



GABINETE SECRETARÍA GENERAL

SEDE ELECTRÓNICA Y REGISTRO DE METRO DE MADRID

(REQUISITOS FUNCIONALES)

3 de febrero de 2025







1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

En este documento se pretende expresar los requerimientos funcionales básicos para el desarrollo e implantación de una sede y registro electrónico en Metro de Madrid, que cumpla los principales estándares que en la actualidad están definidos para este tipo de sistemas.

Para ello es necesario disponer de una plataforma de tramitación de expedientes electrónicos que cumpla los requisitos que se recogen en las leyes 39 y 40/2015 y el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo

Este sistema de administración electrónica está fundamentado en tres elementos claves que serán imprescindible para implementar la administración electrónica en Metro de Madrid, que sería un Registro general de entrada y salida de comunicaciones, una sede electrónica y un sistema de tramitación que permita la gestión de los expedientes que se creen como consecuencia de la entrada o salida de comunicaciones a través de Registro físico y electrónico.

Por ello esta plataforma de tramitación electrónica deberá disponer fundamentalmente de las siguientes características:

-  Registro electrónico de entrada/salida.
-  Sistema de sede electrónica, que incorpore la posibilidad de que cualquier empresa, o cliente pueda consultar los expedientes propios (carpeta ciudadana).
-  Gestor de expedientes (tramitador)
-  Sistema de autenticación de identidades (Clave, certificados, DNle...) con firma electrónica avanzada
-  Portafirmas electrónico.
-  Sistema que permita la digitalización y la compulsa de documentos.

Requerimientos Funcionales

Sede electrónica y Registro de Metro de Madrid

- ✚ Sistema de Notificación electrónica que permita la fehaciencia de las comunicaciones.
- ✚ Posibilidad de integración con los sistemas de administración electrónica disponibles en la Administración General del Estado (SIR, ORVE/GEISER, SIGEM) y que las comunicaciones puedan realizarse a través de los códigos del Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3).
- ✚ Incorporar la posibilidad de integrarse en el Sistema SIA, aplicación que recoge el catálogo de información sobre tramitación administrativa, y procedimientos disponibles para realizar tramitaciones con los diferentes niveles de administración.
- ✚ El sistema deberá permitir crear sus propios formularios de los tramites específicos que se definan.
- ✚ Solución que permita la interoperabilidad donde coexistan sistemas propios de Metro de Madrid o externos, siguiendo el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- ✚ La plataforma de Administración electrónica deberá integrarse con los gestores documentales de Metro de Madrid.
- ✚ Debe cumplir el estándar de registros reconocidos para los Organismos públicos- SICRES 3.0.
- ✚ Incorporará la posibilidad de definir flujos de trabajo de los diferentes tramites. Esta funcionalidad permitirá la posibilidad de automatizar procesos de trabajo que finalmente decida la Compañía realizar.

A continuación, desarrollamos los dos elementos claves en el desarrollo funcional de esta administración electrónica, es decir la sede y el registro electrónicos de entrada y salida de documentos.

2. REQUISITOS FUNCIONALES SEDE ELECTRÓNICA METRO DE MADRID










La sede electrónica que se pretende implementar en la Compañía tiene como objetivo esencial el facilitar la posibilidad de que cualquier persona física o jurídica, en nombre propio o de representación de personalidad jurídica, dispongan de un canal de comunicación fehaciente de cualquier trámite o comunicación que se produzca quedando registradas las solicitudes y la gestión realizada hasta el cierre del expediente que dio lugar al origen de dicha comunicación.

La empresa adjudicataria del contrato colaborará con Metro en definir el diseño de la sede. Como ejemplo se muestran los posibles siguientes apartados:

- Los principios generales sobre los que se regirá el funcionamiento de la sede electrónica:
 - identificación y principales características de la sede
 - Normativa reguladora de la sede y registro telemático
 - Relación de sistemas de firma y certificados electrónicos admitidos
 - Carta de servicios electrónicos
 - Fecha y hora oficial de la sede
 - Calendario de días inhábiles...
- Una sección en la que se dé respuesta a las preguntas más frecuentes que pueden realizar los usuarios de esta sede electrónica, clasificada por temas que se incluyen en los servicios prestados y los tramites que se pueden realizar en la sede electrónica.
- Requisitos y recomendaciones técnicas para visualizar correctamente la sede electrónica.
- Apartado para contactar con los responsables de la sede...

Las gestiones se podrán realizar electrónicamente las 24 horas del día de los 365 días del año (24 x 365), garantizándose ante incidencias una respuesta rápida y ágil a la resolución de estas.

Entre los servicios que podrían incluirse en la sede electrónica, estarían entre otros los siguientes: (exclusivamente a modo de ejemplo)

-  Perfil del contratante
-  Portal de transparencia
-  Tablón de anuncios de Metro de Madrid
-  Información institucional
-  Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.
-  Canal de Denuncias
-  Catálogo de trámites
-  Calendario de días hábiles y hora oficial de la sede electrónica
-  Etc....

Además, en la sede electrónica estarán los enlaces que se consideren convenientes para favorecer la transparencia y la comunicación con los distintos grupos de interés de la empresa. Entre esos enlaces se podrían incluir: (a modo de ejemplo)

- ✓ Relación de Servicios disponibles en la Sede Electrónica (mapa del sitio)
- ✓ Página Web Metro de Madrid
- ✓ Conexión al BOE, BOCM
- ✓ Plan estadístico, incluye Aplicación Banco Corporativo de Datos, información corporativa, etc.

Los trámites se irán incluyendo en sucesivas fases de contratación. En la primera fase que es objeto de esta contratación se incluirán tres trámites:

- Instancia general (ANEXO VII - INSTANCIA GENERAL)
- Solicitud de autorización de actuaciones de terceros en las zonas de afección ferroviaria (ANEXO VIII - DOCUMENTOS AFECCIONES EXTERIORES)
- Solicitud de certificación de buena ejecución de contratos de obras, servicios y suministros (ANEXO IX - CERTIFICADO EJECUCION TRABAJOS)

Aunque estos son los que en principio se acometerían en el inicio de la puesta en producción de la sede electrónica, se podrían cambiar a solicitud de Metro de Madrid por otros de características similares en cuanto a complejidad en su implantación. El contratista colaborará con Metro de Madrid en la definición del funcional de los trámites finalmente seleccionados

En sucesivas fases, (mediante una bolsa de horas), se irán acometiendo sucesivos procedimientos / trámites como los que se indican a continuación:

- Solicitud de ejercicio de derechos en materia de protección de datos de carácter personal
- Solicitudes de acceso a información pública
- Comunicaciones de Reclamaciones, sugerencias, solicitud de información, felicitaciones / agradecimientos
- Solicitud de información sobre objetos perdidos
- Solicitud de factura por compra de billetes
- Comunicaciones por afecciones a Metro por obras
- Comunicaciones por procesos de licitación
- Trámites, solicitudes y comunicaciones relacionadas con gestión de RR.HH.
- Comunicaciones de los sindicatos representados en el Comité de Empresa, y del propio Comité de Empresa
- Etc.....

La empresa adjudicataria colaborará con la Secretaría General de la Compañía y los departamentos gestores del procedimiento / trámite en definir, si es o no necesario autenticarse, el canal de comunicación, presencial y/o electrónico, el formulario específico, etc,

Los trámites que albergue la sede electrónica pueden llegar a clasificarse en bloques en función del origen y/o destino de las comunicaciones, por ejemplo:

- a) **Ciudadanía.** - Cualquier persona física, sea o no cliente de Metro de Madrid, que requiera hacer un trámite o comunicación con la empresa.
- b) **Empresas.** - Personas jurídicas, comunicaciones con representación certificada.
- c) **Administraciones.** - Administraciones Públicas (AA. PP)
- d) **Empleados.** - Empleados de la Compañía. Este apartado de comunicaciones internas será visible en la sede solamente para trámites internos, es decir no estará disponible para el exterior.

A su vez estos trámites se podrán clasificar por temas o por departamentos gestores de los mismos.

Las comunicaciones incluidas en el apartado de catálogo de trámites se podrán exigir que se realicen con identificación de autenticación del solicitante mediante certificado

electrónico, sistema clave, DNle, o aquel que se defina por la Compañía. Pero también se podrá optar por que dicho procedimiento se pueda realizar sin un sistema de identificación que autentique la persona física que lo solicite. Incluso se podría plantear la posibilidad de que se pudiera realizar ofreciendo a elección del solicitante la modalidad que prefiera.

En resumen, los procedimientos con trámites se podrán realizar:

Sistema de Autenticación	Obligatorio
	No obligatorio
	Ambos
Sistema de Comunicación	Electrónico
	Presencial
	Ambos

Debe quedar claramente delimitado en la propia sede electrónica el sistema de autenticación y el canal de comunicación que se puede realizar para cada uno de los trámites incluidos en el catálogo de trámites.

Además, la sede deberá incorporar los sistemas de verificación de la validez de los documentos emitidos/recibidos en nuestra sede electrónica mediante la incorporación en el documento de un Código Seguro de Verificación (CSV) que designa al código único alfanumérico que identifica a un documento electrónico emitido por medios electrónicos.

En lo que se refiere al **catálogo de trámites**, es importante destacar que dicho catálogo estará ordenado por Áreas funcionales de la empresa, incluyéndose en cada uno de ellos los trámites / gestiones que se pueden realizar en cada una de estas unidades departamentales (Infraestructuras, RRHH, Económica, Transparencia, etc.)

Una vez seleccionado el trámite que desea realizar, aparece una página en la que entre otros apartados deberían indicarse los siguientes:

- a) Descripción del trámite
- b) Quien lo puede presentar
 - a. Persona física
 - b. Persona Jurídica
- c) Tramitación
 - a. Electrónica
 - b. Presencial
- d) Grupo Gestor. Departamento responsable de la gestión en Metro de Madrid
- e) Normativa aplicable al procedimiento
 - a. Plazo para respuesta
 - b. Documentación obligatoria para la realización del trámite
 - c. Formulario de solicitud del trámite (pdf, con capacidad de poder ser editado e impreso)
- f) En caso presentación electrónica
 - a. Si se requiere o no sistema de autenticación con certificado electrónico, Cl@ve, etc....

En el caso de que esta presentación se realice electrónicamente y una vez validada la tramitación creará un asiento registral con la apertura de un expediente si fuera necesario, en función de la tramitación realizada. Si la tramitación finalmente se realiza de manera presencial, el aplicativo deberá contar con un sistema de recepción de documentos escaneados y una vez incorporada la documentación al sistema se realizará el correspondiente asiento registral con la apertura del correspondiente expediente, si fuera necesario.

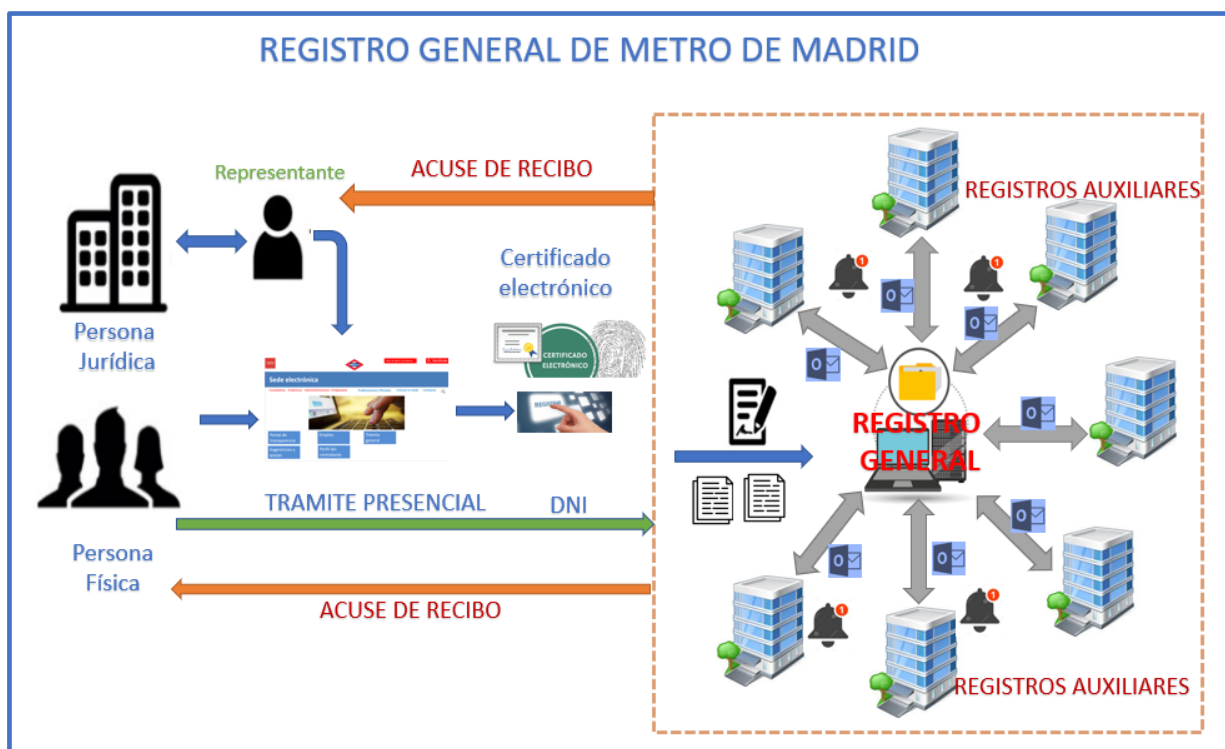
Una vez realizado el trámite, si ha sido presentado electrónicamente le devolverá un acuse de recibo de dicha presentación a su correo electrónico y/o SMS, en el que se indicará la fecha de presentación, la persona que ha realizado el trámite, etc.

Y si se hubiera hecho de manera presencial se podría facilitar un justificante (electrónico o en papel) acreditativo de la entrada de este trámite con información similar a la ofrecida en el acuse de recibo electrónico.

3. **REQUISITOS FUNCIONALES REGISTRO GENERAL METRO DE MADRID**

El sistema de Registro General de Metro de Madrid será el elemento central del registro de información de entrada y salida de comunicaciones con la Compañía.

La arquitectura funcional del sistema se aproximará a la concepción mostrada en la siguiente imagen:



El registro general de Metro de Madrid será único y se compondrá de dos canales de comunicación, uno de ellos presencial para el registro de la información física y otro electrónico que facilitará el registro de todos los trámites que se realicen a través de la sede electrónica de Metro de Madrid, que hemos especificado en el apartado 2 de este documento.

El sistema de registro se compone de una arquitectura en estrella (con un registro general central y otros registros auxiliares de los distintos grupos gestores/

departamentos que componen el sistema global) donde todas las comunicaciones de entrada y salida podrán ser consultadas desde el registro central independientemente de si el origen o destino de las comunicaciones ha sido el registro central o el registro auxiliar.

El procedimiento de registro será el siguiente:

El proceso se inicia con la comunicación por parte de una persona física o representante de persona jurídica de una solicitud de comunicación sobre distintos temas que se gestionan en la compañía (comunicaciones por afecciones a Metro por obras, licitaciones, compras, solicitudes de información pública, reclamación, quejas, sugerencias, etc....).

Entre los trámites disponibles en la página de la sede electrónica se indicará que trámites se pueden realizar electrónicamente y los que se pueden realizar también presencialmente

En el caso del sistema electrónico el solicitante deberá acceder a través de la sede electrónica de la Compañía. Y si fuera presencialmente el solicitante podría descargarse la solicitud desde la propia sede electrónica y presentar físicamente la documentación requerida.

El sistema en algunos trámites le solicitará que se identifique con un sistema de autenticación digital admitido por el sistema.

Una vez identificado, el sistema deberá ofrecer la posibilidad de realizar cualquier trámite, que una vez validado entrará la comunicación en el Registro General único de la Compañía, realizando el asiento registral y generando un código único para el trámite realizado que servirá de elemento para el seguimiento de este.

Este trámite solicitado se convierte en una comunicación a un área funcional de la empresa (Departamento Grupo Gestor), que serán los receptores de dichas comunicaciones

Existirá una correspondencia entre los trámites que se pueden realizar de manera telemática y de forma presencial y las áreas funcionales de la empresa que corresponderán con los distintos departamentos gestores.

A modo de ejemplo, podemos representar esa correspondencia bidireccional entre trámites y departamentos gestores en la siguiente imagen:



En el catálogo de trámites de la sede electrónica se dispondrá de un motor de búsqueda de trámites por palabras claves y además de un sistema que permita filtrar por departamentos gestores, que faciliten al máximo la búsqueda para la realización de los trámites solicitados por las personas físicas o jurídicas.

El sistema también habilitará la posibilidad de que se pueda aportar documentación a una solicitud presentada anteriormente.

A modo de ejemplo:

Supongamos que una persona quiere hacer una comunicación, en la que quiere manifestar de forma escrita un agradecimiento a la Compañía por el servicio prestado o una sugerencia o una reclamación, pero también solicitar información sobre objetos perdidos. Los anteriores asuntos o trámites son asuntos que son gestionados por el Departamento de Atención al Cliente de Metro de Madrid.

La persona física o jurídica entrará en la sede electrónica de Metro de Madrid y accediendo a través del catálogo de trámites podrá en el buscador de trámites buscar el trámite que se desea realizar, mediante dos posibilidades:

Por palabras clave. Reclamaciones, objetos perdidos, sugerencias, etc.....

Filtrando por Departamento, en este caso Atención al cliente, y al hacer este filtrado, el sistema le ofrecerá los trámites relacionados con dicho departamento gestor

Una vez seleccionado el trámite que se desea realizar, el sistema le ofrecerá información de las principales consideraciones para realiza dicho trámite, entre ellas la siguiente:

- Descripción del trámite
- Quien lo puede presentar (persona física, jurídica, ambas)
- Tramitación (electrónica y/o presencial)
- Grupo Gestor. Departamento responsable de la gestión en Metro de Madrid
- Normativa aplicable al procedimiento (requisitos para la presentación, documentación necesaria para la presentación, formulario de solicitud (pdf editable)
- En caso presentación electrónica, si se requiere o no autenticación con certificado electrónico, sistema cl@ve, etc....

Una vez rellenado el impreso de solicitud en Pdf, y validada la misma por el solicitante se registrará en el sistema de Registro General de la Compañía, generando un código único de entrada del trámite y un acuse de recibo del trámite solicitado.

Este código único es generado por el sistema de manera secuencial y será el elemento fundamental para el seguimiento, consulta del solicitante de la situación en que se encuentra su solicitud y facilitará la trazabilidad del trámite desde su inicio hasta el cierre de este.

Finalmente, el documento entrará en el departamento Gestor (en este caso Atención al Cliente), con el código de entrada anteriormente definido

Los trámites estarán en diferentes estados en función de la situación del mismo, en principio se pueden definir tres casos:

- Abierto
- En trámite
- Cerrado

Supongamos que al anterior trámite hay que dar respuesta. Esta se debe realizar a través del sistema de registro con un asiento registral en el que se indique la salida a ese trámite, refiriendo el código que se generó al ser iniciado el proceso.

Esta respuesta se podrá realizar desde los registros auxiliares que al emitir la misma lo hará en interconexión con el Registro General que anotará el correspondiente asiento registral de salida.

Por último, se podrá incluir la posibilidad de crear expedientes a demanda de los Departamentos Gestores, en el que puedan incluir las entradas de comunicaciones, las salidas (si procede) y los documentos anexos que se generen.

Además de las solicitudes y formularios definidos para cada trámite, existirá la posibilidad de que se pueda solicitar un trámite mediante un formulario de instancia general, sino existe un trámite definido y específico.

A modo de ejemplo en la siguiente imagen se presenta una instancia general para realizar trámites con Metro de Madrid.

Deberá incluir la información del solicitante, persona física o jurídica, y los datos del representante, si procede. A partir de ello se incluirá cuál es la solicitud, qué expone y qué documentación desea adjuntar.



 **INSTANCIA GENERAL**

■ SOLICITANTE

DNI/NIE/NIF _____ Nombre _____
Primer apellido _____ Segundo apellido _____
Tipo vía _____ Domicilio _____ nº _____ Portal _____
Escalera _____ Planta _____ Puerta _____ CP _____ Municipio _____ Provincia _____
Teléfono fijo _____ Teléfono móvil _____ Fax _____
Correo electrónico _____

■ EN REPRESENTACIÓN DE

DNI/NIE/NIF _____ Nombre _____
Primer apellido _____ Segundo apellido _____
Tipo vía _____ Domicilio _____ nº _____ Portal _____
Escalera _____ Planta _____ Puerta _____ CP _____ Municipio _____ Provincia _____
Teléfono fijo _____ Teléfono móvil _____ Fax _____
Correo electrónico _____

SOLICITA

EXPONE

DOCUMENTOS ADJUNTOS

En _____ a _____ de 20 _____

FIRMA

Para cualquier trámite, se debe habilitar la posibilidad de poder anexar documentos a la petición junto al formulario de solicitud que se esté realizando.

Por otra parte, el sistema registrará en su base de datos la solicitud realizada, dejando anotada la fecha en que se hizo la petición y el resto de información recogida en el formulario. Por último, el sistema enviará esta petición al departamento correspondiente.

El funcionamiento de los registros auxiliares tendrá plena interoperabilidad entre ellos a través del sistema de Registro General Central.

A partir de este momento que ha llegado la comunicación al departamento que dará respuesta a la solicitud realizada, nos podemos encontrar con varias situaciones:

1. Resuelve la solicitud

En este caso, el departamento gestor comunicará a través del Registro la resolución del caso y se lo comunicará al interesado mediante sistema de notificación/correo electrónico/sms pudiendo consultar la resolución del caso en la propia sede electrónica. En la comunicación se indicaría al solicitante el cierre temporal del expediente y que si transcurridos “x” días, no hay nada en contrario por su parte quedaría definitivamente cerrado.

2. Error en la asignación del departamento Gestor

El departamento que recibe la solicitud no es el que realizará las gestiones oportunas para atender a la solicitud. En este caso este departamento podrá a través del registro reasignar la petición a otro departamento, que recibirá la petición.

Todos estos movimientos de envíos quedarán reflejados en la base de datos del sistema de registro general.

Cada solicitud realizada podrá dar lugar a la creación de un expediente, en el que se dejará registrada todas las acciones realizadas sobre el mismo, es decir, desde que se formula la petición hasta que esta finalmente resuelta o en el caso de que no procediera la petición realizada se desestimase, hecho que también quedará reflejado.

Por otra parte, el sistema de registro deberá disponer de los sistemas de búsqueda necesarios para poder identificar los expedientes pendientes, resueltos, por fechas, por departamentos, etc. Además, cada grupo gestor dispondrá de los permisos necesarios para poder intervenir sobre aquellos expedientes sobre los que se tiene los permisos correspondientes de lectura y escritura.





Se incluirá un sistema de alertas / avisos, que en el caso de que un determinado expediente/trámite esté en la bandeja de pendientes del departamento correspondiente sin ser atendido desde un plazo que exceda un máximo de días (pendiente de definir), se reenviaría un correo electrónico al o los responsables de ese buzón, indicándoles dicha circunstancia.

Cada departamento tendrá por tanto un espacio reservado con los expedientes sobre los que debe realizar acciones, pudiéndose habilitar la posibilidad de que puedan registrar comunicaciones llegadas al Departamento por otros medios y así poder mantener un registro departamental.

Por último, existirá la figura de un supervisor del sistema con los permisos suficientes para intervenir en el caso de que existiera algunas dudas y fundamentalmente para recoger todas las mejoras que se pudieran implementar en el futuro de este Registro electrónico.

4. CONSIDERACIONES FINALES

En el proceso de contratación se deberá tener en cuenta que el sistema contratado deberá tener las siguientes características:

-  Solución modular y adaptable según necesidades.
-  Compatible con el sistema de firmas digitales de Metro de Madrid.
-  Solución que permita la interoperabilidad donde coexistan sistemas propios de la Organización o externos, siguiendo el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
-  Tratamiento de expedientes confidenciales y gestión de permisos en función del trámite que se esté realizando.

- + Visualización gráfica de la situación en que se encuentra el proceso de tramitación de un expediente.
- + El sistema deberá estar permanentemente actualizado a los cambios normativos de carácter obligatorio que apliquen a Metro de Madrid.

En cuanto a la relación con la empresa contratista, al menos deberá atender a lo siguiente:

- + Asesoramiento en lo que se refiere a los requisitos legales que deben cumplirse en la implantación de una sede y registro electrónico.
- + Implantación ágil y resolutive en incidencias.
- + Formación sobre la herramienta a los supervisores funcionales, tecnológicos y a los usuarios del sistema.