatizada de resoluciones.**

Como se ha ido exponiendo en apartados anteriores, la digitalización es un instrumento que proporciona a la tramitación enormes incrementos de eficacia y eficiencia, reduce los tiempos de tramitación, aumenta por ello la satisfacción del ciudadano y permite destinar los valiosos recursos humanos involucrados a



tareas que aportan mayor valor añadido y satisfacción a los empleados públicos.

Con independencia de que se pongan en marcha medias ya descritas para estos procedimientos como la conectividad automática con las plataformas de notificación, las actuaciones automatizadas o la conectividad con la PID, es necesario abordar una revisión completa de la digitalización de los procedimientos de alto impacto del Ayuntamiento que sirvan como modelo a seguir posteriormente en otros procedimientos.

Aspectos como la precumplimentación de formularios, la realización de conexiones automatizadas, la eliminación de trámites o documentos innecesarios, la digitalización de procesos manuales, la pregeneración automatizada de actos y de resoluciones, la firma masiva mediante los certificados de sello de órgano, la automatización de avisos a ciudadanos y el control automatizado de los plazos de tramitación, son, entre otros muchos, aspectos que contribuyen significativamente a la mejora de la eficiencia de los procesos.

El resultado de estas actividades y la experiencia adquirida servirán de base para la digitalización de familias de procedimientos y la implantación de las mejoras a los procedimientos, trámites y servicios que las integran.

Se escogerán procedimientos que no tengan sistemas de gestión propios y específicos (por ejemplo ERPs tipo SAP) para que los beneficios de los trabajos que se efectúen puedan extenderse a otros procedimientos de forma rápida.

Además, se reforzará la infraestructura tecnológica de los servicios comunes en toda la tramitación como el Archivo Electrónico, el Registro General y el Portafirmas Electrónico.

Por último, se pondrán en marcha dos Apps de gran impacto en el ciudadano, que permitan la solicitud cita previa en el móvil y la disposición de los certificados de los negocios mediante códigos QR.

Las principales actuaciones de este proyecto son:

- 5.1. Implementar medidas de mejora a aplicar en la tramitación mediante el análisis del flujo y la documentación solicitada y generada en la tramitación de los procedimientos de alto impacto que se seleccionen.
- 5.2. Reforzar la infraestructura tecnológica de soporte de los sistemas de Archivo Electrónico, Registro General y Portafirmas Electrónico.
- 5.3. Desarrollar una App para disponer en el móvil de los certificados que las inspecciones solicitan a los negocios a través de código QR.
- 5.4. Desarrollar una App para la solicitud de cita previa en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía a través del móvil y otros dispositivos.



- 5.5. Extender el expediente electrónico tipo de la familia del procedimiento sancionador a las distintas unidades municipales que tramiten este tipo de procedimiento.
- 5.6. Implantar el expediente de gestión digital para la tramitación de las autorizaciones y comunicaciones de contenedores en la vía pública.
- 5.7. Finalizar la implantación de SLIM y la gestión electrónica de los expedientes de licencias y declaraciones responsables urbanísticas.

## 6. Reingeniería del padrón municipal de habitantes.

**Objetivo: optimizar los procesos de gestión de padrón mediante la supresión o simplificación de trámites, la eliminación de duplicidades, la adecuada gestión de la documentación, la realización de actividades preparatorias para la toma de decisiones, la preparación de documentación normalizada y la emisión de resoluciones y actos de forma automatizada.**

El padrón municipal de habitantes constituye un elemento esencial de la gestión municipal ya que, más allá de su finalidad legal, constituye un importante repositorio de información de los vecinos de Madrid. Tras la información general, es el procedimiento más demandado por la ciudadanía, de acuerdo con las estadísticas de las Oficinas de Línea Madrid. Por ello, su gestión está directamente relacionada con el desarrollo de numerosos procedimientos municipales y, al mismo tiempo, es un elemento imprescindible para la gestión en procedimientos de otras Administraciones públicas.

En este sentido, cabe destacar que durante 2019 se emitieron 1.835.469 certificados y volantes de inscripción padronal, se remitieron 369.335 comunicaciones informativas de situación padronal y se produjeron 908.594 variaciones de la situación padronal.

Con independencia de que se pongan en marcha medias ya descritas como la conectividad automática con las plataformas de notificación, las actuaciones automatizadas o la conectividad con la PID, es necesario abordar una revisión completa de la digitalización de la gestión del padrón de forma diferenciada del resto de procedimientos por su especial relevancia.

Abordar aspectos como la ampliación de las actuaciones administrativas automatizadas para la obtención de información del padrón a todos los supuestos posibles, la implantación de solicitudes electrónicas de información del padrón (empadronamiento individual), el análisis del proceso y documentación generada o solicitada, la precumplimentación de formularios, la automatización de conexiones, la eliminación de trámites, la digitalización de procesos manuales, la pregeneración automatizada de actos y de resoluciones, la firma masiva mediante los certificados de sello de órgano, la automatización de avisos a ciudadanos y el control automatizado de los plazos de tramitación, entre otros, pueden contribuir a la optimización de los procesos.



Por último, se ha de incluir en la Sede Electrónica toda aquella documentación electrónica así como inicio de trámites y servicios on-line, que faciliten al ciudadano la interacción con el padrón.

Las principales actuaciones de este proyecto son:

- 6.1. Estudiar el procedimiento, sus flujos, estados, documentación, actores implicados y resto de aspectos y operativa para diseñar puntos de mejora que permitan maximizar la digitalización del mismo.
- 6.2. Estudiar, analizar y evaluar las condiciones de presentación electrónica y puesta a disposición electrónica de información y su integración con el sistema de gestión.
- 6.3. Implementar medidas de precumplimentación de formularios, pregeneración automatizada de actos y resoluciones, así como automatización de avisos a la ciudadanía.
- 6.4. Facilitar en la Sede Electrónica información y solicitudes electrónicas que simplifiquen la relación con el Ayuntamiento.

## 7. Implantación de un sistema de robotización de procesos.

**Objetivo: optimizar el envío y recepción de comunicaciones y notificaciones judiciales mediante la robotización de las tareas repetitivas a través de una herramienta RPA y su conexión al sistema de gestión de procesos judiciales.**

Los sistemas de tramitación automatizadas (RPA en sus siglas en inglés Robotic Process Automation), o más comúnmente conocidos como “robotización de procesos”, son tecnologías que están impulsando de forma activa la transformación digital en la actualidad. Se trata de un software que permite reducir o eliminar carga de trabajo de las personas implicadas en procesos voluminosos y muy repetitivos de back-office (finanzas, contabilidad, recursos humanos, archivo de documentación o similares) y que se integra con las aplicaciones existentes de gestión.

El sistema LEXNET es la aplicación desarrollada por el Ministerio de Justicia para envío y recepción de comunicaciones y notificaciones de los órganos judiciales a través de Internet. La remisión desde el órgano judicial se realiza firmada electrónicamente con un enlace al documento con la notificación, cuyo acuse de recibo hay que firmar digitalmente para posteriormente descargar la información. La remisión a LEXNET funciona de forma equivalente, ya que se envía el documento firmado digitalmente, y se recibe un acuse de recibo desde el servidor del Ministerio que permitirá acreditar la fecha, hora y contenido de la remisión, quedando almacenada en el sistema esta información.

El proyecto consiste en la incorporación de un software RPA para conectar las notificaciones judiciales recibidas en la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de



Madrid, a través del sistema LEXNET del Ministerio de Justicia, con la aplicación de gestión de expedientes SIGSA, en la que se tramitan los distintos procesos judiciales.

El software de RPA permitirá que las notificaciones de LEXNET sean dadas de alta automáticamente en el gestor de expedientes SIGSA y optimizar el envío y recepción de comunicaciones y notificaciones y documentación asociada.

Las principales actuaciones de este proyecto son:

- 7.1. Analizar, desarrollar, e implantar una herramienta de RPA para la conectividad en el envío y recepción de comunicaciones y notificaciones al sistema LEXNET del Ministerio de Justicia.
- 7.2. Elaborar un documento de *best-practices* en la implantación de herramientas RPA, que pueda servir como modelo a otras unidades tramitadoras del Ayuntamiento.

## 8. Impulso del apoderamiento electrónico y de la tramitación por terceros.

***Objetivo: impulsar el Registro Electrónico de Apoderamientos y el Registro de Funcionarios Habilitados en el Ayuntamiento de Madrid mediante el uso de las plataformas comunes de la AGE y realizar su conexión con aquellos procedimientos electrónicos donde la actuación del ciudadano por representación sea de interés.***

Una gran parte de la ciudadanía española interactúa electrónicamente con las Administraciones públicas a través de terceros que los representan: gestores, abogados, representantes sociales y otros ciudadanos apoderados. La regulación de esta representación se establece en los artículos 5 y 6 LPAC para la representación y Registro Electrónico de Apoderamientos y en los artículos 12 y 27 LPAC para la habilitación por funcionario y la del Registro de Funcionarios Habilitados.

Las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos y registro de empleados públicos habilitados, entre otras, han sido prorrogadas hasta el 2 de abril de 2021, mediante la disposición final novena del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia. Por ello, la implementación de estas medidas se realizará una vez confirmada la disponibilidad del acceso al sistema por la Administración General del Estado

La Administración General del Estado ha desarrollado un conjunto de soluciones comunes para las Administraciones Públicas para cumplir estos mandatos. *@podera* es la aplicación del Registro Electrónico de Apoderamientos que permite la inscripción de poderes apud-acta otorgados presencial o telemáticamente, para hacer constar y gestionar las



representaciones que los interesados otorguen a un representante, con el fin de que pueda actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas.

*Represent@* es la plataforma que sirve de punto único de conectividad para la validación de la habilitación de los profesionales asociados a colectivos de representación de personas físicas o jurídicas, adheridos a la plataforma.

Las principales actuaciones de este proyecto son:

- 8.1. Conectar con las plataformas *@podera* y *Represent@* de la Administración General del Estado para la implantación del Registro de Apoderamientos.
  - 8.2. Formalizar convenios de colaboración con gestores administrativos, bancos u otros profesionales para potenciar la representación electrónica de ciudadanos en el Ayuntamiento de Madrid.
  - 8.3. Desarrollar el Registro de Funcionarios Habilitados del Ayuntamiento de Madrid, con su propio acceso y procedimientos de alta, baja y consulta desde los sistemas de gestión de expedientes, para la verificación de la identidad de los funcionarios habilitados.
  - 8.4. Desarrollar servicios en la Sede Electrónica y Carpeta del Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid para la presentación de documentación en el Registro Electrónico por funcionario habilitado.
  - 8.5. Facilitar la recepción de las notificaciones electrónicas por parte de los sujetos no obligados mediante comparecencia en las oficinas de asistencia en materia de registro y la asistencia de funcionarios habilitados.
- 9. Creación de la figura del delegado digital y mejoras en gobernanza, capacitación, comunicación, accesibilidad y usabilidad digitales.**

***Objetivo: articular la gobernanza para la coordinación en el desarrollo digital, incrementar las competencias digitales de los empleados públicos, mejorar la comunicación a los ciudadanos y a la sociedad de las actuaciones de digitalización del Ayuntamiento y mejorar la accesibilidad y usabilidad de los servicios electrónicos puestos a disposición de la ciudadanía.***

Tal y como se recoge en los Acuerdos de la Villa, en las Medidas de Modernización, Agilización y Mejora de la Administración Municipal, en su eje 2, Digitalización del Ayuntamiento, es necesario crear la figura del "Delegado digital" dentro de cada Área o Distrito, que impulse la implantación y evaluación de la transformación digital en el Ayuntamiento de Madrid. Su figura es clave para conseguir la capilaridad necesaria en la implantación y seguimiento de la



Estrategia Digital del Ayuntamiento ya que actuará como elemento de comunicación, difusión y seguimiento de las políticas, planes y medidas a implantar y como elemento de recogida del grado de ejecución, dificultades y posibles desviaciones, así como de las necesidades de digitalización de su ámbito de actuación.

Para alcanzar el objetivo principal de impulsar el uso de la relación electrónica es imprescindible contar con empleados públicos bien formados en la materia digital, capaces de resolver las dudas y cuestiones planteadas por los ciudadanos y de convertirse en motor proactivo en la simplificación de los procedimientos en los que son expertos.

También es necesario adaptar las herramientas de comunicación con la ciudadanía, para garantizar que informen adecuadamente a los ciudadanos de la evolución digital de aspectos que les resulten de interés, sean inclusivas, accesibles por todos, fáciles de usar, eviten las brechas digitales, y proporcione una experiencia de usuario que los fidelice en el uso de los servicios digitales.

Las principales actuaciones de este proyecto son:

- 9.1. Creación de la figura del delegado digital, definición de funciones y responsabilidades
- 9.2. Diseñar y desarrollar acciones formativas en materia de capacitación digital para los empleados públicos municipales en colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid.
- 9.3. Monitorizar los portales institucionales a efectos de análisis de cumplimiento de la normativa de accesibilidad en vigor.
- 9.4. Seleccionar procedimientos electrónicos de alto impacto para análisis de usabilidad y propuestas de mejora.

## 10. Puesta en marcha del observatorio de administración digital

***Objetivo: implantar una herramienta para el seguimiento de la actividad digital de los procesos del Ayuntamiento de Madrid.***

La definición de indicadores de digitalización es fundamental para el diseño y seguimiento y mejora continua de las políticas de transformación digital, pues permiten verificar la utilización de los sistemas, detectar posibles dificultades, determinar si las medidas que se van poniendo en marcha son o no adecuadas y tienen la respuesta esperada y si es necesario realizar algún ajuste o modificación en la estrategia inicial.

El desarrollo global de la transformación digital de la Administración municipal precisa de la implantación de una herramienta de visualización y seguimiento



de los principales indicadores de desarrollo e implantación de la administración electrónica.

Las principales actuaciones de este proyecto son:

- 10.1. Identificar los datos relevantes y construcción de indicadores clave.
- 10.2. Desarrollar una herramienta de visualización.
- 10.3. Publicar interna y externamente los datos de su evolución.

### **III. ÓRGANOS RESPONSABLES DEL DESARROLLO DEL PLAN**

---

El desarrollo de los proyectos previstos en el Plan corresponderá a la Coordinación General de la Alcaldía, a través de la Dirección General de la Oficina Digital, el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico.

En particular, se contará con la colaboración de las secretarías generales técnicas de las distintas áreas de gobierno, de la Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana y de la Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos.

Para el desarrollo de los proyectos se constituirán grupos de trabajo multidisciplinares y se designará a un responsable de cada proyecto. Los grupos de trabajo establecerán las actividades a desarrollar, realizarán su planificación y diseñarán indicadores de seguimiento. Elevarán periódicamente a la Dirección General de la Oficina Digital y a la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico el resumen de la actividad desarrollada, las dificultades encontradas, los posibles elementos de retraso de la planificación establecida y cualquier otra cuestión que condicione el desarrollo de los proyectos.

Los indicadores y su evolución se publicarán en la intranet municipal Ayre en un apartado específico sobre la transformación digital.

Finalizado el período de realización, se elaborará un Informe de Ejecución del Plan de Choque donde se detallará el grado de ejecución de los proyectos y su alineamiento con los objetivos previstos, posibles problemas o incidencias acaecidas y las fechas de ejecución final.

### **IV. PLANIFICACIÓN**

---

Se detalla a continuación la planificación de las actuaciones de los distintos proyectos en los dos últimos trimestres de 2021.



PROYECTOS	T1	T2
<b>1. Simplificación del acceso electrónico de ciudadanos y empresas</b>		
1.1. Diseñar la política de identidad y firma del Ayuntamiento de Madrid en la que se incluyan las nuevas formas de identificación descritas y se posibilite la incorporación de futuras evoluciones tecnológicas. A tales efectos, la Junta de Gobierno aprobará un nuevo documento de política de identificación y firma electrónica, en el que se describirá la forma en la que se utilizarán los nuevos sistemas.		
1.2. Implantar el sistema de identificación y firma electrónica mediante el uso de CI@ve en la Sede del Ayuntamiento de Madrid y en el Registro Electrónico.		
1.3. Integrar los trámites y servicios electrónicos para la identificación y firma electrónica del ciudadano mediante CI@ve.		
1.4. Integrar las oficinas de atención a la ciudadanía en la red de oficinas de registro de CI@ve con capacidad para registro presencial de ciudadanos en la plataforma. Incorporación de las mismas en el sistema de registro de otras entidades que expiden certificados electrónicos cualificados como la FNMT.		
1.5. Incorporar la tramitación telefónica y de tramitación por otro tipo de medios electrónicos en los trámites o procedimientos de mayor actividad presencial.		
1.6. Determinar el sistema de identificación y firma para el acceso de las Apps proporcionadas por el Ayuntamiento de Madrid a sus ciudadanos.		
<b>2. Impulso de la notificación electrónica</b>		
2.1. Conectar, mediante servicios web, del sistema SIGSA, y resto de tramitadores electrónicos al sistema COMCD y a la DEHú para la práctica de las notificaciones de manera automatizada.		
2.2. Potenciar la práctica de la notificación electrónica en los sistemas no incluidos en los tramitadores electrónicos por parte de las unidades gestoras y con destino a los sujetos no obligados.		
2.3. Potenciar la comparecencia de notificaciones electrónicas en Sede a los ciudadanos no obligados, incorporando en la Carpeta del Ciudadano las notificaciones destinadas a ellos y emitidas en papel.		



PROYECTOS	T1	T2
2.4. Facilitar la recogida de notificaciones electrónicas a empresas y representantes mediante la creación de un espacio diferenciado para notificaciones en la Sede electrónica.		
<b>3. Desarrollo de la actuación administrativa automatizada en procedimientos de alto impacto</b>		
3.1. Determinar las actuaciones administrativas a automatizar entre los procedimientos de alto impacto desarrollados por el Ayuntamiento de Madrid.		
3.2. Aprobar por la Junta de Gobierno unas directrices sobre los acuerdos de creación de actuaciones administrativas.		
3.3. Desarrollar, probar, e implantar las actuaciones administrativas de entre las seleccionadas en el punto 3.1.		
<b>4. Conectividad automática de la Plataforma de Intermediación de Datos con los trámites y servicios del Ayuntamiento de Madrid en procedimientos de alto impacto</b>		
4.1. Identificar la documentación requerida a la ciudadanía en procedimientos de alto impacto del Ayuntamiento de Madrid.		
4.2. Desarrollar, probar e implantar la conectividad, mediante servicios web, para la obtención de dicha información a través de la PID u otros cedentes y su incorporación automatizada a los sistemas de tramitación.		
4.3. Identificar los certificados o solicitudes de información de ciudadanos más solicitadas por otras AA.PP. al Ayuntamiento de Madrid, que no se proporcionen como ya cedidas en la PID en la actualidad.		
4.4. Desarrollar, probar e implantar de la conectividad, mediante servicios web, para la remisión de la información a la PID, entre la identificada en el punto 4.3.		
<b>5. Revisión y mejora en la digitalización de procedimientos de alto impacto</b>		
5.1. Implementar medidas de mejora a aplicar en la tramitación mediante el análisis del flujo y la documentación solicitada y generada en la tramitación de los procedimientos de alto impacto que se seleccionen.		
5.2. Reforzar la infraestructura tecnológica de soporte de los sistemas de Archivo Electrónico, Registro y Portafirmas.		
5.3. Desarrollar una App para disponer en el móvil de los certificados que las inspecciones solicitan a los negocios a través de código QR.		



PROYECTOS	T1	T2
5.4. Desarrollar una App para la solicitud de cita previa en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía a través del móvil y otros dispositivos.		
5.5. Extender el expediente electrónico tipo de la familia del procedimiento sancionador a las distintas unidades municipales que tramite este tipo de procedimiento.		
5.6. Implantar el expediente de gestión digital para la tramitación de las autorizaciones y comunicaciones de contenedores en la vía pública		
5.7. Finalizar la implantación de SLIM y la gestión electrónica de los expedientes de licencias y declaraciones responsables urbanísticas.		
<b>6. Reingeniería del padrón municipal de habitantes</b>		
6.1. Estudiar el procedimiento, sus flujos, estados, documentación, actores implicados y resto de aspectos y operativa para diseñar puntos de mejora que permitan maximizar la digitalización del mismo.		
6.2. Estudiar, analizar y evaluar las condiciones de presentación electrónica y puesta a disposición electrónica de información y su integración con el sistema de gestión.		
6.3. Implementar medidas de precumplimentación de formularios, pregeneración automatizada de actos y resoluciones, así como automatización de avisos a la ciudadanía.		
6.4. Facilitar en la Sede Electrónica información y solicitudes electrónicas que faciliten la relación con el Ayuntamiento.		
<b>7. Implantación de un sistema de robotización de procesos.</b>		
7.1. Analizar, desarrollar e implantar una herramienta de RPA para la conectividad en el envío y recepción de comunicaciones y notificaciones al sistema LEXNET del Ministerio de Justicia.		
7.2. Elaborar un documento de best-practices en la implantación de herramientas RPA que pueda servir como modelo a otras unidades tramitadoras del Ayuntamiento.		
<b>8. Impulso del apoderamiento electrónico y de la tramitación por terceros</b>		
8.1. Conectar con las plataformas @podera y Represent@ de la Administración General del Estado para la implantación del Registro de Apoderamientos.		



PROYECTOS	T1	T2
8.2. Formalizar convenios de colaboración con gestores administrativos, bancos u otros profesionales para potenciar la representación electrónica de ciudadanos en el Ayuntamiento de Madrid.		
8.3. Desarrollar el Registro de Funcionarios Habilitados del Ayuntamiento de Madrid, con su propio acceso y procedimientos de alta, baja y consulta desde los sistemas de gestión de expedientes, para la verificación de la identidad de los funcionarios habilitados.		
8.4. Desarrollar servicios en la Sede Electrónica y Carpeta del Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid para la presentación de documentación en el Registro Electrónico por funcionario habilitado.		
8.5. Facilitar la recepción de las notificaciones electrónicas por parte de los sujetos no obligados mediante comparecencia en las oficinas de asistencia en materia de registro y la asistencia de funcionarios habilitados.		
<b>9. Creación de la figura del delegado digital y mejoras en gobernanza, capacitación, comunicación, accesibilidad y usabilidad digitales</b>		
9.1. Creación de la figura del delegado digital, definición de funciones y responsabilidades		
9.2. Diseñar y desarrollar acciones formativas en materia de capacitación digital para los empleados públicos municipales en colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid.		
9.3. Monitorizar los portales institucionales a efectos de análisis de cumplimiento de la normativa de accesibilidad en vigor.		
9.4. Seleccionar procedimientos electrónicos de alto impacto para análisis de usabilidad y propuestas de mejora.		
<b>10. Puesta en marcha del observatorio de administración digital</b>		
10.1. Identificar los datos y construcción de indicadores clave.		
10.2. Desarrollar una herramienta de visualización.		
10.3. Publicar interna y externamente los datos de su evolución.		

