

17

EL PROYECTO @RIES: LA ENTRADA A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

María Luisa Rubio Campanario
Jefa de Gabinete de Soporte. Dirección General de
Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
Consejería Justicia y Administración Pública. Junta de Andalucía

1. INTRODUCCIÓN

En esta ponencia se tratará de exponer las líneas maestras de un proyecto que a su vez, es una realidad en la Administración de la Junta de Andalucía: El Proyecto @ries.

Con el objetivo claro del ciudadano como referente, el proyecto @ries aborda la unificación e informatización de los registros de Entrada/Salida de la Junta de Andalucía, no sólo en el ámbito Presencial sino también en el Telemático, incorporando la posibilidad de realizar trámites administrativos a través de Internet, pudiendo adjuntar documentación en formato electrónico y devolviendo la inscripción registral del documento, con fecha y hora de inicio del citado trámite.

Partimos de la necesidad de una profunda transformación en la Administración Pública, con la finalidad de brindar servicios de calidad. El ciudadano comienza a ser consciente de las posibilidades que le ofrecen las Nuevas Tecnologías y, también en su relación con las entidades públicas, aumenta su nivel de exigencia y demanda, pretendiendo mayores y mejores servicios.

En este marco se plantea la propuesta del Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios, aprobado por el Consejo de Gobierno en julio de 2002, que se genera en el seno de la entonces Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública, en la actualidad y tras los cambios de estructura debido a las elecciones autonómicas de 14 de Marzo de 2004, ha pasado a llamarse Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, signo inequívoco de la prioridad que desde el ejecutivo se está dando a todo lo relacionado con la e-administración. En este Plan se establecen cinco estrategias preferentes:

- Atención al ciudadano
- Estructuración y Organización de la Administración Pública
- Revisión de Puestos de Trabajo en la Administración General
- Aplicación de la Tecnologías de la Información
- Plan de Calidad

A su vez, estas estrategias se concretan y desarrollan en 22 Programas que componen el Plan. Y algunos de éstos se subdividen en diferentes Proyectos. Estas iniciativas y proyectos aparecen como experiencia interrelacionadas.

En el marco de la estrategia de Aplicación de las Tecnologías de la Información antes citada, se incluye el proyecto objeto de la presente ponencia, frontispicio de la Administración electrónica autonómica, bautizado como proyecto @ries.

2. ENTORNO DEL PROYECTO

Dada las características geográficas y demográficas de Andalucía, cualquier proyecto global que se aborde en la Comunidad Andaluza propicia una complejidad considerable.

Nuestro primer contacto con el Sistema de Registro de documentos de Entrada/ Salida en la Junta de Andalucía nos presenta una **situación de partida** con el siguiente perfil:

- Un libro de registro por cada organismo.
- Aplicativos diferentes para su informatización o ausencia de ellos.
- Base de datos distintas.
- Imposibilidad de intercambio electrónico de documentos.
- 541 Oficinas de Registro y aproximadamente 8 millones de documentos (sin contar el ámbito sanitario).

- No se podían hacer apuntes registrales desde las aplicaciones que se tenían que incorporar a la administración electrónica, cuando necesitábamos que el ciudadano realizara trámites electrónicos y que quedara constancia de éstos.

Siguiendo las directrices marcadas por el Plan Director, se decide crear un Registro Unificado en la Junta de Andalucía, incorporando un registro telemático que cumpla los siguientes **objetivos básicos**:

- Compatible con una estructura de firma electrónica, que facilite al ciudadano identificarse.
- Integración con un LDAP corporativo, para unificar el control de acceso a las aplicaciones.
- Posibilidad de intercambio de Registros de la Administración General del Estado, de la Comunidad y de los Entes Locales.
- Interconexión entre el Registro al que el ciudadano llega, ya sea en soporte papel o a través de la Red, y la unidad tramitadora final que va a realizar la gestión del expediente.
- Accesibilidad para efectuar los trámites desde el hogar del ciudadano.

Y todo basado en las especificaciones y normativa generada por el proyecto PISTA Ventanilla Única II , promovido conjuntamente desde el Ministerio de Administraciones Públicas y el Ministerio de Ciencia y Tecnología, con el fin de desarrollar una serie de normativa que cubra desde los requisitos de seguridad hasta la estandarización de los procedimientos telemáticos. En el citado proyecto hemos participado, en los distintos grupos de trabajo, personal informático de la Junta de Andalucía en representación de nuestra Comunidad Autónoma.

3. DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1. Marco legal

Una vez determinada la importancia de la utilización de las herramientas telemáticas en la Administración Pública, se planteó la necesidad de establecer un marco legal único para regular y proteger la relación entre el ciudadano y la Administración en este nuevo contexto.

Fruto de esta necesidad, se elabora el Decreto 183/2003, publicado en el BOJA de 15 de julio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos. De este modo, se da validez a la utilización del certificado electrónico, a la firma digital, se crea el Registro Telemático, en definitiva, se establecen una serie de procedimientos y servicios a ejecutar en Internet.

Dados los primeros pasos normativos, se empieza a hablar más seriamente de una Administración Electrónica. Para ello se precisa la unificación e informatización de los Registros. Es ahora cuando entra en escena el proyecto @ries.

3.2. Infraestructura

Es evidente que la prestación de un servicio de la envergadura presentada en este proyecto requiere dotarse de una infraestructura hardware y software suficiente, que nos posibilite dar un servicio de calidad.

En cuanto al **hardware**, se han instalado 10 servidores de aplicaciones PRIMERGY de Fujitsu-Siemens, biprocesadores, apilables en rack con balanceo de carga, a 2 GHz con 3 Gb de memoria y Sistema Operativo Windows 2000 Server.

La base de datos es Oracle 9.i y está instalada en una partición del SUN Enterprise 15000 existente en el servicio de Informática de la Dirección General de Función Pública, adscrita también a la Secretaría General para la Administración Pública.

Se ha dotado de un sistema de respaldo con 2 placas de fibra totalmente redundante, siendo además esta aplicación una de las que se han considerado críticas para ser incorporadas al proyecto de Centro de Respaldo, parte de la misma área estratégica del Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios, que supondrá una plataforma alternativa para cualquier momento en que pudiera ocurrir un desastre.

Además se han instalado 2 servidores, uno destinado a labores de *desarrollo*, permite realizar las pruebas pertinentes tanto del funcionamiento de los nuevos módulos que se van añadiendo al registro interno, como las pruebas de conexión de las aplicaciones con el registro telemático y otro de *formación*, habilita la impartición de los cursos correspondientes al personal funcionario a fin de que conozca su manejo.

En el apartado de **software**, se convoca mediante concurso público la contratación de la “Informatización del Registro E/S de la Junta de Andalucía”, al que se le exige que cumpla las especificaciones del proyecto PISTA Ventanilla Única II. El proceso concluye siendo adjudicado a la empresa IECISA, cuya adaptación y personalización de su programa Invesicres ha hecho posible la puesta en marcha del proyecto @ries, como puerta de entrada al proyecto de Administración electrónica.

Está desarrollado en entorno Microsoft con estándares ASP, XML y XSL, estando a punto de ser entregada la versión en Java, la cual está finalizada en su vertiente telemática y queda ultimar los módulos que se han añadido específicamente para la Junta de Andalucía, relativo al registro presencial.

3.3. Implantación

La implantación del Proyecto @ries se ha realizado en 4 fases consecutivas. Para la incorporación programada de todas las Consejerías y Organismos Autónomos se han identificado dos perfiles principales, el de usuario y el de administrador, perfil éste último para el que se ha desarrollado un módulo específico que ha permitido tener un entorno de administración distribuido a través de Terminal Server, facilitando de esta manera que cada organismo mantenga actualizados sus datos en las tablas comunes, siempre con unas medidas de seguridad que identifican quien es el responsable de cualquier “movimiento” en el sistema.

3.4. Formación

La ejecución del proyecto exigía la colaboración y capacitación de los funcionarios que operaran con el sistema en su vertiente presencial. Se diseñó un amplio plan de formación, en el que los cursos han sido consensuados atendiendo a las necesidades y plazos de cada organismo, obviamente encajándolo en un proceso conjunto coordinado para conseguir la coherencia global precisa. Así se han formado en modo presencial a un total de 753 usuarios y 126 Administradores.

Para una mejor adaptación y reciclaje de los funcionarios al aplicativo en todos los nuevos módulos que se puedan incorporar a éste, se ha desarrollado un curso de autoformación, que se irá actualizando conforme sea preciso y que consta de módulos independientes en función del perfil y privilegios de cada usuario. Este curso tiene dos versiones, una sin tutor y a la que se accede en cualquier momento desde la propia aplicación a través de la Intranet de la Junta de Andalucía y otra tutorizada en la que se organizan sesiones en fechas determinadas y a los que se accede por Internet.

4. FACETAS DIFERENCIADAS DEL PROYECTO

El registro @ries tiene facetas bien diferenciadas que nos llevan a tres escenarios distintos:

a) El ciudadano se conecta a través del ordenador con la Administración:

El ciudadano a través del ordenador, que puede tener en su propio domicilio, accede a Internet y entra en una de las aplicaciones Web que las distintas Consejerías ponen a su disposición. Nunca pasa directamente a registrar un documento. Si este ciudadano quiere realizar un trámite o iniciar una gestión ante la Administración Autonómica, podrá utilizar una aplicación que interactúa con el proyecto @ries a través de una “oficina virtual”, que de forma transparente, le permite conectarse con la Base de Datos Central y obtener el registro de entrada con el sello de tiempo.

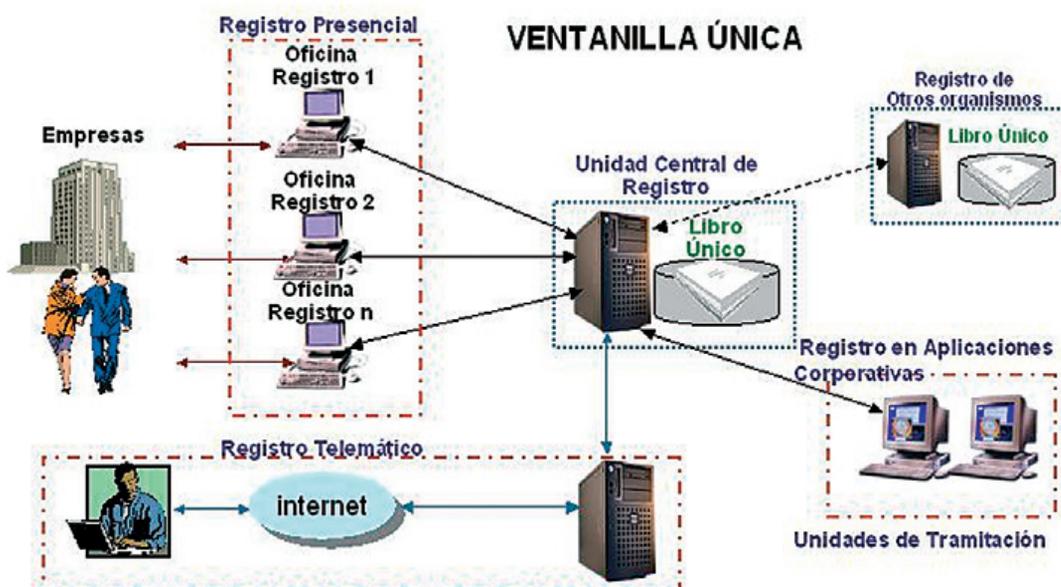
b) El ciudadano tiene que iniciar un trámite corporativo:

Para el caso en que el ciudadano esté interesado en realizar algún trámite relacionado con las aplicaciones corporativas de las Consejerías u Organismos Autónomos, las cuales requieren conectarse con el Registro Presencial, se han desarrollado unas APIs basadas en estándares XML, que pueden ser invocadas como un servicio Web desde cualquier aplicación y devuelve un asiento de una oficina registral del propio organismo. Se considera así, la integración del Registro con otros procedimientos administrativos.

Esto ha potenciado mucho la utilidad de @ries ya que cuando un ciudadano va a realizar determinados trámites que provocan colapsos puntuales en el registro debido a la afluencia de personas en periodos determinados, permite abrir ventanillas específicas en las que además de introducir directamente determinados datos se registra el documento. Así cuando el ciudadano termina tiene completado su trámite y además no ha supuesto sobresaturación en la ventanilla de registro que queda desalojada para los temas habituales del organismo.

c) El ciudadano presenta su documento en papel, de forma presencial, a través de una oficina de registro:

También, cada Consejería tiene Oficinas de Registro en sus distintas dependencias dispersas por toda la geografía andaluza, a donde el ciudadano puede llegar de forma presencial con su documento. En este caso, el funcionario tiene a su disposición el correspondiente cliente Web, de la plataforma @ries, para acceder al Registro unificado a través de la Intranet de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.



Este diseño da respuesta al ciudadano facilitándole la entrega rápida de documentación, la realización de los trámites que desee y, con absoluta garantía, aprovechar el uso de los nuevos medios electrónicos y de comunicaciones.

5. INTERCONEXIÓN CON EL RESTO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

En la perspectiva global de este Plan Director, un primer contacto en esta relación se establece mediante la Ventanilla Única, soportada por un Registro Unificado de entrada/salida, al que el ciudadano puede acceder, como hasta ahora, con su documento en papel, o utilizando su ordenador a través de Internet. Para que este último método funcione hay que dotarse de: medidas de seguridad, firma digital, confidencialidad, sellado de tiempo, etc., es decir, todo lo que conlleva una estructura de Clave Pública. Asimismo, las Consejerías ponen al servicio del ciudadano lo que se ha llamado "Estanterías de Procedimientos".

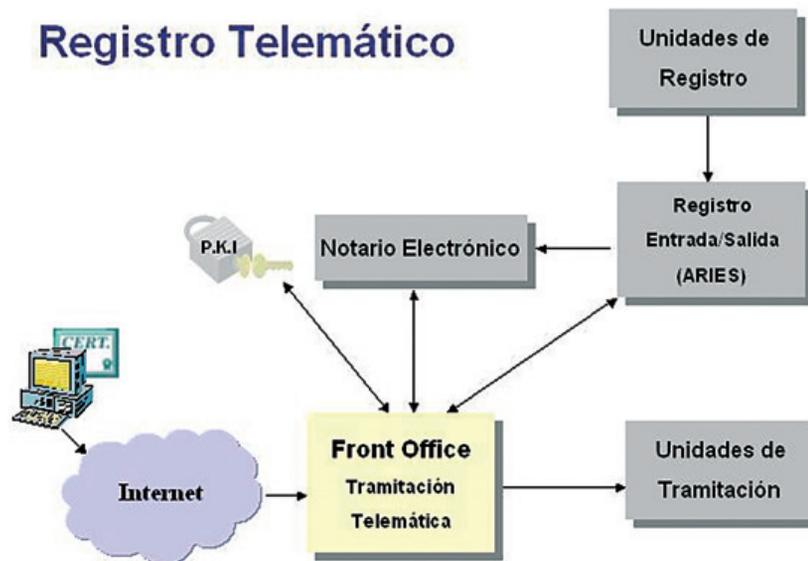
Además hay que dotar al funcionario de unas herramientas de Workflow que le permitan automatizar expedientes y así mismo, crear un repositorio de información que propicie centros de atención al ciudadano basados en herramientas de CRM, en donde podrá encontrar respuesta actualizada del estado de su expediente.

La implantación de la Administración electrónica interactiva, transparente y segura requiere:

- Prioritariamente, dotar al ciudadano de certificados digitales, es decir, de una personalidad digital para identificarse ante esta Administración electrónica.
- Adecuar los procedimientos electrónicos a las exigencias de los principios legales de la Protección de Datos de Carácter Personal.
- Crear unas infraestructuras que garanticen la continuidad de los procesos en "caso de desastre" mediante un Centro de Respaldo.

Para llevar a cabo lo anterior, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Se ha impulsado del Proyecto @firma, que ha permitido dotar de certificados digitales a los ciudadanos, para lo que se ha formalizado un acuerdo con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre;
- Se ha implantado el Registro Telemático, del que tratamos específicamente en esta ponencia.
- Se ha instalado un Notario Electrónico, que permite: sellado de tiempo, emisión de recibos electrónicos y Notificación Telemática.



Así es, en síntesis, el panorama general. Tenemos un Libro Único de Registro para la Junta de Andalucía, aunque en este Libro se puedan distinguir perfectamente los asientos de cada una de las Consejerías, interconectado con los procesos citados anteriormente, que habilita la recepción documental y la autenticación de la persona, cuando sea necesaria su acreditación para el proceso en el que interviene, manteniendo la seguridad en su conservación y uso.

5.1. Funcionalidad

Esta integración a la que aludimos, facilita la utilización de los procedimientos electrónicos por el ciudadano. Éste realiza los siguientes pasos para un trámite a través de la red:

1. Entra a través de Internet al Portal de la Junta de Andalucía y elige el procedimiento que quiere iniciar
2. Aparece un formulario que debe cumplimentar una vez se haya identificado a través de su Certificado Digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
3. En este punto la aplicación verifica la identificación del usuario y comprueba que su Certificado no está revocado. Finalizada la autenticación se le permite seguir cumplimentando el formulario inicial.

4. Ya completado el formulario se procede al envío de los datos y a la firma digital de los mismos. A continuación, se conecta con el Registro Unificado @ries, el cual a su vez se conecta con la plataforma del Notario Electrónico, propiciando el sellado con la fecha y la hora. Asimismo, se le devolverá un recibo electrónico donde constará el asiento registral, la fecha y la hora de inicio de este trámite. Este documento, que el usuario puede guardar tanto en papel, una vez impreso, como en fichero electrónico, acredita la realización del trámite.

Pero lo más interesante es que toda la plataforma y su infraestructura son transparentes para el ciudadano. Éste únicamente ha accedido, a través del Portal de la Junta de Andalucía para iniciar un trámite, se ha identificado digitalmente y ha rellenado un formulario que posteriormente firma y del que se queda con un comprobante.

5.2. Procedimientos en red

La plasmación del proyecto @ries, ventana que interactúa con una Administración electrónica orientada por la idea de acercarse al ciudadano, ha propiciado que se hayan puesto en la Comunidad Andaluza más de 30 procedimientos y 45 servicios electrónicos en red.

Los proyectos que hay funcionando, al día de hoy, a través de Internet en el Portal de la Junta de Andalucía son los siguientes:

Consejería de Presidencia

- Procedimiento para la obtención del Carné Joven Euro < 26 de Andalucía.

Consejería de Turismo, Comercio y Deporte

- Procedimiento para la obtención de subvenciones en materia de infraestructuras turísticas.

Consejería de Empleo

- Procedimiento para la solicitud de cursos de formación profesional ocupacional.
- Procedimiento para la obtención del certificado de denominación no coincidente de entidades cooperativas.

Consejería de Agricultura y Pesca

- Procedimiento para la obtención de datos de efectivos productivos de las organizaciones de productores de frutas y hortalizas.

Consejería de Salud

- Procedimiento para la solicitud de tarjeta sanitaria.
- Procedimiento para la libre elección de médico.
- Procedimiento para la libre elección de centro de atención primaria.
- Procedimiento para la elección de médico y centro de atención primaria por desplazamiento por tiempo superior a un mes e inferior a un año.

Consejería de Economía y Hacienda

- Procedimiento para la Autoliquidación y pago por banca electrónica del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados en transmisión entre particulares de vehículos usados (modelo 621).
- Procedimiento de autoliquidación y pago por banca electrónica de las fianzas de arrendamientos (modelo 806).

- Procedimiento de autoliquidación y pago por banca electrónica de Tasas y Precios Públicos (modelo 046).
- Procedimiento para la solicitud de devoluciones de ingresos efectuados en la Junta de Andalucía.
- Procedimiento para la solicitud de recursos de reposición a la tramitación de liquidaciones y autoliquidaciones de la gestión tributaria de la Consejería de Economía y Hacienda
- Procedimiento para la solicitud de valoración de bienes y derechos a efectos de liquidación de tributos cedidos.
- Procedimiento para la solicitud de certificados de ingresos.
- Procedimiento para la solicitud de certificados de cumplimiento de obligaciones fiscales con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social

- Procedimiento para la obtención de pensiones no contributivas.
- Procedimiento para la obtención de la tarjeta “Andalucía junta sesenta y cinco”.
- Procedimiento para la obtención del derecho al servicio de tele asistencia.
- Procedimiento para la obtención de la tarjeta de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida.
- Procedimiento para la expedición del título de familia numerosa.

Consejería de Medio Ambiente

- Procedimiento para la obtención de licencias de caza y pesca continental.
- Procedimiento para la autorización de los planes técnicos de caza.
- Procedimiento para la presentación de la declaración anual de productores de residuos tóxicos y peligrosos.
- Procedimiento para la presentación de la memoria anual de gestores de residuos tóxicos y peligrosos.
- Procedimiento para la presentación y validación de documentos de control y seguimiento de residuos tóxicos y peligrosos.
- Procedimiento para la obtención de ayudas para la prevención y lucha contra los incendios forestales.
- Procedimiento para la obtención de ayudas para el desarrollo y la gestión sostenible de recursos forestales.

Esto son sólo algunos ejemplos donde se ha incorporado la conexión de los aplicativos al Registro Telemático.

6. UTILIDADES DEL PROYECTO

A la vista de lo expuesto, algunas de las ventajas de la implantación del proyecto @ries son:

- *Acerca la Administración al ciudadano*, permitiendo el acceso desde puntos dispersos a un sistema registral intercomunicado.
- *Mayor rapidez en la resolución de los trámites*, aumenta la eficacia, la capacidad de respuesta a las demandas sociales, y la simplificación de las relaciones del ciudadano con la Administración.

- Muchos puntos de acceso a la Administración, pero todos equivalentes (es indiferente el punto de entrada que se elija), habilitando mayor participación.
- Mayor comodidad y ahorro de tiempo y desplazamientos en aquellos trámites en los que intervengan más de un organismo, o más de una Administración Pública.
- Impulsa la utilización de las Tecnologías de la Información en las relaciones entre las Administraciones públicas y en la actuación de éstas con el ciudadano.
- Procesos y procedimientos administrativos transparentes, que faciliten información instantánea y actualizada a los interesados.
- Interconexión instantánea de documentación o solicitud del ciudadano con la unidad responsable.

7. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS FUTURAS

- La primera y fundamental es que los objetivos básicos se han cubierto y que actualmente el Proyecto @ries es una realidad en Andalucía, que ha permitido la existencia de un Registro Telemático en nuestra Comunidad Autónoma.
- Además, se ha conseguido una independencia entre el aplicativo y el PC del funcionario, entrando al Registro Presencial @ries a través de un cliente Web y de forma autónoma a través de claves de identificación.
- Se han integrado las distintas plataformas de una forma global, propiciando una visión única, pudiendo presentar la documentación en cualquier Oficina de Registro de la Junta de Andalucía y teniendo certeza que en ese mismo momento ya ha sido notificado el organismo al que iba dirigido el documento, aunque se haya presentado en cualquier otro.

En definitiva hay un objetivo claro de impulsar la relación con el ciudadano a través de los medios electrónicos y en este impulso también participaremos desde el Proyecto @ries, el cual una vez obtenidos sus objetivos básicos seguimos trabajando en mejorar y acercar al ciudadano.

Para esto:

- Tenemos preparada la plataforma @ries para interconectarse con cualquier organismo de la Administración Pública que estén conforme con las especificaciones del Proyecto PISTA.
- Estamos potenciando la conexión de los aplicativos de la Administración Autonómica, que gestionan trámites electrónicos, con el Registro Telemático.
- Trabajamos en el impulso para la expansión del uso del Registro @ries en el ámbito educativo, tanto en Centros educativos no universitarios como en las universidades, ya en este año se han podido realizar las matriculas del próximo curso por Internet. Así mismo, propiciar su extensión con todos los entes públicos de la Comunidad Autónoma, ayuntamientos, ámbito hospitalario, etc...

En resumen, hay un objetivo claro que debemos conseguir y es que se deseche la idea de Administración lenta y burocrática, que tradicionalmente ha acompañado al entorno público. Para esto, debemos convertir las necesidades ciudadanas en soluciones, propiciar la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su relación con el ciudadano y dar una respuesta más rápida y de calidad a los trámites administrativos. De este modo, se conseguirá, además, de acercar de manera efectiva la Administración al ciudadano, hacer que éste ahorre tiempo, ganando indudablemente en comodidad sin perder las condiciones de seguridad.

