

TECNIMAP 2010

Cumplimiento de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en la Junta de Andalucía

Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos
Consejería de Justicia y Administración Pública
JUNTA DE ANDALUCÍA

1. Contexto

Las políticas públicas puestas en práctica materia de modernización administrativa y administración electrónica vienen impulsando en los últimos tiempos una Administración más ágil y cercana a la sociedad, contribuyendo a la mejora continua de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

La aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos establece el marco normativo en el que las Administraciones Públicas españolas tienen que facilitar fundamentalmente el derecho de la ciudadanía a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de las Administraciones Públicas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esa es la gran novedad de la Ley, que pasa de sugerir la posibilidad de impulsar medios electrónicos a establecer como obligación el uso de medios electrónicos.

El contexto normativo estatal establecido por la Ley 11/2007, se refuerza en Andalucía con la puesta en valor de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, que en su artículo 7 hace referencia a la administración electrónica y establece los principios que regirán las relaciones de la Administración andaluza con la ciudadanía por medios electrónicos, entre los que destacan la simplificación y agilización de trámites. El Estatuto de Andalucía incide en esta línea. Ambas normas andaluzas fomentan la innovación en los modos de relación con la ciudadanía y articulan mecanismos para incorporar sus necesidades y demandas en los procesos de toma de decisión; lo que configura un nuevo paradigma de Administración pública basado en el concepto de Buena Administración.

En este marco normativo, la simplificación y agilización de trámites es un compromiso para el gobierno andaluz, sustentada tanto en la revisión, análisis y mejora de los procedimientos administrativos como en el desarrollo y fomento del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Como primer paso, el 29 de abril de 2008, se creó el Grupo de Trabajo para la Simplificación, Reducción de Trámites y Acortamiento de Plazos de Procedimientos Administrativos. Fruto de los trabajos realizados en este sentido, se aprobó por Acuerdo de Consejo de Gobierno el 27 de enero de 2009, el Plan de Medidas de Simplificación de Procedimientos Administrativos y Agilización de los Trámites. Este plan, de duración bianual (2009-2010) contempla 232 iniciativas que inciden en todas las áreas de la Junta de Andalucía, orientadas a reducir plazos, unificar y simplificar actuaciones y hace además referencia explícita a las líneas de actuación que se llevarán a cabo para impulsar la administración electrónica y conseguir la implantación efectiva de la Ley 11/2007 en Andalucía.

2. Antecedentes

La Administración andaluza no ha sido ajena al proceso de cambio, y se adelantó a las obligaciones que establece el marco normativo estatal con medidas como la promulgación del 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), que ha resultado estar completamente alineado con los objetivos establecidos por la Ley 11/2007. Desde entonces el Decreto da cobertura legal en nuestra Comunidad a la prestación de servicios de información y de atención al ciudadano así como la tramitación de procedimientos administrativos a través de Internet, al registro telemático y los sistemas de acreditación y firma electrónica, entre otros. Tras la publicación del Decreto, en 2003, ya se pusieron al servicio de la ciudadanía 80 trámites administrativos por Internet.

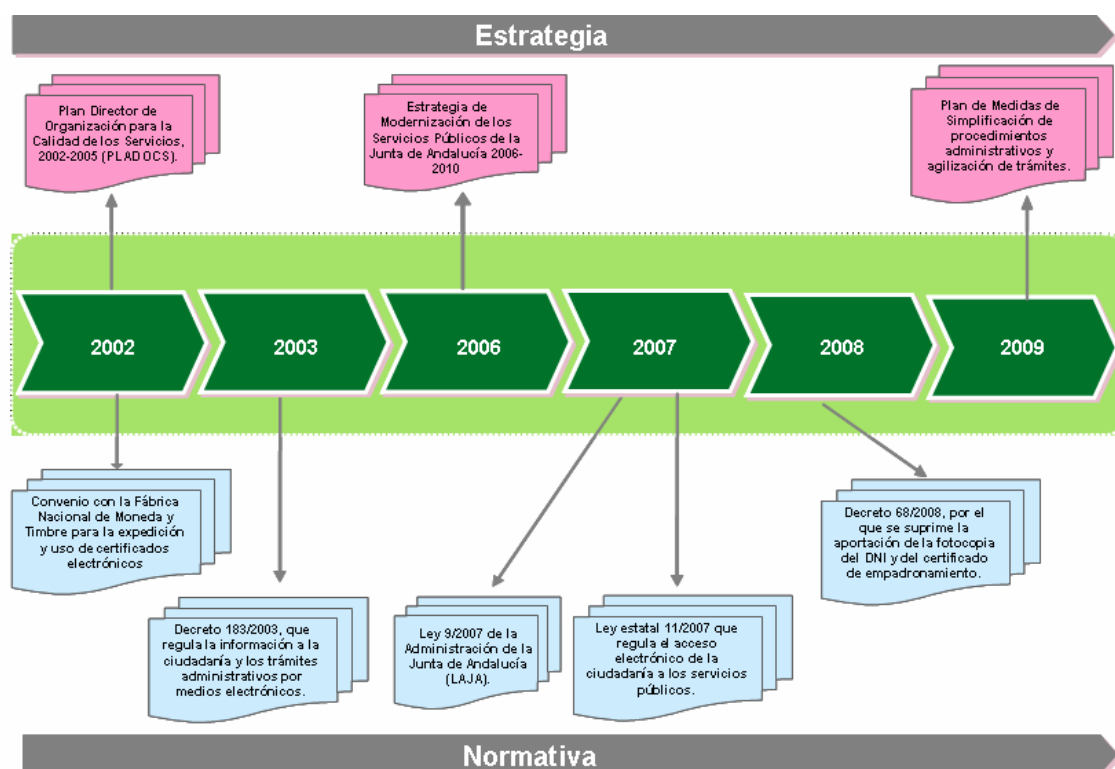


Figura 1. Cronología del proceso de modernización de la Junta de Andalucía

Desde la aprobación de este Decreto y sustentándose en el Plan Director para la Organización y Calidad de los Servicios Públicos 2002-2005, continuado por la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos 2006-2010 actualmente vigente, la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía ha desarrollado un modelo de Administración electrónica que sustenta el proceso de modernización y mejora de los servicios públicos en el que se encuentra inmersa.

Este modelo se apoya en tres pilares:

- El diseño, desarrollo e implantación de plataformas tecnológicas de Administración electrónica
- La aplicación de metodologías para la simplificación, automatización y consiguiente agilización de los trámites
- Los cambios normativos que adapten la gestión y los trámites administrativos a este nuevo entorno

El modelo desarrollado tiene varios años de contrastado funcionamiento en el seno de la Junta de Andalucía, se ha hecho extensivo a otras Administraciones Públicas y está en continua revisión y actualización para dar cumplimiento a las nuevas exigencias legales.

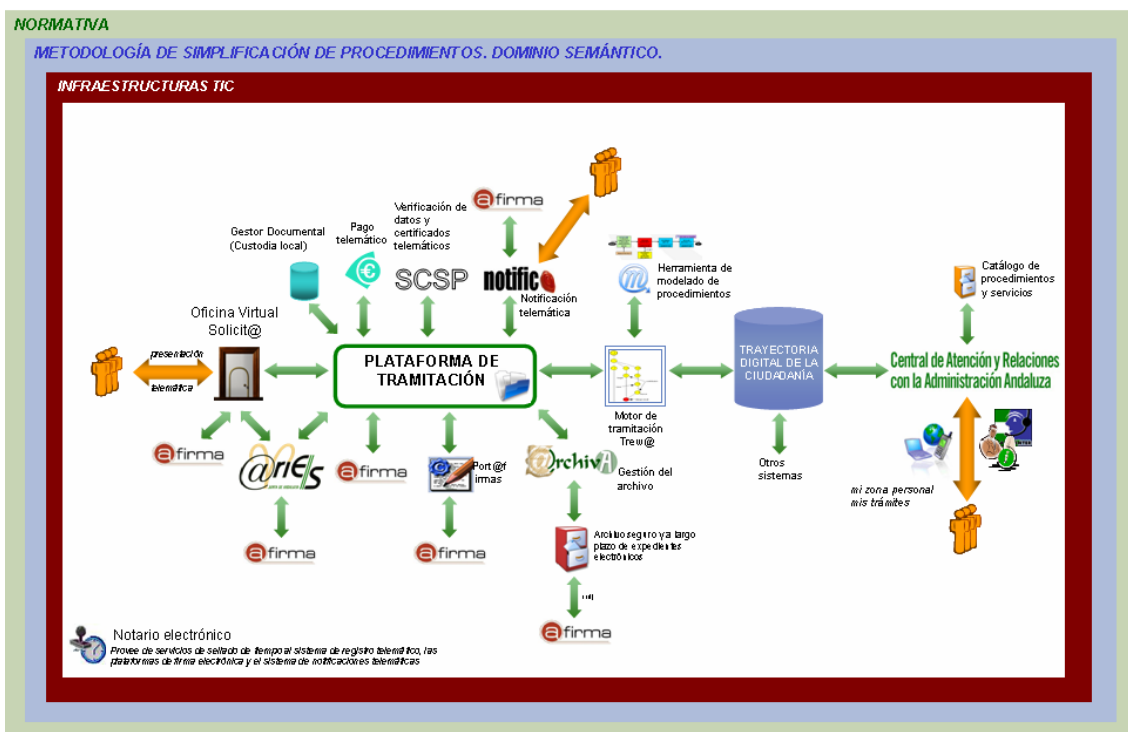


Figura 2. Modelo de Administración electrónica de la Junta de Andalucía

Actualmente se encuentra en tramitación un nuevo decreto que adapta la regulación existente a la Ley 11/2007. La aprobación de este Decreto está prevista para este año y constituirá el desarrollo reglamentario de esta Ley para la Administración de la Junta de Andalucía, siendo el marco regulatorio de la simplificación de procedimientos, la agilización de trámites y la ordenación e impulso de la Administración electrónica en la administración autonómica.

3. Cumplimiento de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

Las infraestructuras de Administración electrónica de la Junta de Andalucía están alineadas con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Ley 11/2007 y son muchos los hitos que se han conseguido desde el año 2003, pero ha sido necesario llevar a cabo una serie de medidas para adaptar algunas de ellas a los requisitos del nuevo marco normativo para la consecución de la plena accesibilidad electrónica de los servicios públicos por parte de la ciudadanía, habiéndose obtenido los siguientes avances en el cumplimiento de la Ley 11/2007:

- **Identificación y autenticación**

Uno de los derechos que otorga la Ley a los ciudadanos y ciudadanas es el de la obtención de medios de identificación electrónica. En este sentido, los andaluces y andaluzas pueden ejercer ese derecho en Andalucía desde el año 2002, fecha en la que se firmó un Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. Es posible en la actualidad acudir a cualquiera de las 1.400 oficinas creadas al amparo del citado convenio y repartidas entre los 682 municipios que se han adherido al convenio, las 10 Universidades andaluzas y las 8 Diputaciones Provinciales, creando una red cercana al ciudadano. De este modo, Andalucía cuenta con más de 670.000 certificados electrónicos, un 29% de los existentes en España, siendo la primera Comunidad Autónoma en número de certificados y la de mayor índice de certificados entre la ciudadanía. Mientras en España el índice es del 5,02%, en Andalucía es 8,27%.

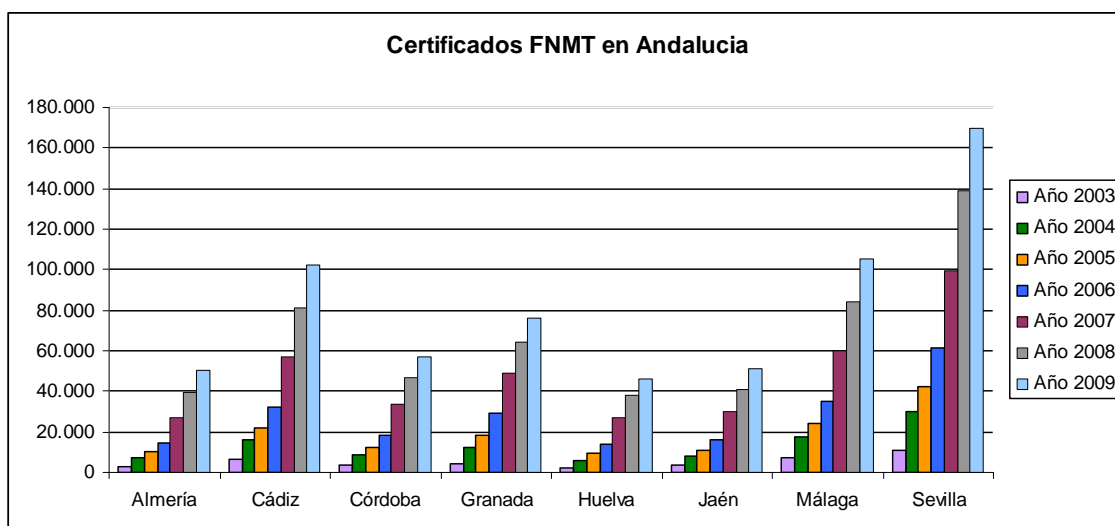


Figura 3. Evolución del número de certificados de la FNMT en las provincias andaluzas

La Ley 11/2007 crea la figura de tres nuevos certificados: certificados de sede electrónica, de sello electrónico y de personal empleado público. La Junta de

Andalucía, para poner a disposición de todos los organismos públicos con los que mantiene un convenio de colaboración en materia de administración electrónica, ha ampliado el convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (el 16 de septiembre de 2009) para hacerlo extensivo a estos certificados que la Ley 11/2007 prevé, dotándose de los instrumentos tecnológicos imprescindibles para el cumplimiento de la citada ley.

Todos ellos recibirán respaldo normativo en el Decreto actualmente en elaboración, estando supeditada a su aprobación la creación de sedes electrónicas en la Junta de Andalucía.

La Junta de Andalucía ha desarrollado una plataforma para la autenticación y firma electrónica, que hace posible el acceso electrónico, seguro y confidencial a la administración por parte de los ciudadanos y ciudadanas, permitiendo tanto la identificación como la firma de documentos en Internet, a través del certificado de firma electrónica expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, el DNI electrónico u otros certificados expedidos por los demás prestadores de servicios de certificación reconocidos, como se exige en la Ley 11/2007. En el año 2009 se han realizado cerca de un millón de firmas electrónicas con esta plataforma.

- **Registro electrónico de la Junta de Andalucía**

La Junta de Andalucía dispone de un registro electrónico único de entrada y salida operativo desde el año 2003. Las características son las siguientes:

- Interconexión entre los registro de Entrada/Salida de todos los organismos
- Interconexión y transmisión de asientos registrales y, en su caso, de documentos completos entre los distintos Registros.
- Posibilidad de realización de trámites administrativos desde el hogar del ciudadano (con los mecanismos de seguridad y certificación adecuados): ventanilla virtual

Este Registro ha sido actualizado recientemente, para hacer posible la admisión de cualquier escrito dirigido por medios electrónicos a la Junta de Andalucía. Desde el 31 de diciembre de 2009, plazo que establecía la Ley 11/2007, está disponible un formulario genérico para la presentación electrónica de escritos así como un mecanismo de presentación de solicitudes para complementar a los mecanismos ya implantados por las Consejerías de tal manera que es posible iniciar cualquier procedimiento telemáticamente así como presentar a través del registro electrónico único cualquier escrito o documentación dirigido a cualquier órgano de la Administración de la Junta de Andalucía.

En el año 2009, por segundo año consecutivo, se ha superando el millón doscientos mil asientos de entrada en el registro electrónico, lo que supone que el 15% del total de los asientos registrales de la Junta de Andalucía se ha realizado a través de Internet.

- **Notificaciones electrónicas**

La Junta de Andalucía dispone de un sistema de notificaciones telemáticas fehacientes desde el año 2004. Este sistema, tal y como exige la Ley 11/2007, es de suscripción voluntaria para la ciudadanía, acredita fecha y hora de entrega de la notificación y del acceso al contenido, otorgando las garantías exigidas y dando validez legal a la práctica de la notificación por este medio.

- **Pago electrónico**

La plataforma telemática de pago y presentación de tributos y otros ingresos de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía permite desde el año 2005 realizar el pago de determinados tributos y otros ingresos de la Comunidad Autónoma, con y sin certificado digital, utilizando los servicios de las entidades colaboradoras en la recaudación (bancos y cajas de ahorros), realizar

Esta plataforma es utilizada por todas las Consejerías y Organismos en los trámites que exigen pago, y éstos pueden hacerse mediante transferencia desde cuenta corriente en las entidades adheridas a la plataforma o tarjeta de crédito.

- **Desarrollo de otras plataformas tecnológicas (notario electrónico, compulsa digital...)**

La Junta de Andalucía también ha trabajado en el desarrollo de otras plataformas tecnológicas que conforman el modelo andaluz de administración electrónica, y que hacen posibles otras de las exigencias recogidas en la Ley como la tramitación automatizada de procedimientos, el notario electrónico o la compulsa digital.

- **Punto de acceso electrónico a todos los servicios**

La Junta de Andalucía ha puesto a disposición de los ciudadanos la plataforma de relación con la ciudadanía, CLARA, centro de atención e información administrativa, que presta, de forma homogénea, sus servicios por los canales telefónicos, por correo electrónico e Internet. El canal web de CLARA es accesible a través del portal de la Junta de Andalucía. Los procedimientos que en cada momento se pueden realizar ante la Administración de la Junta de Andalucía, con indicación de sus características básicas (normativa, requisitos, plazos, formularios, Consejería, el acceso a su tramitación electrónica y otras de interés) pueden consultarse a través de cualquiera de los canales que ofrece CLARA.

Desde la puesta en funcionamiento del formulario de Presentación electrónica general, es posible realizar presentar cualquier escrito dirigido a la Administración. Con este sistema, se ha habilitado un mecanismo complementario a los que ya se han desarrollado para algunos procedimientos específicamente, de manera que se pueden iniciar todos los procedimientos por vía electrónica accediendo a través de la plataforma de relación con la ciudadanía (CLARA).

- Si el procedimiento ha sido específicamente adaptado para el canal telemático por el organismo competente, se remitirá a la persona interesada a la página de acceso al servicio electrónico concreto del mismo.
- Si el procedimiento no ha sido específicamente adaptado pero se dispone de un formulario normalizado en PDF rellenable, se le facilita al ciudadano para que lo adjunte a través del sistema de presentación electrónica y lo presente, firmando electrónicamente.
- Si el procedimiento no ha sido específicamente adaptado y no se dispone de un formulario normalizado en PDF, se remite a la presentación electrónica general, para que motive su solicitud y la firme y presente electrónicamente.



Figura 4. Portada de CLARA www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara

- **Supresión de aportación de certificados y fotocopias de DNI por la ciudadanía**

Otro de los derechos que pueden ejercer los andaluces y andaluzas en la realización de sus trámites con la Junta de Andalucía es la no aportación de determinada documentación que ya obra en poder de las Administraciones Públicas. La Junta de Andalucía ha establecido convenio con la Administración General del Estado para evitar a los ciudadanos andaluces la presentación de la fotocopia del DNI y del certificado de empadronamiento. Para ello se aprobó el Decreto 68/2008. De este modo, se cumple el precepto establecido en la Ley 11/2007 de fomentar las comunicaciones electrónicas entre Administraciones

así como el de evitar a los ciudadanos la presentación de documentación que acredita información que puede obtenerse mediante la realización de comprobaciones electrónicas. En el año 2009 la ciudadanía se ha evitado presentar más de 640.000 fotocopias del DNI y más de 181.000 certificados de empadronamiento.

Recientemente, se ha incorporado a la plataforma la posibilidad de consultar los datos de certificado de discapacidad y de familia numerosa, ambos generados por la Junta de Andalucía.

Asimismo, se están realizando labores de desarrollo para incorporar nuevos certificados ofrecidos por la Administración General del Estado y por la Junta de Andalucía, y el objetivo es incrementar progresivamente el catálogo de documentos cuya aportación puede ser sustituida por una comprobación electrónica.

- **Cooperación**

Uno de los ejes fundamentales de la política de administración electrónica de la Junta de Andalucía es la línea de cooperación entre administraciones basada en una serie de alianzas para fortalecer su estrategia mediante la puesta a disposición de las plataformas del modelo; de este modo, al tiempo que se fortalece y consolida dicho modelo tecnológico, conseguimos una mayor eficiencia en el gasto público y una mayor eficacia en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Las plataformas han sido desarrolladas utilizando estándares abiertos, dando cumplimiento a las obligaciones que establece el marco normativo y cubriendo necesidades comunes a todas las Administraciones, por lo que su reutilización es posible en otros escenarios distintos al nuestro.

La Junta de Andalucía comparte los resultados tecnológicos obtenidos a lo largo de estos años con cuantas Administraciones Públicas se interesan por ellos, poniéndolos a su total disposición. Entre otros, cedió al Ministerio de Administraciones Públicas la plataforma de autenticación y firma electrónica que actualmente es la plataforma utilizada para la validación del DNI electrónico. Dicha estrategia de cooperación está alineada con lo establecido en la Ley y ha hecho posible que 189 organismos (153 Ayuntamientos andaluces, Diputaciones andaluzas, Universidades andaluzas, Defensor de Pueblo andaluz, Cámara de Cuentas de Andalucía, Parlamento andaluz, otras Administraciones Públicas no andaluzas y otras entidades como Mancomunidades, Asociaciones empresariales y Colegios Profesionales) puedan utilizar las plataformas de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

- **Simplificación de procedimientos administrativos y agilización de trámites**

La Junta de Andalucía está trabajando en la agilización y simplificación de los trámites en la administración autonómica, mediante la ejecución del Plan de medidas de simplificación de procedimientos administrativos y agilización de los trámites aprobado, el 27 de enero de 2009 por Consejo de Gobierno.

El plan recoge 232 iniciativas que inciden en todas las áreas del Gobierno de la Junta y que se dirigen a reducir plazos, unificar y simplificar actuaciones e impulsar la administración electrónica. De ellas, se han finalizado 148 iniciativas a lo largo del primer año de ejecución (2009), lo que supone un cumplimiento del 64% del total del plan.

El 53% de las iniciativas ejecutadas hasta ahora están orientadas al desarrollo de la actividad empresarial y al fomento del empleo, el 20% a la cultura, deporte y medio ambiente, el 17% a las necesidades básicas y el 10% a las Administraciones y el fomento del asociacionismo. Esto refrenda el importante esfuerzo realizado en medidas dirigidas a favorecer la actividad de las empresas y la creación de empleo, con una clara orientación a la dinamización de la economía a través de un mejor acceso a los servicios públicos.

4. Conclusiones

La Consejería de Justicia y Administración Pública mantiene su firme compromiso de impulso, asesoramiento y apoyo continuo al resto de Consejerías, Organismos Autónomos y Agencias Administrativas de la Junta de Andalucía en materia de modernización e innovación de los servicios públicos.

Este trabajo se ha intensificado desde la aprobación por la Administración General del Estado de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, que otorga a la ciudadanía un conjunto de derechos en sus relaciones electrónicas con las Administraciones al tiempo que establece para éstas unas obligaciones, cuyo cumplimiento tenía que hacerse efectivo antes del 1 de enero de 2010.

Actualmente, y como resultado de las medidas llevadas a cabo, la ciudadanía andaluza puede ejercer los siguientes derechos en sus relaciones electrónicas con la Junta de Andalucía:

- obtener medios de identificación electrónica (certificado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) en las 1.400 oficinas repartidas por el territorio andaluz
- utilizar el DNI electrónico en sus trámites con la Junta de Andalucía
- presentar cualquier escrito dirigido a la Administración por medio del registro electrónico, adjuntando documentación
- iniciar todos los procedimientos a través de Internet
- realizar pagos a la Administración a través de Internet
- autorizar a la Administración para la consulta electrónica de ciertos datos, evitando así las aportaciones documentales
- recibir notificaciones electrónicas para aquellos procedimientos que elijan
- consultar todos los procedimientos de la Junta de Andalucía desde un único punto de acceso electrónico

En la actualidad, se continúa trabajando para lograr el cumplimiento de la totalidad de obligaciones que la Ley 11/2007 establece para las Administraciones, llevando a cabo actuaciones técnicas para la adaptación de las sedes electrónicas, el acceso electrónico y la tramitación automatizada de procedimientos, actuaciones de simplificación y agilización de los trámites y actuaciones normativas, como la tramitación del Decreto que supone el desarrollo reglamentario de la citada Ley para la Junta de Andalucía.