



1. Presentación de la organización

Rubén Galán, director de Sistemas de Información del Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid (ICOGAM).

Contacto: directorinformatica@gestoresmadrid.org
(+34) 91 541 12 13

El Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid (ICOGAM) es una entidad de Derecho Público que agrupa a los profesionales de la gestoría administrativa de la Comunidad de Madrid (CAM), Ávila, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Segovia, velando por sus intereses y por el correcto desarrollo de su labor profesional de cara a los ciudadanos y a las Administraciones Públicas. Los gestores administrativos son profesionales altamente cualificados en posesión de una licenciatura en Derecho, Empresariales, Económicas o Ciencias Políticas, que para ejercer la profesión deben superar un examen oficial del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Las áreas de trabajo - dirigidas a particulares, autónomos, pequeñas y medianas empresas (PYMES) y sociedades - de son: fiscal, laboral, tributario, extranjería, registros de la propiedad y mercantiles, tráfico, transportes, protección de datos, prevención de riesgos laborales, industria, licencias y cualquier trámite ante las distintas administraciones. En la CAM, los gestores administrativos dan servicio a 70.000 PYMES y autónomos.

- 1.008 profesionales colegiados
- 80 empleados del ICOGAM
- 5 delegaciones
- 8 sedes

2. Título de la buena práctica

La Oficina Electrónica de los Gestores Administrativos (OEgAM): apostando por el desarrollo telemático y la e-Administración.

3. Desarrollo de la buena práctica

Los gestores administrativos son representantes e intermediarios entre empresas y ciudadanos ante las Administraciones Públicas. El punto de unión es la necesidad que tienen los mencionados de cumplir con las distintas obligaciones ante las administraciones públicas. Cabe señalar que tan solo en la CAM un total de 1.008 colegiados asesoran a más del 70% del tejido empresarial.

El papel de intermediación de los gestores administrativos se ejerce tanto a través de la representación física como a través de plataformas telemáticas que conectan directamente con las Administraciones Públicas, gracias al avance de la e-Administración en España.

El ICOGAM se distingue por ser el colegio de su ramo que más recursos ha invertido en los últimos años en tecnologías para dotar a sus profesionales de las más avanzadas herramientas que les permitan posicionarse a la vanguardia de los servicios profesionales y convertirse en aliado de excepción para las Administraciones Públicas en el cumplimiento de su misión de servir de canal prioritario de introducción de la e-Administración en España. La referencia legal para el desarrollo de los servicios electrónicos es la propia Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, enmarcada bajo las directrices de la transposición de la Directiva de Servicios en el Mercado Interior (2005) y la Agenda Digital para Europa y España.



En España, el ICOGAM se adelanta a la normativa en tanto que a día de hoy aún no se ha producido una transposición total de la Directiva 2006/123, relativa a los servicios en el mercado interior (comúnmente conocida como la Directiva de Servicios), referida al ámbito que tiene como fin la modernización de los colegios profesionales, de manera que se consigan los avances necesarios para la consecución de una e-Administración de calidad y "sin papel".

En consecuencia, los gestores administrativos, a través del ICOGAM, tomaron las riendas, se anticiparon a la obligatoriedad del marco legislativo y en el año 2008 pusieron en marcha la **Oficina Electrónica de los Gestores Administrativos de Madrid (OEgAM)**. Se trata de una plataforma que permite realizar trámites telemáticos y conecta con diferentes organismos de la Administración Pública de manera inmediata, dando eficacia, seguridad y máximas garantías a la gestión. Se accede mediante un carnet nominativo expedido por el ICOGAM y con firma digital. Esta plataforma supuso el paso de la tramitación tradicional de expedientes a la moderna tramitación que exigen las nuevas tecnologías, las administraciones y los ciudadanos.

Despliegue de OEgAM / Hitos destacados

El desarrollo de esta plataforma surge de la necesidad de adaptación a los avances en e-Administración. En 2006 se inicia el proceso que culminará con OEgAM I en 2008. Inicialmente, el ICOGAM estableció una doble línea de trabajo. Por un lado, se analizaron las necesidades de los colegiados y las posibilidades que ofrecen los avances tecnológicos y, por el otro, se atendieron a los requerimientos de la administración; en concreto, los relativos a los trámites administrativos relacionados con tráfico. En 2007, la Jefatura Central de Tráfico y el Consejo General de Gestores Administrativos de España firmaron un convenio de colaboración para facilitar a los ciudadanos la realización de trámites telemáticos en esta área.

La plataforma se planteó como un proyecto escalonado y de aplicación gradual, con funcionalidades que permitieran utilidades aplicables a otro tipo de trámites y gestiones además de los realizados con la Dirección General de Tráfico (DGT). Se trataba de un proyecto de futuro que garantizara la interoperabilidad con las distintas Administraciones Públicas. Para llevarlo a cabo, el ICOGAM y el resto de colegios de gestores administrativos de España establecieron un sistema de trabajo coordinado con la DGT. El objetivo era reducir tiempo, desplazamientos y papel, así como el enorme coste que suponían los errores a la hora de introducir los datos, manejar expedientes y toda la documentación en formato físico.

Tras el cumplimiento de las auditorías establecidas por la DGT, en 2008 arranca la plataforma OEgAM 1 que permite la matriculación telemática de vehículos por parte de los gestores administrativos a través de una plataforma propia, si bien en aquel momento de gestión externa.

El siguiente hito significativo se sitúa en el año 2010 cuando la plataforma de tramitación telemática amplía notablemente la interoperabilidad al incorporar nuevas funcionalidades reconvirtiéndose en OEgAM 2. En ese momento, el ICOGAM cuenta con un software propio, códigos fuente y soporte colegial, además de ser interoperable, que cumpliendo con el Marco Europeo de Interoperabilidad y garantiza la interoperabilidad con los sistemas de las Administraciones Públicas.

En sus inicios, OEgAM 1 permitía realizar matriculaciones y transmisiones en formato PDF, solicitud de información (AVPO) y gestión de tasas. Con la puesta en marcha de OEgAM 2, la plataforma ofrece la posibilidad de realizar nuevos trámites como matriculaciones y transmisiones telemáticas, bajas de vehículos, justificantes profesionales, duplicados, solicitud de placas, legalizaciones, sanciones, e-ITV, presentación impuesto 576, informe INTEVE y AVPO, entre otras.



En términos generales, la puesta en marcha la plataforma ha supuesto una inversión de más de veinte millones en los casi siete años que lleva en funcionamiento y ha pasado de una plantilla de dos personas a más de ochenta profesionales altamente cualificados.

Dificultades y soluciones en el uso de la plataforma

El ICOGAM desplegó todo un sistema de comunicación y formación dirigido a los usuarios de la plataforma con el objetivo de garantizar un correcto acceso al sistema. Las auditorías de calidad de las Administraciones Públicas y las actualizaciones técnicas han hecho necesario establecer cauces de comunicación permanente con los colegiados y soporte técnico permanente.

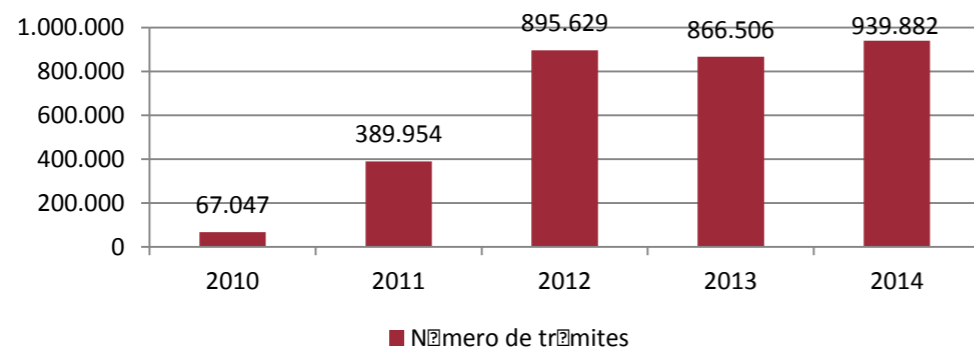
Los servicios de gestión telemática que ofrece un gestor administrativo lo hace desde la plataforma. En esto, hay un primer nivel de garantía, en tanto que el ICOGAM –propietario de la plataforma- es una corporación de derecho público y todos los servicios online que sus colegiados ofrecen a sus clientes los ofrecen porque existe una autorización previa y una línea de colaboración abierta entre el ICOGAM y las distintas Administraciones Públicas.

En segundo término, los servicios ofrecidos a través de la plataforma OEgAM, cumplen con los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos, teniendo sus bases de datos registradas en la Agencia Española de Protección de Datos. Para ello, el Colegio ofrece un servicio hecho a medida de los colegiados para el cumplimiento de las obligaciones marcadas por esta normativa con personal especializado en la materia, servicio que a su vez puede extenderse a los clientes.

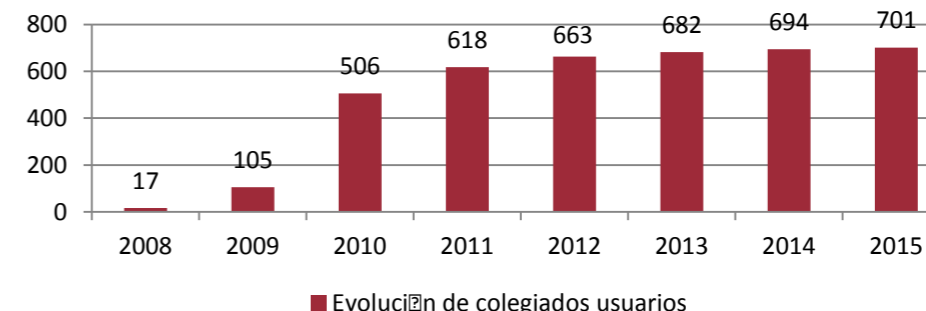
Por otro lado, cabe señalar que el ICOGAM es Autoridad de Registro de Certificados Digitales auditada y reconocida por la empresa Firmaprofesional, empresa certificadora de firma digital. Respecto a los sistemas informáticos de tramitación, OEgAM (auditada por la DGT del Ministerio del Interior) cuenta con todos los mecanismos de seguridad requeridos por las Administraciones, no sólo para el tratamiento de datos sensibles de personas físicas y jurídicas, sino también para el acceso de OEgAM a los propios sistemas informáticos de gestión de las Administraciones con las que trabaja el Colegio. Por añadidura, el ICOGAM ha dado un paso más con la implantación de la norma de seguridad más avanzada en cuanto a garantizar la seguridad de la información que el Colegio maneja de los clientes a través de la certificación de la ISO 27001 que está en proceso.

4. Resultados obtenidos

En términos cuantitativos, en los siete años de funcionamiento los trámites en tráfico han supuesto la realización del 98% de las matriculaciones de vehículos de la Comunidad de Madrid, lo que supone en total más de seis millones de trámites. Cabe destacar el incremento de trámites que se produjo con el paso de OEgAM 1 a OEgAM 2, con la incorporación de nuevas funcionalidades:



También es llamativa la evolución de los colegiados ejercientes que usan la plataforma: han pasado de 15 colegiados en 2008 a 701 en 2015, un 97,86% de crecimiento en 7 años.



Antes del lanzamiento de esta plataforma telemática el gestor administrativo tenía que realizar ocho trámites en persona con cuatro administraciones implicadas para matricular un vehículo. El tiempo que se tardaba en realizar todo el trámite podía ir desde dos días hasta tres semanas. Sin embargo, tras la puesta en marcha de OEgAM el gestor realizar los trámites necesarios de forma telemática, con lo que el periodo de matriculación se reduce a menos de cinco minutos, un 600% menos del tiempo que era necesario previamente a OEgAM. Por lo tanto, los ciudadanos reciben simplificación, eficiencia, facilidad e inmediatez en sus relaciones con la Administración Pública.



Respecto a los resultados cualitativos que supone la plataforma OEgAM, en poco más de un lustro la plataforma ha supuesto el paso de miles de presentaciones de trámites en papel, con la consecuente generación de colas a ciudadanos en la Administración Pública, a un solo click en pocos minutos. Y no menos importante, un ahorro medioambiental incalculable al reducir desplazamientos innecesarios y uso exacerbado de papel, entre otros intangibles.

La puesta en marcha de OEGAM se planteó como un tren con muchos vagones. Aunque las gestiones relativas a tráfico fueran la locomotora, sus utilidades son aplicables a otros trámites y gestiones. Se trata de un proyecto escalonado al que se han ido incorporando nuevas funcionalidades, como las ya citadas en materia de tráfico, y otras referidas a trámites de extranjería, tributos o Seguridad Social, entre otras.

Como muestra de ello, cabe destacar que el ICOGAM ha acudido en dos ocasiones al Comité Económico y Social Europeo (CESE), concretamente a la Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo y al Grupo de Estudio Permanente de Agenda Digital, para mostrar el desarrollo telemático del colegio como caso de éxito de la implementación de la Directiva de



Servicios y de colaboración con las administraciones públicas en el desarrollo de la e-Administración.

5. Lecciones aprendidas

El ejercicio de la profesión de la gestión administrativa ha experimentado un antes y un después gracias a la plataforma OEgAM, tanto desde el punto de vista de los colegiados como del Colegio. Un cambio paradigmático que ha modernizado al colectivo, ha servido para mejorar los sistemas de comunicación y formación, y ha enseñado a ser capaces de anticiparse a las necesidades tanto de las administraciones públicas como de los propios clientes.

El paso a una moderna gestión de trámites adaptada a lo digital y a la e-Administración ha sido reto de enorme calado para el ICOGAM en el sentido que ha supuesto una enorme transformación de la cultura corporativa del colegio profesional y de la profesión. Dejar atrás “el papel” no sólo ha significado un esfuerzo de adaptación y reciclaje profesional de los gestores administrativos, sino también una enorme inversión en capital humano con un perfil acorde a los nuevos requerimientos de tramitación electrónica.

6. Transversalidad

El éxito de la plataforma es paralelo al éxito de implantación de la e-Administración en España. La extensión de este modelo a otros colectivos sería un gran impulso social. Los convenios con entidades semiprivadas son exportables y generarían muchos cambios positivos en las Administraciones Públicas que redundarían en beneficio para la ciudadanía. Sin embargo, en el mercado no existe un programa que cumpla con los requisitos establecidos por las Administraciones Públicas para el tipo de trámites que se realizan, en gran medida debido a la falta de transposición total de la Directiva de Servicios. Por ello, la plataforma electrónica del ICOGAM es un excepcional modelo que muestra como los colegios profesionales pueden generar herramientas que sirvan como elemento motriz y caldo de cultivo para que la Administración promueva y fomente la e-Administración. Se trata, en definitiva, de reducir la brecha existente entre los ciudadanos y los organismos de la Administración Pública.

El ICOGAM no solo ha hecho una apuesta fuerte por promover y desarrollar ampliamente la administración electrónica, especialmente en el ámbito de tráfico, sino que su tesón es extrapolar este modelo a otros ámbitos, como es el caso concreto de los procesos de adquisición de la nacionalidad española en virtud del supuesto de adquisición por residencia y opción.

Siguiendo el modelo de la plataforma OEgAM, también otras profesiones (abogacía, farmacéuticos, médicos, arquitectos, ingenieros, entre otros) representadas por sus propios colegios profesionales tienen la capacidad y las funciones para generar plataformas electrónicas que permitan interconectar y hacer más eficientes los trámites con las Administraciones Públicas, de manera que las complejas relaciones entre estas y los ciudadanos y la sociedad civil sean más simples, más cercanas, más útiles y, por lo tanto, de mayor calidad.

También el ámbito privado puede adoptar modelos de cooperación público-privada que redunden en una aceleración de la Agenda Digital y que acerquen a los consumidores al entorno digital. El ofrecer servicios a través de plataformas electrónicas que aumenten la eficacia y reduzcan los tiempos de espera aporta un valor añadido del servicio prestado al consumidor, así como un posicionamiento clave en la relación de las compañías con la Administración Pública al cumplir las directrices de la implementación de la Agenda Digital.



INDUSTRIA DE TURBOPROPULSORES, S.A.
Cuando los “Pequeños Detalles” se convierten en clave para mejorar la satisfacción del cliente, lecciones aprendidas