



## Estado de situación de los compromisos del Presidente para la VII legislatura en materia de Administración Electrónica

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO  
28 de junio de 2007

# Índice

1. Compromisos del Presidente
2. Acciones para alcanzar los compromisos
  - a) Telematización de los Procedimientos Administrativos
    - i. Acciones Realizadas
    - ii. Estado Actual
    - iii. Próximos Pasos
  - b) Telematización de Subvenciones
    - i. Acciones realizadas
    - ii. Estado Actual
    - iii. Próximos Pasos
  - c) Trayectoria Digital de la Ciudadanía (TDC-Clara)
    - i. Acciones Realizadas
    - ii. Estado Actual
    - iii. Próximos Pasos
  - d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

# 1. Compromisos del Presidente

Adoptado en el Discurso de Investidura para la VII Legislatura:

1. Telematización del 75% de los procedimientos administrativos

Adoptados en el Debate del Estado de la Comunidad Andaluza (28/06/2006)

2. Presentación telemática de la práctica totalidad de las subvenciones de la Junta de Andalucía
3. El 25% de los trámites administrativos se convertirán en Servicios de Respuesta Inmediata (SERI)
4. Implantación progresiva de la Trayectoria Digital de la Ciudadanía Andaluza.(TDC)

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### ACCIONES REALIZADAS

- Desde abril 2006 se vienen realizando rondas bimensuales de reuniones de seguimiento de los compromisos del Presidente en materia de administración electrónica con los responsables de todas las Consejerías y Organismos Autónomos.
- En dichas reuniones se revisan periódicamente los datos referentes a la implantación telemática de procedimientos administrativos, obteniéndose así los porcentajes, tanto globales como desglosados, de implantación telemática actual de dichos procedimientos en la Junta de Andalucía.
- Se ha trabajado sobre esta información en dos líneas, por un lado manteniendo los datos actualizados para cada Organismo; y por otro lado, deduciendo actuaciones a llevar a cabo para desplegar la implantación telemática en la Junta de Andalucía.



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### ESTADO ACTUAL

Se contabilizan **1450** procedimientos administrativos en la Junta de Andalucía, de los cuáles **1050** se consideran por parte de los organismos, susceptibles de telematización (**72,41%**). De ellos se consideran telematizados en la actualidad **270 (25,71%)**.

ORGANISMO	CPRE	CGOB	CEH	IEA	CJAP	IAAP	CICE	COPT	CEM	CTCD
TOTALES	27	40	121	6	96	5	168	104	102	105
TELEMATIZABLES	7	40	48	2	96	1	141	50	72	52
IMPLANTADOS	0	14	43	0	13	1	24	5	5	25

ORGANISMO	CAP	CS	SAS	CED	CIBS	IAM	IAJ	CCUL	CMA
TOTALES	183	65	15	81	94	8	10	81	139
TELEMATIZABLES	159	37	13	81	71	8	5	59	108
IMPLANTADOS	38	4	8	29	38	0	2	0	21

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### ESTADO ACTUAL

##### *Indicador de Telematización por Familias de Procedimientos*

FAMILIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9
INDICADOR	8,13 %	47%	25 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 % %	25,00 %	33,33 %

FAMILIA	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
INDICADOR	28,57 %	13,89 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	81,82 %	87,18 %	14,29 %	12,50 %	0,00 %

Familia 1: Procedimientos de Autorizaciones, Acreditaciones e Inscripciones Registrales

Familia 2: Procedimientos de Subvenciones, Ayudas, Becas y Premios

Familia 3: Procedimientos de Evaluación y Certificación

Familia 4: Procedimientos de Expropiación y Reversión

Familia 5: Procedimientos de Contratación Pública

Familia 6: Procedimientos Sancionadores

Familia 7: Procedimientos de Conciliación, Mediación y Arbitraje

Familia 8: Procedimientos de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Familia 9: Procedimientos de Elaboración de Disposiciones

Familia 10: Procedimientos de Selección y Contratación de Personal

Familia 11: Procedimientos de Prestaciones Sociales y Sanitarias

Familia 12: Procedimientos de Responsabilidad Patrimonial

Familia 13: Procedimientos de Revisión de la Actuación Administrativa y Reclamaciones Previas

Familia 14: Procedimientos de Convenios

Familia 15: Procedimientos de Tesorería y Deuda

Familia 16: Procedimientos de Gestión Tributaria y otros ingresos de derecho público

Familia 17: Procedimientos de Recursos Humanos

Familia 18: Procedimientos de Operaciones con Bienes

Familia 19: Procedimientos de Protección de Menores

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### ESTADO ACTUAL

##### *Detalle de Telematización para las Familias 1 y 2*

<b>FAMILIA</b>	<i>Procedimientos Totales</i>	<i>Procedimientos a telematizar según organismos</i>	<i>Procedimientos Implantados</i>	<i>Porcentaje de Implantación</i>
<b>FAMILIA 1</b>	663 (45.72%)	443 (42.19%)	36	<b>8,13%</b>
<b>FAMILIA 2</b>	441 (30.41%)	349 (33.23%)	164	<b>47 %</b>

<b>PORCENTAJES RESPECTO AL TOTAL FAMILIAS 1 y 2</b>	
<i>Procedimientos de familias 1 y 2</i>	<i>Procedimientos de familias 1 y 2 a telematizar según organismos</i>
76,13%	75.42%

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### ANÁLISIS DE SITUACIÓN

##### *Detalle de Telematización por Organismo para la Familia 1*

ORGANISMO	CPRE	CGOB	CEH	IEA	CJAP	IAAP	CICE	COPT	CEM	CTCD
TOTALES	15	18	26	2	31	0	98	50	30	62
TELEMATIZABLES	1	18	2	0	31	0	93	31	18	21
IMPLANTADOS	0	2	0	-	1	-	2	5	1	0
PORCENTAJE	0%	11%	0%	-	3%	-	2%	16%	6%	0%

ORGANISMO	CAP	CS	SAS	CED	CIBS	IAM	IAJ	CCUL	CMA
TOTALES	82	44	5	25	18	2	5	46	74
TELEMATIZABLES	66	26	4	25	15	2	1	31	58
IMPLANTADOS	3	1	4	5	3	0	0	0	9
PORCENTAJE	5%	4%	100%	20%	20%	0%	0%	0%	16%



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### PRÓXIMOS PASOS

La evolución de los porcentajes de implantación se verá principalmente influenciada por la evolución de las implantaciones centradas en los procedimientos administrativos de las familias 1 y 2.

Al existir ya iniciativas específicas en cuanto a la evolución de la implantación telemática de los procedimientos de la familia 2, se comenzará a estudiar con carácter inmediato y en profundidad la implantación de los procedimientos de la familia 1.

Se están actualmente identificando las necesidades de soporte técnico que apoye a la implantación telemática de los procedimientos de la familia 1.

Además, se revisarán periódicamente los porcentajes de implantación telemáticas del inventario completo y se mantendrán contactos periódicos con los Organismos para verificar la correcta evolución.

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### *Soporte Normativo*

***Consideraciones Generales que deben figurar en las normas para posibilitar la tramitación telemática de los diferentes procedimientos de las distintas familias W@ndA***

1. Tanto en el preámbulo de la norma, como en los artículos que desarrollen el procedimiento, se debería mencionar el Decreto 183/2003, con la indicación de que se exigirán los requisitos y garantías especificadas en el mismo.
2. Se debería incluir en el articulado el reconocimiento a todos los certificados reconocidos por la Junta de Andalucía.
3. Se debería incluir el procedimiento entre los de tramitación telemática incluidos en el apartado dedicado a Administración Electrónica del portal [andaluciajunta.es](http://andaluciajunta.es)

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### *Soporte Normativo*

***Consideraciones Generales que deben figurar en las normas para posibilitar la tramitación telemática de los diferentes procedimientos de las distintas familias W@ndA***

4. Se debería incluir la emisión de un recibo electrónico de la presentación telemática de una solicitud, comunicación o documentación, de forma que el interesado tenga constancia de que la comunicación ha sido recibida por la administración y pueda referirse a ella posteriormente, tal como indica el Decreto 183/2003 en su artículo 9.5.
5. Se debería incluir siempre la opción de la notificación telemática al interesado en los momentos en los que sea necesaria en la tramitación, haciendo hincapié que el interesado podrá en cualquier momento del procedimiento optar por un modo de tramitación telemática o postal.



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### *Soporte Normativo*

***Consideraciones Generales que deben figurar en las normas para posibilitar la tramitación telemática de los diferentes procedimientos de las distintas familias W@ndA***

6. Se especificaría, que siempre que se practique una notificación telemática, esta deberá tener su correspondiente asiento de salida en el Registro, como indica el Decreto 183/2003 en su artículo 9.4.
7. A tenor de lo dispuesto en el artículo 18 del Decreto 183/2003, el Centro Directivo debería homologar las aplicaciones que vayan a dar soporte a la tramitación telemática, previamente a la elaboración de la norma correspondiente



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### *Soporte Normativo*

#### ***Fórmulas de redacción de cara a posibilitar la tramitación telemática de las normas que regulen los procedimientos de las familias W@ndA***

1. Las solicitudes, que deberán reunir los requisitos exigidos en el apartado 3 del artículo 12 del Decreto 183/2003), se podrán presentar en el Registro Telemático Único de la Administración de la Junta de Andalucía , a través de la [ aplicación / servicio / programa ] XXX, disponible en el portal del ciudadano “andaluciajunta.es”, dentro del apartado “administración electrónica, así como en la página web de la Consejería XXX, en la dirección [www.juntadeandalucia.es/XXX](http://www.juntadeandalucia.es/XXX). Las solicitudes así presentadas producirán los mismos efectos jurídicos que las formuladas de acuerdo con el artículo 70.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### *Soporte Normativo*

#### ***Fórmulas de redacción de cara a posibilitar la tramitación telemática de las normas que regulen los procedimientos de las familias W@ndA***

2. La presentación de la solicitud por parte del interesado conllevará la autorización al órgano gestor para recabar las certificaciones a emitir por XXX, que serán solicitadas y emitidas de forma electrónica.
3. La solicitud incluirá la petición de autorización al interesado para realizar las comunicaciones relativas al procedimiento por medios electrónicos, a través de la suscripción automática al sistema de notificaciones telemáticas de la Junta de Andalucía. Se indicará la posibilidad de revocar dicha autorización en cualquier momento por parte del interesado, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto 183/2003.

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### *Soporte Normativo*

#### ***Fórmulas de redacción de cara a posibilitar la tramitación telemática de las normas que regulen los procedimientos de las familias W@ndA***

4. Los documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos será sustituida por una declaración responsable del interesado que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes a requerimiento de la administración, conforme al art. 16.2 del Decreto 183/2003. En concreto, será de aplicación a la siguiente documentación:[lista de los documentos que se sustituyen por declaración responsable]
5. Se emitirá al interesado un recibo electrónico de la presentación telemática de la solicitud, de forma que el interesado tenga constancia de que la comunicación ha sido recibida por la administración y pueda referirse a ella posteriormente, tal como indica el Decreto 183/2003 en su artículo 9.5



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### *Soporte Normativo*

#### *Subsanación de solicitudes*

Este requerimiento podrá realizarse mediante notificación telemática, siempre que el interesado hubiera expresado en la solicitud su consentimiento para ello, conforme al artículo 15 del Decreto 183/2003.



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### *Soporte Normativo*

#### *Tramitación y resolución*

La notificación de la resolución se realizará de forma telemática, siempre que el interesado hubiera expresado en la solicitud su consentimiento para ello, conforme al Decreto 183/2003 en su artículo 15.

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### a) Telematización de los Procedimientos Administrativos

#### *Soporte Normativo*

#### ***Obtención de información de trámite de un expediente***

Los interesados en los procedimientos, podrán obtener información telemática de la situación de su expediente, mediante los mecanismos telemáticos que se establezcan

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones

#### ACCIONES REALIZADAS

**Estado actual:** Se ha estudiado individualmente cada una de las líneas de subvención identificadas y de acuerdo con los resultados, se está realizando el seguimiento de la implantación telemática de cada una de ellas.

**Medidas:** Desde la Consejería de Justicia y Administración Pública y al resto de Consejerías y Organismos Autónomos, se ofrece un completo soporte para la implantación telemática de las subvenciones, en una doble vertiente:

- **Soporte Normativo**
- **Soporte Técnico**

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones

#### ACCIONES REALIZADAS

##### *Soporte Normativo*

Se ha elaborado un documento con las consideraciones que deberían figurar en la regulación normativa del procedimiento de subvenciones a fin de posibilitar la tramitación telemática del mismo y que se ha distribuido en varias ocasiones a todas las Consejerías y OOAA.

Este documento sigue el índice del borrador de Decreto de Subvenciones.

Por otra parte, se están facilitando a los organismos que lo requieren los borradores de los decretos de las diferentes familias del modelo de administración electrónica.

Para aquellos Organismos que aún no han iniciado la adaptación normativa de las órdenes de subvenciones, **AHORA ES EL MOMENTO** adecuado para preparar las órdenes de ejecución en el año 2008.



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones

#### ACCIONES REALIZADAS

##### *Soporte Técnico*

**Generador de Formularios Solicita:** Para alcanzar el compromiso de telematizar la práctica totalidad de las subvenciones de la Junta de Andalucía (entendiendo como tal la presentación telemática de la solicitud) se ha desarrollado y puesto a disposición de la Consejerías y Organismos Autónomos que lo soliciten, un generador de formularios paquetizable y parametrizable.

**Plataforma Genérica de Tramitación:** Se está desarrollando una Plataforma Genérica de Tramitación, que permitirá integrar la presentación de subvenciones con un sistema de gestión telemático así como con la Trayectoria Digital de la Ciudadanía y que también será puesta a disposición de todos los organismos que lo soliciten, de acuerdo al siguiente calendario:

- Primera entrega: 15 de diciembre de 2006
- Segunda entrega: julio de 2007

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de toda la familia 2: subvenciones, ayudas, becas y premios

#### ESTADO ACTUAL

#### *Grado de Implantación Telemática*

**Subvenciones:** Se contabilizan **441** subvenciones en la Junta de Andalucía, de las cuales **349** se consideran susceptibles de telematización (**79,14%**)

**Telematización:** De entre dichas subvenciones susceptibles de telematización, se consideran telematizadas en la actualidad **164** subvenciones (**47%**)

**Desglose:** A continuación figuran los porcentajes de telematización de las subvenciones de la Junta de Andalucía, desglosados por organismo

ORGANISMO	CPRE	CGOB	CEH	IEA	CJAP	IAAP	CICE	COPT	CEM	CTCD
TELEMATIZABLES	5	13	2	2	4	1	29	15	38	29
% IMPLANTADOS	0 %	92 %	0 %	0 %	100 %	100 %	72 %	0 %	8 %	86 %

ORGANISMO	CAP	CS	SAS	CED	CIBS	IAM	IAJ	CCUL	CMA
TELEMATIZABLES	83	5	0	39	41	6	2	21	13
% IMPLANTADOS	42 %	60%	-	51 %	85 %	0 %	0 %	0 %	31 %

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones, Ayudas e Incentivos

#### ESTADO ACTUAL

#### *Grado de Implantación Telemática*

**Subvenciones:** Se contabilizan un total de **262** subvenciones susceptibles de telematización en la Junta de Andalucía.

**Telematización:** De entre dichas subvenciones susceptibles de telematización, se consideran telematizadas en la actualidad **131** subvenciones (**50%**).

**Desglose:** A continuación figuran los porcentajes de telematización de las subvenciones de la Junta de Andalucía, desglosados por Organismos.

ORGANISMO	CPRE	CGOB	CEH	IEA	CJAP	IAAP	CICE	COPT	CEM	CTCD
TELEMATIZABLES	4	13	0	0	4	1	26	11	18	23
% IMPLANTADOS	0 %	92 %	-	-	100 %	100 %	81 %	0 %	11 %	100 %

ORGANISMO	CAP	CS	SAS	CED	CIBS	IAM	IAJ	CCUL	CMA
TELEMATIZABLES	64	5	0	18	39	4	2	19	11
% IMPLANTADOS	27 %	60 %	-	56 %	90 %	0 %	0 %	0 %	27 %



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones

#### ESTADO ACTUAL

##### *Normativa publicada*

##### *Consejería de Educación (más del 80% con presentación telemática)*

- Orden de 21 de julio de 2006, por la que se regula el procedimiento para la elaboración, solicitud, aprobación, aplicación y evaluación de los planes y programas educativos que pueden desarrollar los centros docentes sostenidos con fondos públicos y que precisan de autorización por la administración educativa.

##### *Consejería de Gobernación (10 líneas de subvenciones)*

- Orden de 12 diciembre 2006 que regula las subvenciones para las Entidades Locales Andaluzas con cargo al Plan de Cooperación Municipal.

##### *Consejería de Comercio, Turismo y Deporte (20 líneas de subvenciones)*

- Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo (6)
- Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Comercio y Artesanía (7)
- Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Deporte (7)



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones

#### ESTADO ACTUAL

##### *Normativa publicada*

##### *Consejería para la Igualdad y Bienestar Social (34 líneas de subvenciones)*

- Orden de 15 febrero 2007, por la que se regulan y convocan subvenciones en el ámbito de la Consejería para el año 2007.

##### *Consejería de Justicia y Administración Pública (4 líneas de subvenciones)*

- Orden de 8 de marzo de 2007, por la que se establecen las bases reguladoras de los procedimientos para la concesión de subvenciones en materia de organización de acciones formativas y para la financiación de gastos corrientes a organizaciones sindicales, recuperación de la memoria histórica y mejora de las infraestructuras y gastos de equipamiento de los Juzgados de Paz.

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones

#### ESTADO ACTUAL

##### *Soporte Técnico - Despliegue de Solicit@*

ORGANISMO	CPRE	CGOB	CJAP	IAAP	CEM	CTCD
Estado	Pruebas (*)	Producción	Producción	Producción	Pruebas	Pruebas (*)
Procedimientos Asociados	-	2	3	1	-	-

ORGANISMO	CAP	CS	CED	IAM	CCUL
Estado	Pruebas (*)	Producción	Pruebas	Pruebas (*)	Pruebas (*)
Procedimientos Asociados	1	3	10	-	11

(\*) Pendiente de Paso a Producción

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones

#### ESTADO ACTUAL

##### *Soporte Técnico - Despliegue de Solicit@*

##### *ALGUNOS PROCEDIMIENTOS IMPLANTADOS O EN IMPLANTACIÓN*

##### *Consejería de Gobernación:*

- Entidades de Voluntariado de Andalucía y el Seguro de las Personas Voluntarias: Registro General.

##### *Consejería de Agricultura y Pesca:*

- Ayudas para los Consejos Reguladores y otras Entidades de Certificación de Productos Agroalimentarios.

##### *Consejería de Salud:*

- Subvenciones en Aplicación de Medidas del Plan Andaluz de Alzheimer.
- Subvenciones para Programas de Atención Temprana a Menores, con Trastornos en el Desarrollo o con Riesgo de Padecerlos.
- Subvenciones para Proyectos de Participación en Salud.

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones

#### ESTADO ACTUAL

#### *Soporte Técnico - Despliegue de Solicit@*

#### *ALGUNOS PROCEDIMIENTOS IMPLANTADOS O EN IMPLANTACIÓN*

#### *Consejería de Educación (en implantación)*

- Proyectos de investigación educativa que se realicen en los centros docentes públicos dependientes de la Consejería de Educación, de acuerdo con lo que se recoge en el Anexo I.a de la presente Orden.
- Actividades de formación permanente del profesorado que no estén incluidas en los Planes de Actuación de los centros del profesorado, de acuerdo con lo que se recoge en el Anexo II.a de la presente Orden.
- Elaboración de materiales curriculares y recursos didácticos, de acuerdo con lo que se recoge en el Anexo III de la presente Orden, en los siguientes ámbitos:

Mejora de la convivencia escolar.

Atención educativa del alumnado inmigrante.

Atención al alumnado con necesidades educativas especiales.

Compensación educativa y solidaridad.

Orientación educativa.

Fomento del plurilingüismo.



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones

#### ESTADO ACTUAL

##### *Soporte Técnico - Despliegue de Solicit@*

##### *ALGUNOS PROCEDIMIENTOS IMPLANTADOS O EN IMPLANTACIÓN*

##### *Consejería de Educación: (Cont.)*

Acogida del alumnado inmigrante adulto, mantenimiento de su cultura de origen y aprendizaje del español como lengua extranjera.

Igualdad entre hombres y mujeres en la educación.

Innovación educativa.

- Diseño de recursos educativos digitales aptos para su utilización en red, según lo recogido en el Anexo IV.

##### *Consejería de Cultura:*

- Subvenciones en materia de voluntariado cultural.
- Subvenciones a Proyectos de Investigación en el Ámbito Cinematográfico.
- Ayudas a la Producción Editorial de Interés Cultural para Andalucía.
- Ayudas a Proyectos de Investigación Musical.
- Ayudas para la formación, el perfeccionamiento y ampliación de estudios relacionados con las artes escénicas, la música, el sector audiovisual y la gestión cultural.
- Ayudas al Desarrollo de Proyectos y a la Producción de Obras Audiovisuales.
- Ayudas para la Promoción de Obras Audiovisuales.

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### b) Telematización de Subvenciones

#### ESTADO ACTUAL

##### *Soporte Técnico - Despliegue de Solicit@*

##### *ALGUNOS PROCEDIMIENTOS IMPLANTADOS O EN IMPLANTACIÓN*

##### *Consejería de Cultura: (cont.)*

- Subvenciones para la realización de actuaciones sobre el Patrimonio Histórico por las fundaciones culturales y obispados andaluces.
- Subvenciones para la realización de actividades arqueológicas.
- Subvenciones para la realización de actuaciones sobre el Patrimonio Histórico por las corporaciones locales.
- Ayudas a los ayuntamientos andaluces para la construcción, rehabilitación, remodelación y/o equipamiento de edificios de usos escénicos y/o musicales.

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### c) Trayectoria Digital de la Ciudadanía (TDC-CRM)

#### ACCIONES REALIZADAS

**Análisis** de la posibilidad de que la ciudadanía tenga una visión de una Administración única, integrando toda la información de interés para la ciudadanía (general y particular)

- Disponer de un espacio con todos los trámites y gestiones.
- Presentar un punto de acceso seguro y centralizado a la información básica del estado de todos los expedientes de cada ciudadano/a, empresa, entidad.
- Presentar un punto de acceso seguro y centralizado a la información sobre documentos presentados en los expedientes y los documentos compulsados por cada interesado, acercando la Administración al ciudadano/a a través de diferentes canales de comunicación: teléfono, web, correo electrónico, sms, TDT, etc.→ CRM: **CLARA (Central de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza)**.

**Infraestructura técnica** que permite mostrar, de forma transparente, la información particular de la ciudadanía a través del entorno multicanal de CLARA (bus de interconexión, tramitadores, base de datos de la TDC).



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### c) Trayectoria Digital de la Ciudadanía (TDC-CRM)

#### ¿QUÉ ES UN CRM?

“Customer Relationship Management”, la administración de la relación con los clientes, es parte de una estrategia de negocio centrada en el cliente.

**Idea fundamental:** recopilar la mayor cantidad de información posible sobre los clientes, para poder dar valor a la oferta.

La parte fundamental de toda estrategia CRM es la base de datos.

Las bases de marketing tienen como finalidad cargar y almacenar perfiles de los clientes con datos más subjetivos como, por ejemplo, qué le gusta hacer en su tiempo libre, qué tipo de comida consume, etc., datos que están enfocados a poder desarrollar un perfil de cliente de modo que podamos brindarle una oferta que esté realmente hecha para él.



## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### c) Trayectoria Digital de la Ciudadanía (TDC-Clara)

#### ESTADO ACTUAL

Actualmente se están realizando las pruebas de integración de las subvenciones de la CJAP a través del bus de integración con la TDC.

Esta información será mostrada al interesado, previa autenticación con el certificado digital, a través de la web de CLARA.

Actualmente está realizado un servicio web que devuelve datos del funcionario, se pueden consultar los documentos ya compulsados, realizar consultas administrativas generales, etc.

## 2. Acciones para alcanzar los compromisos

### c) Trayectoria Digital de la Ciudadanía (TDC-Clara)

#### PRÓXIMOS PASOS

- Integración con la Plataforma de Subvenciones de la Consejería de Justicia y Administración Pública
- Integración con Saw@
- Integración con Sirhus: oposiciones
- Integración con Educación: titulaciones no universitarias
- Integración con AGORA: SAS
- Integración con la Plataforma de Intercambio de Certificados (DNI y certificado de empadronamiento)
- Identificación por parte de las Consejerías y OOAA de toda aquella información susceptible de ser mostrada al ciudadano/a a través del CRM de la Junta de Andalucía: CLARA.

## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

- I. Descripción del proyecto
- III. Metodología empleada
- IV. Premisas de partida
- V. Cuestiones analizadas en cada servicio
  - Consideraciones jurídicas
  - Consideraciones procedimentales
  - Flujograma actual
  - Propuesta de medidas a adoptar
- VI. Resumen estadístico
- VII. Ejemplos significativos
- VIII. Ventajas y beneficios esperados

## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### I. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

##### Objeto (doble)

Identificación de los servicios prestados por las distintas Consejerías y Organismos Autónomos de la Junta de Andalucía que **son susceptibles** de tramitarse con respuesta inmediata para la ciudadanía y proposición de medidas a adoptar para conseguir dicho objetivo.

Identificación de los servicios prestados por las distintas Consejerías y Organismos Autónomos de la Junta de Andalucía **que actualmente se tramitan** con respuesta inmediata para la ciudadanía.

##### Producto

Un conjunto de 14 documentos, uno por consejería, donde se contemplan los servicios que prestan con respuesta inmediata y, **fundamentalmente**, los servicios que, no siendo de respuesta inmediata, sí son susceptibles de serlo, jurídica y procedimentalmente hablando.

Para estos casos, se propone una serie de medidas de tipo legal, técnico y/o humano que reducirían el tiempo de respuesta de la Administración hasta poder considerar el servicio como de respuesta inmediata.



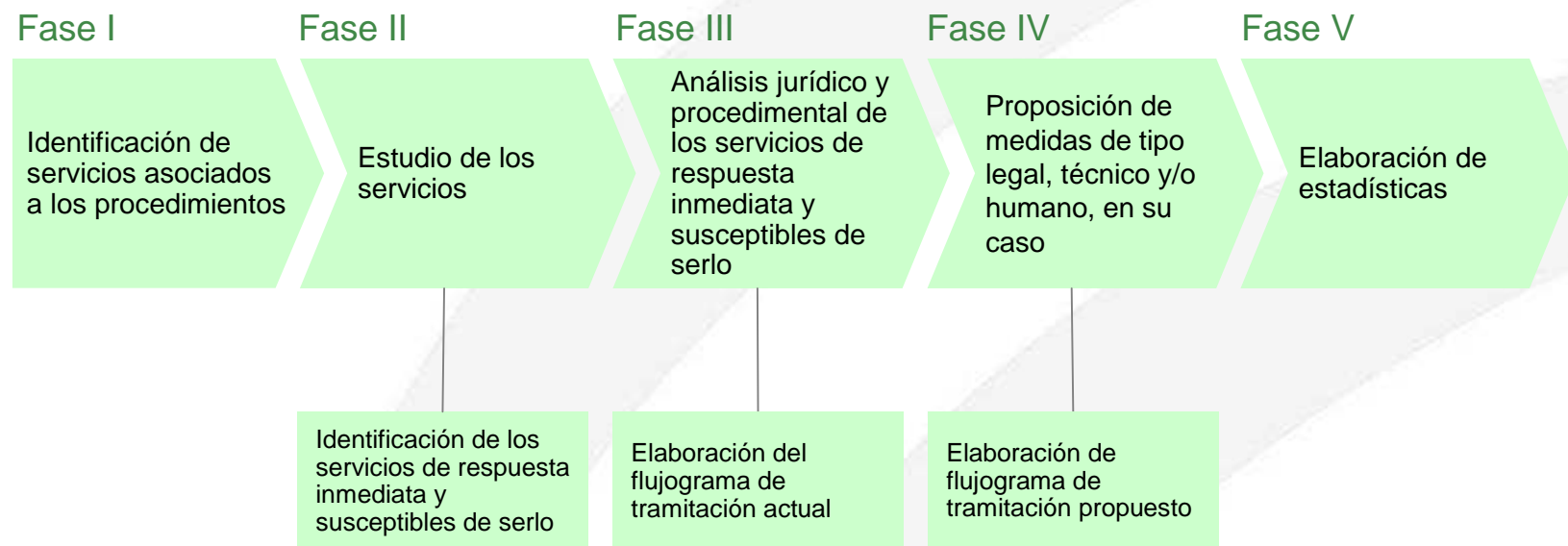
## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### II. METODOLOGÍA EMPLEADA

**Punto de partida:** registro de procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía

**Fuentes:** Normativa reguladora, webs de las Consejerías, servicios de información



## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### III. PREMISAS DE PARTIDA

En el estudio que se realiza de cada uno de los servicios se parte de una serie de premisas que han de darse por entendidas para la valoración global del trabajo:

- ✓ Son **servicios** aquellos beneficios directos que obtienen los usuarios (ciudadanía y empresas, fundamentalmente) como resultado de la propia actividad que desempeña la Administración.
- ✓ Consideramos como de **respuesta inmediata** aquellos servicios que la Administración pone a disposición de la ciudadanía en el plazo de 24 horas desde que se presenta la correspondiente solicitud.
- ✓ En todos los casos, se presume la **idoneidad del solicitante** del servicio en particular, así como la **adecuación de la solicitud** aportada por éste a los requisitos legalmente establecidos. Esto implica, por tanto, que no se tendrá en cuenta el plazo de subsanación de la solicitud establecido por la LRJAP-PAC.
- ✓ El plazo de respuesta de la Administración se tiene en cuenta desde el momento de la recepción de la solicitud por el órgano competente para la tramitación. Así pues, se presume que es posible, humana y técnicamente, la **distribución automática** de los documentos de entrada por parte de los registros.

## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### IV. CUESTIONES ANALIZADAS EN CADA SERVICIO

El estudio particular de cada uno de los servicios de la Consejería en cuestión se ha dividido en los siguientes apartados, relacionados a continuación:

##### ✓ *Consideraciones jurídicas*

Valoración de las posibilidades de incorporación del servicio en cuestión a los SERIs, con arreglo al procedimiento legalmente previsto.

##### ✓ *Consideraciones procedimentales*

Valoración de las posibilidades de incorporación del servicio en cuestión a los SERIs, con arreglo al flujo de tramitación que éste conlleva, por parte de los órganos y unidades administrativas encargados.

##### ✓ *Flujograma actual.*

Fases del procedimiento que se sigue para la consecución del servicio en cuestión que se presta a la ciudadanía. Presentado gráficamente, en forma de diagrama de flujo.

##### ✓ *Propuesta de medidas a adoptar*

Identificación de actuaciones encaminadas a la implantación efectiva del servicio como de respuesta inmediata. Se trata de una serie de medidas, de distinta naturaleza, que podría adoptar la consejería para lograr el objetivo de dar respuesta a los ciudadanos y ciudadanas en el plazo máximo de 24 horas, desde que se presenta la correspondiente solicitud.



## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### V. RESUMEN ESTADÍSTICO

Una vez analizados los procedimientos administrativos que son competencia de la Consejería en cuestión, con sus servicios asociados, se muestra un resumen general del estudio realizado donde se indican, numérica y porcentualmente, los procedimientos estudiados y, dentro de éstos, los que tienen servicios asociados de respuesta inmediata o susceptibles de serlo, y los que, por el contrario, no son susceptibles de tramitarse con la misma inmediatez.



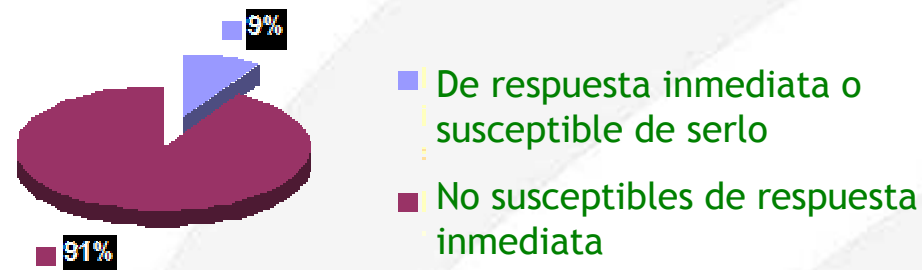
## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### VI. EJEMPLOS SIGNIFICATIVOS

➤ **Consejería para la Igualdad y Bienestar Social** (Instituto Andaluz de la Mujer, Instituto Andaluz de la Juventud).

- Número total de procedimientos estudiados: 115
- Número total de procedimientos con servicios asociados de respuesta inmediata o susceptibles de serlo: 10



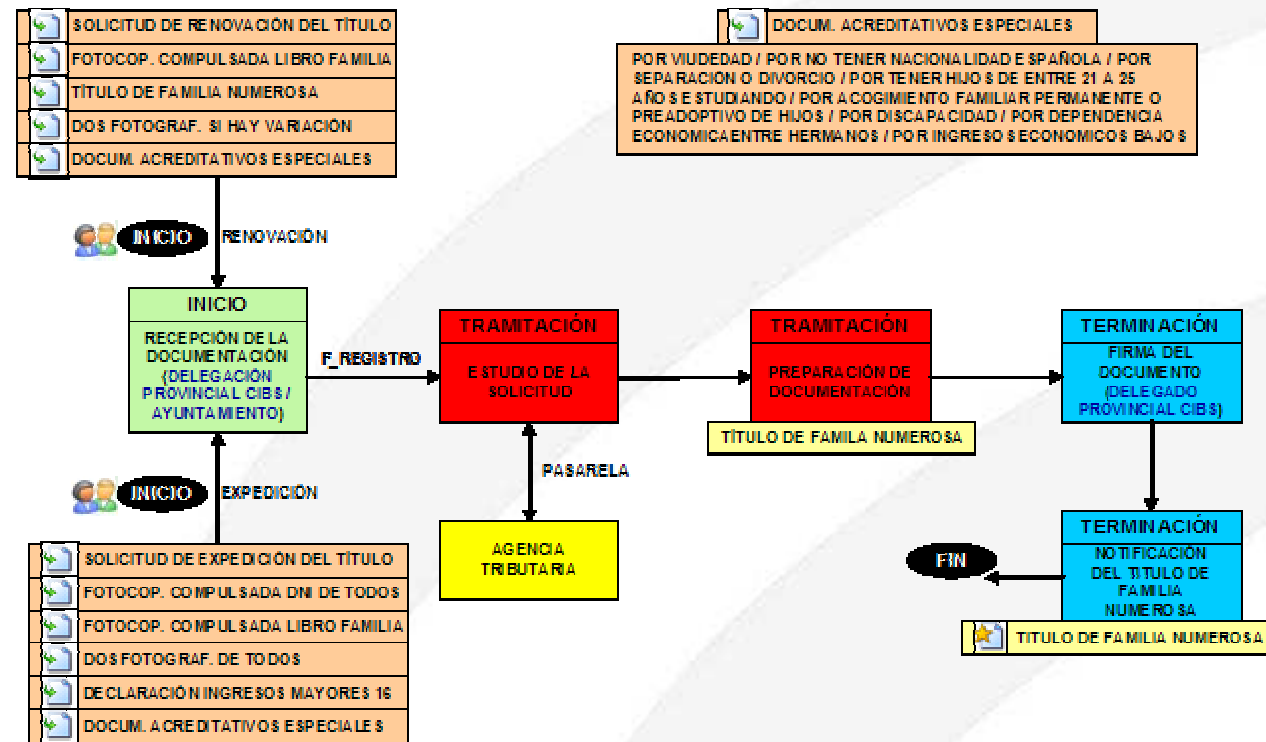
- Ejemplo de servicio analizado: **Expedición del título de familia numerosa.**
  - Consideraciones jurídicas: Con arreglo a la ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, y su reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, no existe impedimento jurídico alguno para responder en el mismo día al interesado. No existe aún el desarrollo normativo autonómico al que hacen referencia los artículos 2.4 y 3.3 del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, que desarrolla la Ley de protección de las familias numerosas.
  - Consideraciones procedimentales: El flujo de tramitación del procedimiento no impide, en principio, la respuesta por parte de la Administración al interesado en el mismo día.

## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### VI. EJEMPLOS SIGNIFICATIVOS (Cont.)

##### • Flujograma actual:



##### Propuesta de medidas a adoptar:

1. Desarrollo normativo bastante exigente en cuanto a plazos de respuesta de la Administración para este servicio.
2. Mayor automatización del proceso, mediante el establecimiento de las oportunas pasarelas de información con la AEAT y el INSS, fundamentalmente.
3. Sistema normalizado de solicitud que incluya la comprobación automática de los datos aportados.

## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

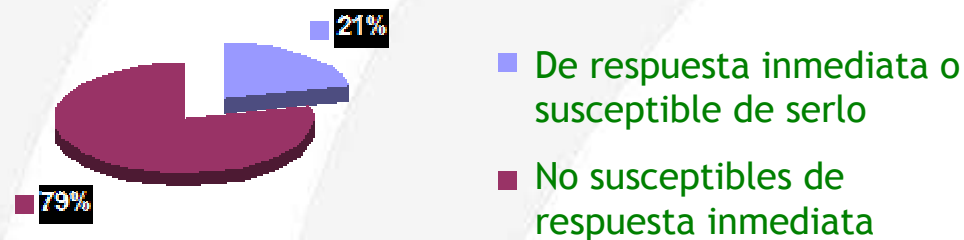
### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### VI. EJEMPLOS SIGNIFICATIVOS (Cont.)

4. Presentación de la fotografía en formato electrónico, con indicación de los requisitos técnicos (tamaño y formato) en el formulario de la solicitud.
5. Plataforma de firma electrónica que agilice la resolución por parte del órgano competente, incluyendo la posibilidad de que la persona que encarne dicho órgano utilice su eDNI.
6. Notificación telemática. Posibilidad de que el ciudadano o ciudadana obtenga la respuesta de la Administración mediante notificación telemática, en una dirección electrónica segura, en el mismo día que presenta la solicitud. Para ello, el interesado ha de consentirlo expresamente en la solicitud. El formulario de la solicitud deberá incluir un apartado específico para ello. La opción del ciudadano o ciudadana por esta vía de notificación, implicará su alta en la aplicación Notifica, a fin de que dichas notificaciones se efectúen con las debidas garantías.
7. La norma reguladora del procedimiento deberá expresar específicamente la posibilidad de notificación telemática.

#### ➤ **Consejería de Salud (Servicio Andaluz de Salud).**

- Número total de procedimientos estudiados: 84
- Número total de procedimientos con servicios asociados de respuesta inmediata o susceptibles de serlo: 18





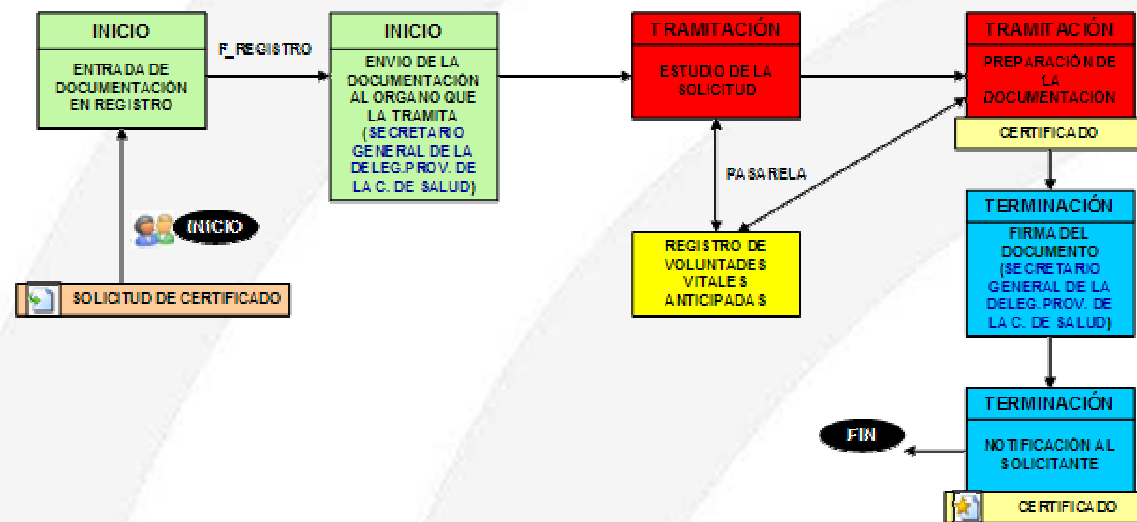
## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### VI. EJEMPLOS SIGNIFICATIVOS (Cont.)

▪ Ejemplo de servicio analizado: **Obtención de certificados del registro de voluntades vitales anticipadas de Andalucía.**

- Consideraciones jurídicas: Conforme a lo dispuesto en el Decreto 238/2004, de 18 de mayo, regulador del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía, no existe impedimento jurídico alguno para que el servicio se preste de manera inmediata para los interesados.
- Consideraciones procedimentales: El flujo de tramitación del procedimiento no impide, en principio, la respuesta por parte de la Administración al interesado en el mismo día.
- Flujograma actual:



• Propuestas de medidas a adoptar:

1. Total automatización del procedimiento vía web, mediante el uso de certificado electrónico reconocido. Posibilidad del uso del eDNI.



## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

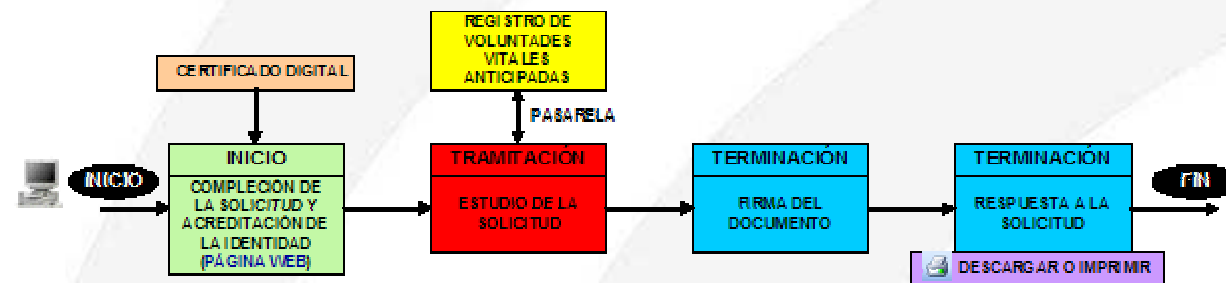
### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### VI. EJEMPLOS SIGNIFICATIVOS (Cont.)

2. Notificación telemática. Posibilidad de que el ciudadano o ciudadana obtenga la respuesta de la Administración mediante notificación telemática, en una dirección electrónica segura, en el mismo día que presenta la solicitud. Para ello, el interesado ha de consentirlo expresamente en la solicitud. El formulario de la solicitud deberá incluir un apartado específico para ello. La opción del ciudadano o ciudadana por esta vía de notificación, implicará su alta en la aplicación Notifica, a fin de que dichas notificaciones se efectúen con las debidas garantías.

3. La norma reguladora del procedimiento deberá expresar específicamente la posibilidad de notificación telemática.

4. En la siguiente figura se muestra una propuesta de flujograma para el servicio mediante vía telemática.



## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### VII. VENTAJAS Y BENEFICIOS ESPERADOS

##### ❖ Para la ciudadanía

- ✓ Satisfacción de sus expectativas de manera inmediata o bien en un plazo máximo de 24 horas.
- ✓ Ahorro de desplazamientos innecesarios.

##### ❖ Para la Administración

- ✓ Simplificación y agilización en la tramitación - reducción del colapso administrativo.
- ✓ Visión homogénea de los procedimientos, que permita emprender acciones mejor enfocadas y más eficaces.
- ✓ Diagnóstico de la situación actual.
- ✓ Impulso a la Administración electrónica.

## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### VIII. ACTIVIDADES REALIZADAS Y SITUACIÓN ACTUAL

	Actividades realizadas	Situación actual
<b>Consejería de Igualdad y Bienestar Social</b> - Instituto Andaluz de la Mujer - Instituto Andaluz de la Juventud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li><li>• Entrega Documento</li><li>• Documento presentado a los responsables de la Consejería</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Finalizada</li></ul>
<b>Consejería de Salud</b> - Servicio Andaluz de Salud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li><li>• Entrega Documento</li><li>• Documento presentado a los responsables de la Consejería</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Finalizada</li></ul>
<b>Consejería de Obras Públicas y Transportes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li><li>• Entrega Documento</li><li>• Documento presentado a los responsables de la Consejería</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Finalizada</li></ul>

## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### IX. ACTIVIDADES REALIZADAS Y SITUACIÓN ACTUAL (Cont.)

	Actividades realizadas	Situación actual
Consejería de Economía y Hacienda	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li><li>• Entrega Documento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pendiente presentación del Documento a los responsables de la Consejería</li></ul>
Consejería de la Presidencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li><li>• Entrega Documento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pendiente presentación del Documento a los responsables de la Consejería</li></ul>
Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li><li>• Entrega Documento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pendiente presentación del Documento a los responsables de la Consejería</li></ul>



## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### IX. ACTIVIDADES REALIZADAS Y SITUACIÓN ACTUAL (Cont.)

	Actividades realizadas	Situación actual
Consejería de Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del documento</li></ul>
Consejería de Agricultura y Pesca	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del documento</li></ul>
Consejería de Educación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del documento</li></ul>

## 2. Acciones para Alcanzar los Compromisos

### d) Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

#### IX. ACTIVIDADES REALIZADAS Y SITUACIÓN ACTUAL (Cont.)

	Actividades realizadas	Situación actual
Consejería de Justicia y Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del documento</li></ul>
Consejería de Empleo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de servicios</li><li>• Recopilación normativa reguladora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del documento</li></ul>

**Muchas gracias**