

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Código identificativo CBP 84/2023

Categoría Tecnología / Servicios digitales

Órgano responsable Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid
Dirección General de la Oficina Digital
gerenciaiam@madrid.es

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Descripción

En el Ayuntamiento de Madrid cada unidad que necesitaba realizar notificaciones puntuales realizaba este trabajo ensobrando manualmente la comunicación o notificación que deseaba enviar, cumplimentando el “acuse de recibo” a entregar al destinatario y depositando el sobre en el sistema de valija interna, que se encargaba de recogerlo de todas las sedes municipales, para clasificarlo y remitirlo al operador postal. En el caso de las notificaciones, pasado un tiempo, se recibía del operador postal el “acuse de recibo” con la información sobre el resultado de la entrega, lo que permitía continuar con la tramitación de que se tratase.

Este sistema era lento, sujeto a errores y requería un esfuerzo que involucraba a numerosas personas. Por lo tanto, suponía un coste elevado para el Ayuntamiento de Madrid.

El sistema de comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas implementa un sistema completamente electrónico que libera recursos en todas las unidades del Ayuntamiento, ya que solo tienen que incorporar la información de la comunicación o notificación al sistema de información denominado COMCD. Esta buena práctica promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos, la seguridad del entorno digital municipal, así como la protección de los datos de carácter personal.

Este sistema de forma automática realiza las siguientes operaciones: 1. Remite la notificación o comunicación al sistema de dirección electrónica habilitada única de la AGE y a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid. 2. remite un aviso mediante correo y/o SMS a la persona a la que se destina la notificación o comunicación. 3. Imprime y ensobra aquellas notificaciones o comunicaciones que no están destinadas a personas obligadas a relacionarse por medios electrónicos y que no han sido abiertas electrónicamente. 4. Guarda traza de todas las operaciones, informando en tiempo real a los gestores del Ayuntamiento del estado de cada notificación. Este sistema se integra con las aplicaciones de gestión de expedientes del Ayuntamiento de Madrid para facilitar la notificación y comunicación desde la propia aplicación.

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Implantación y desarrollo

La implantación de este sistema se ha desarrollado en tres fases:

- Proyecto piloto inicial desde finales de 2020.
- Extensión e integración con la aplicación de gestión de expedientes SIGSA durante 2021.
- Supresión de la valija e integración con la aplicación de gestión de expedientes SAP durante 2022.

Más de 3.000 empleados del Ayuntamiento utilizan ya COMCD para el envío de notificaciones y comunicaciones, con el consiguiente ahorro de tiempo en el trabajo de estos empleados. También se ha suprimido la valija que recogía las cartas de las sedes.

El coste estimado de la valija (a 0,25€ por unidad) en los últimos años ha sido el siguiente:

Año	Valija interna	Coste anual	Ahorro respecto del año anterior
2019	308.835	77.208,75 €	
2020	116.381	29.095,25 €	48.113,50 €
2021	72.081	18.020,25 €	11.075,00 €
2022	59.667	14.916,75 €	3.103,50 €

Gracias a este proyecto, se ha reducido de forma significativa el número de envíos postales y su coste total. En 2023, el número de envíos aún será inferior ya que la supresión casi total se produjo a mitad del año 2022.

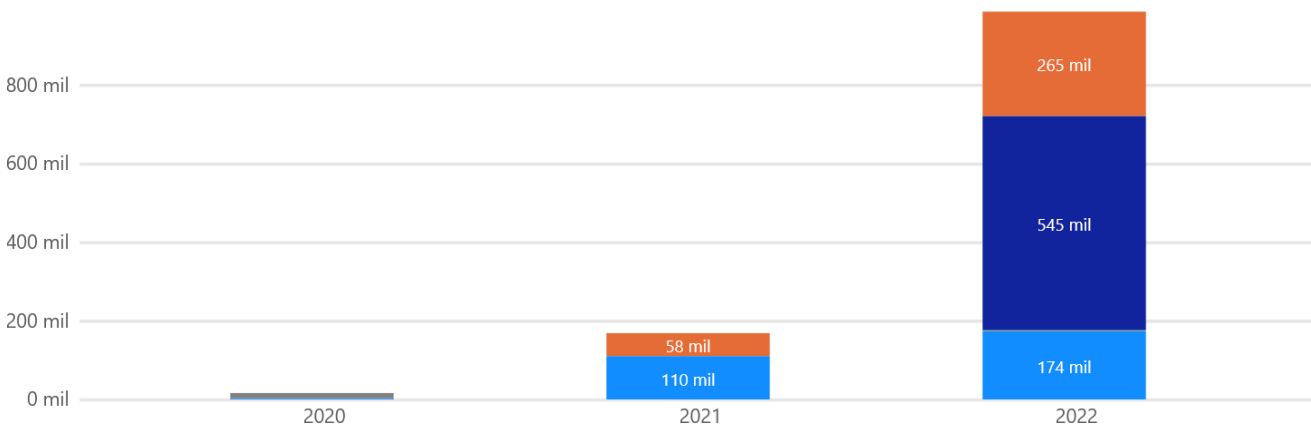
Las siguientes fases a desarrollar serán la integración de los flujos de impresión de sanciones y la integración de otros sistemas de información que generan comunicaciones y notificaciones, para concluir con un sistema integrado completo, que permita la trazabilidad de todo el proceso de notificaciones y comunicaciones de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Madrid.

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Impacto

Se han remitido mediante este sistema más de 980.000 notificaciones y comunicaciones en el año 2022.

● COMCD ● GECLA ● GEDIE ● SAPTRM ● SIGSA ● Notific@



De las 980.000 comunicaciones y notificaciones electrónicas, 290.000 fueron leídas por la ciudadanía, lo que supone un ahorro de envío de comunicación postal de 4€, respecto del coste de 0,125€ en su equivalente electrónico. Por lo tanto, en 2022, gracias a este nuevo sistema, se han ahorrado aproximadamente 1.123.750 €.

Por otro lado, mientras que el proceso completo de notificación en papel dura de media 25 días, mediante la notificación electrónica se consigue reducir el plazo a 12 días, es decir, prácticamente a la mitad. Considerando que en un procedimiento administrativo tipo se producen una media de 3 notificaciones (requerimiento de documentación, trámite de audiencia y notificación de la resolución), la implementación de la notificación electrónica permite un ahorro medio de 39 días de tramitación por procedimiento. Tomando como plazo medio de tramitación de procedimientos administrativos 180 días (6 meses) una reducción de 39 días de tramitación implica un ahorro medio de costes para ciudadanos y empresas de 20 € por expediente.

Según estos cálculos de las 980.000 notificaciones y comunicaciones realizadas en el año 2022, aplicaría a unos 326.000 expedientes, habiendo supuesto un ahorro aproximado de 6.520.000 €.

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Actores

Los actores involucrados en el desarrollo de esta buena práctica han sido los siguientes:

- Dirección General de la Oficina Digital, como órgano directivo responsable de la transformación digital del Ayuntamiento.
- Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), como motor tecnológico, responsable del desarrollo del sistema y de los procesos de impresión, ensobrado y envíos postales del Ayuntamiento.
- La Administración General del Estado como receptora de las notificaciones y comunicaciones en el sistema de dirección electrónica habilitada única.
- Todas las unidades del Ayuntamiento de Madrid que generan notificaciones y comunicaciones.
- Los ciudadanos y empresas.

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Replicabilidad

Esta solución se puede aplicar en otras Administraciones que remitan notificaciones y comunicaciones desde múltiples unidades.

Adicionalmente, en el Ayuntamiento de Madrid, se debe replicar en todas las unidades que requieran nuevos envíos de comunicaciones y notificaciones, que deberán diseñar sus servicios de acuerdo con este nuevo sistema.

Por último, resulta necesario encontrar alternativas para aquellas unidades del Ayuntamiento que continúan remitiendo documentos en papel de manera externa al sistema, por presentar particularidades que limitan la gestión electrónica. Por ejemplo, la emisión de carnés sobre papel específico.

Es necesario avanzar en la normativa que se asocia a estas excepciones para facilitar su proceso de cambio al sistema electrónico.

El desarrollo de esta iniciativa ha requerido la implicación de recursos propios de la Administración organizados en un equipo multidisciplinar de organización y de tecnología que se puede estimar en 4 personas/año (FTE: Full Time Equivalent).

La inversión en los servicios de desarrollo y mantenimiento del sistema COMCD durante 2022 ha sido de 130.000 €.

Adicionalmente, se han requerido recursos comunes de las infraestructuras de sistemas y comunicaciones de IAM, así como la interconexión con la red SARA y servicios comunes de la Administración General de Estado.

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Difusión y documentación

La documentación sobre el sistema de notificaciones centralizadas se encuentra disponible en la intranet del Ayuntamiento de Madrid (AYRE).

Se adjunta a esta ficha un documento explicativo del funcionamiento del sistema de comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas.