

# administración electrónica en la Junta de Andalucía

El objetivo propuesto es que al final de la presente legislatura el 75% de los trámites al ciudadano sean realizados de forma telemática

Cómo está siendo la puesta en marcha de la Administración electrónica en Andalucía, cuál es su grado de cumplimiento a día de hoy, cuántos ciudadanos andaluces han podido hacer uso de esta Administración, o qué medidas piensa adoptar la Consejería para mejorar este servicio, son algunos de los temas importantes que desvela en este amplio artículo Antonio Pedro Serrano, Jefe del Gabinete de Planificación de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de Servicios de la Junta.



Por Antonio Pedro Serrano  
Jefe del Gabinete de Planificación  
Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de Servicios  
Junta de Andalucía

La Junta de Andalucía establece su compromiso con la modernización y la calidad de sus servicios públicos con el **Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios**, aprobado en Junio de 2002 por el Consejo de Gobierno.

Todos los proyectos relacionados con la creación de una infraestructura tecnológica que posibilite la

Administración Electrónica están desarrollándose según este Plan Director, y ya está disponible, desde hace más de un año (15/09/2003), una base sólida y firme de elementos que posibilitan que, cualquier procedimiento o servicio, pueda ponerse al servicio de los ciudadanos/as a través del portal "**andaluciajunta.es**". Me refiero a los proyectos **@firma** (creación de una

infraestructura de clave pública en Andalucía para la autenticación y firma electrónica basada en la utilización de certificados digitales), **@ries** (Registro Unificado de Entrada/Salida) y **notario electrónico** (que permite la obtención de sellos de tiempo y la emisión de recibos electrónicos).

Por otro lado y ante la necesidad de establecer un marco legal único se ela-





PROYECTO	ESTADO
Constitución Grupos de Usuarios	TERMINADO
Constitución Comités Técnicos	TERMINADO
Definición del Proyecto	TERMINADO
Dominio Semántico	TERMINADO
Metodología	TERMINADO
Guías de Tramitación de Familias	TERMINADO
Adaptación de Normativa	EN EJECUCIÓN
Oficina Control de Calidad	EN EJECUCIÓN
Guías de Tramitación de Procedimientos	EN EJECUCIÓN
Componente de Definición	EN EJECUCIÓN
Componente de Tramitación	EN EJECUCIÓN
Componente de Almacenamiento	EN EJECUCIÓN
Componentes de Conectividad	EN EJECUCIÓN
Componente Documental	EN EJECUCIÓN
Componente de Presentación y Fidelización	PENDIENTE
Componente de Gestión	PENDIENTE

FIGURA 1. Actuaciones comprendidas en el Proyecto w@ndA

boró el **Decreto 183/2003**, de 24 de Junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet). Con este Decreto empezábamos una Administración Electrónica con todas las garantías de seguridad, jurídicas y técnicas, y con una serie de procedimientos (35) y servicios (45) puestos a disposición de los ciudadanos a través de la red.

Desde entonces, se han duplicado los procedimientos y servicios iniciales. Por poner algunos ejemplos de reciente incorporación, ya es una realidad el pago electrónico y presentación de tributos, la presentación de la solicitud para participar en los concursos de personal, la preinscripción de matrícula universitaria, la solicitud de ayudas de acción social, etc. A la vez que se incorporan nuevos procedimientos, se van mejorando los existentes con nuevas funcionalidades y servicios.

La Junta de Andalucía se encuentra comprometida en un proceso constante de ampliación de estos servicios al ciudadano, y como reflejo de la voluntad política y la implicación a todos los niveles en este cambio, tenemos el objetivo marcado en el discurso de investidura por el Presidente **D. Manuel Chaves**, de alcanzar el **75 % de los trámites al ciudadano** de la Junta de Andalucía prestados de forma telemática a final de la presente legislación.

#### Nueva realidad, nuevo marco jurídico

La Administración Electrónica exige cambiar, de forma notable, las relaciones administrativas tradicionales y para ello se están elaborando las **normas jurídicas** necesarias que garanticen y ajusten la nueva realidad al ámbito de las Administraciones Públicas, del Procedimiento Administrativo y de la Atención Ciudadana.



Más de 106.347 ciudadanos andaluces poseen el certificado digital que les da acceso a todos los servicios de firma y acreditación digital



Éste debe ser un esfuerzo de todas las administraciones y debemos coordinar y aunar esfuerzos para conseguir este objetivo. En este sentido, una de nuestras prioridades inmediatas es el uso generalizado de la firma electrónica en toda Andalucía, instrumento que permite a los ciudadanos relacionarse con la Administración a través de la red. Para ello, se está trabajando en un nuevo convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), mediante el cual se extiende el uso de la firma electrónica a todos los municipios andaluces, universidades y resto de organismos públicos (hasta ahora el convenio solo se extendía a los municipios de menos de 50.000 habitantes y diputaciones).

Los resultados del convenio actual con la FNMT, vigente desde julio de 2002, son muy satisfactorios. Más de ciento seis mil **(106.347) ciudadanos** andaluces poseen el certificado digital que les da acceso a todos los servicios de firma y acreditación digital frente a nuestra Administración. Se han creado **298 oficinas de acreditación** para poder obtener estos certificados digi-

tales, y se ha formado a **777 registradores** para expedirlos, todos ellos funcionarios de la Junta de Andalucía, Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales y Universidades Andaluzas.

La Junta ha abierto una línea de colaboración con la **Administración Local** en virtud de la cual estamos cediendo a Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales nuestras plataformas de firma electrónica, notario electrónico y registro telemático, para que puedan poner a disposición de los ciudadanos los distintos procedimientos administrativos municipales de forma telemática.

#### Principales Proyectos

Los proyectos en los que estamos trabajando actualmente de forma intensiva con respecto a la Administración Electrónica son:

- \* **Infraestructuras básicas** para la Administración Electrónica. Mantenimiento y desarrollo de las plataformas básicas (**@firma, @ries y notario electrónico**) y modelo de cooperación digital entre AA.PP.

- \* **Auditoría de estado de la**

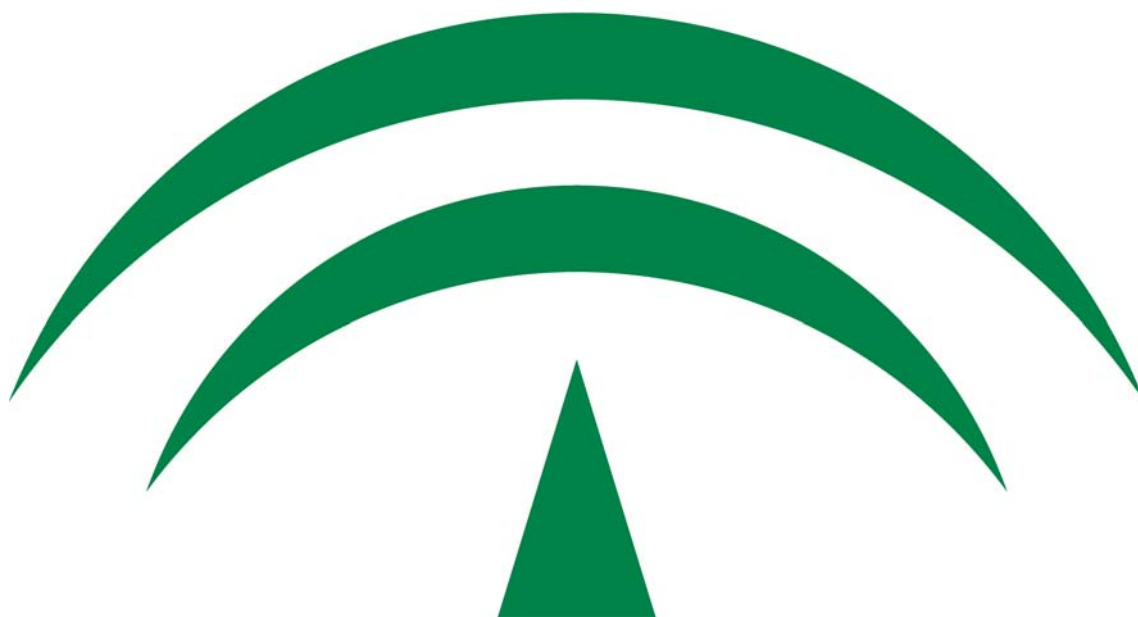
**Administración Electrónica:** se realizan evaluaciones periódicas del estado actual en la implantación de procedimientos electrónicos en la Administración de la Junta de Andalucía para fijar la estrategia de actuación a corto y medio plazo.

- \* **Oficina de apoyo a la Administración Electrónica.** Se ha contratado un equipo de técnicos especializados para ayudar a las consejerías y Organismos Autónomos a incorporar procedimientos o servicios de Administración Electrónica.

- \* **Notific@:** se ha desarrollado una plataforma de notificaciones telemáticas conforme a la legislación vigente.

- \* **Portal del empleado Público - E.R.M.** Se está reforzando con nuevos servicios hacia el funcionario.

- \* **Plataforma de pago telemático,** desarrollada en la Consejería de Economía y Hacienda y que posibilita el nivel más avanzado de Administración Electrónica con procedimientos que permiten el pago electrónico. Se ha colaborado en la extensión de la plataforma de pago telemático a todos los organismos de





la Junta de Andalucía y para ello se ha construido una herramienta de pago y presentación de tasas simples que está en funcionamiento desde el 10 de diciembre. En esta primera fase se está colaborando con cinco entidades financieras y están disponibles tres modelos de liquidación, ambas cifras se irán ampliando progresivamente.

\* **Proyecto w@ndA:** Este proyecto, destacable entre los demás por su envergadura y alcance, pretende la puesta en marcha de un entorno de tramitación de expedientes homogéneo para toda la Junta de Andalucía, ofreciendo un conjunto de servicios normalizados, de forma que el ciudadano pueda, en todo momento, interactuar con la Administración Andaluza a través de los distintos medios que nos ofrecen las tecnologías de la información y dándole una visión de conjunto de todos sus trámites. Está compuesto de un conjunto de 16 actuaciones de las cuales 6 se han terminado, 8 están en fase de ejecución y quedan pendientes 2 actuaciones que se abordarán en el año 2005, como se detalla en la **FIGURA 1**.

\* Dentro del proyecto w@ndA tiene especial relevancia la nueva estrategia de Atención al Ciudadano Multicanal que tiene los siguientes objetivos:

- Acercar la Administración al Ciudadano.
- Visión de una Administración Única.
- Ampliar los Canales de Comunicación.
- Integrar toda la información de interés para el ciudadano.

En este sentido se ha lanzado una consultoría para definir el nuevo modelo y se está trabajando en la configuración de nuevas oficinas de atención al ciudadano.


\* Con respecto al cumplimiento de la ley Orgánica de Protección de Datos se están realizando **auditorías internas** para verificar el grado de cumplimiento de la LOPD en los organismos de la Administración de la Junta de Andalucía (para los servicios centrales se ha contratado una empresa).

\***Plan de Formación en Administración Electrónica para personal de la Junta de Andalucía:** se ha elaborado un plan de formación con cursos y seminarios a varios niveles. Se inauguró el 15 de octubre de 2004 en Granada con la presencia de la Excm. Sra. Consejera.

\***Plan de Divulgación de la Administración Electrónica en Andalucía:** se ha diseñado un Plan de Divulgación y Marketing dirigido a toda la ciudadanía para el conocimiento generalizado de la Administración Electrónica en Andalucía. La primera actuación en este ámbito ha sido la participación de esta Consejería en las VIII Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas (TECNIMAP 2004) y el importante logro de la celebración de las próximas jornadas **TECNIMAP 2006** en Sevilla.

Otra iniciativa es la instalación de stands en las sedes más importantes de la Administración Andaluza para impulsar la expedición de certificados electrónicos. En el Plan de Divulgación y Marketing, durante el presente año, está prevista una campaña intensa con los principales medios de comunicación.

El actual Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía, está vigente hasta 2005, y nuestra Dirección General trabaja ya en la elaboración de un nuevo plan para los años siguientes.

Por otra parte, queremos resaltar que el proyecto w@ndA supone un salto cualitativo y cuantitativo en la Administración electrónica, ya que proporciona un marco homogéneo en toda la administración de la Junta de Andalucía para ofrecer servicios normalizados a través de Internet. Los primeros resultados de este proyecto se verán durante este año 2005, con la puesta en marcha del primer procedimiento y la rápida incorporación de otros a partir de entonces. 



La Oficina de Apoyo a la Administración Electrónica pone a disposición de Consejerías y Organismos Autónomos un equipo de técnicos especializados para ayudar en la incorporación de procedimientos o servicios de Administración Electrónica

