

Planes de Modernización Autonómicos

Es hora de sacar partido a lo que hay. Los actuales recortes presupuestarios obligan a las CC.AA. a apostar por la reutilización de sistemas y aplicaciones ya desarrollados, la cooperación e interoperabilidad entre las diferentes administraciones para alcanzar los objetivos de la exigente Ley 11/2009. El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y las comunidades de Andalucía, País Vasco, Cataluña, Castilla-La Mancha y Navarra valoran los actuales planes de Modernización. *Por Marta Carro.*

JUNTA DE ANDALUCÍA

José Antonio Cobeña Fernández. Director General de Tecnologías para Hacienda y la Administración Electrónica. Consejería de Hacienda y Administración Pública.

“Se debe potenciar la reutilización de sistemas y componentes ya desarrollados mediante la cesión de software público”

1. En el actual escenario presupuestario, resulta obligado realizar un riguroso análisis coste-beneficio de las nuevas iniciativas tecnológicas que se propongan, así como la unificación y consolidación de la multiplicidad de sistemas, aplicaciones, sitios web, etc., que se han desarrollado durante estos últimos años. Asimismo, se debe potenciar la reutilización de sistemas y componentes ya desarrollados, en el ámbito de la misma Administración o de otras Administraciones, mediante acciones de cesión de software público. Asociado a ello, debe controlarse de forma proactiva el desarrollo de software “a medida”.

También, se ha de replantear la existencia de un elevado gasto estructural relacionado con el mantenimiento de los sistemas de información y las labores de producción informática. Recientemente, se ha iniciado un proyecto de definición de un nuevo Modelo de Gestión de Infraestructuras Digitales de la Con-

sejería de Hacienda y Administración Pública, con el objetivo de adquirir nuevas capacidades que le permitan dar cumplimiento a los requerimientos actuales y futuros del entorno en el que desempeña su actividad, finalizar y consolidar la evolución desde la prestación por Sistemas a la prestación por Servicios, en un Centro unificado, integrado e integrador, con unos procesos optimizados y proactivos que permitan fundamentar con garantías la mejora continua y la innovación.

2. La Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, en su totalidad, dependen para el desarrollo de su misión, de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y necesitan tanto modernizar su aparato administrativo como avanzar en la implantación del Gobierno Electrónico, para lo cual se han definido en los últimos cinco años Planes y Estrategias encaminadas a dichos objetivos:

a) Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA), aproba-

do en 2005.

b) Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía (2007-2010).

c) Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía (2005-2010).

d) Estrategia Pública Digital de la Junta de Andalucía, aprobada en febrero de 2009.

La actual Consejería de Hacienda y Administración Pública definió en el año 2008 la Estrategia Digital Económico-Financiera, con cuatro líneas estratégicas de actuación: estructura digital, gestión del conocimiento, gestión de la atención a usuarios y gestión de infraestructuras digitales.

En este contexto, se ha elaborado el Plan Estratégico de Sistemas y Tecnologías de la Información para el periodo 2009-2012, como herramienta que vertebra y pone en práctica la estrategia corporativa y la estrategia sectorial de los sistemas de gestión para la prestación de servicios de la Consejería, sirviendo de impulso a un proceso necesario de modernización en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación que permita alinear la infraestructura tecnológica actual y futura de la Consejería al marco competencial que le corresponde.

A partir de la nueva estructura competencial (abril de 2010), se ha incorporado el nuevo Proceso de Planificación y Gestión del Gobierno Electrónico. En la actualidad, se trabaja en la elaboración de un Plan de acción específico para este proceso.

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo se están adaptando a la Ley 11/2007 en esta etapa de recortes presupuestarios?

2. ¿Cuáles son las principales líneas de actuación del Plan de Modernización (genérico e interno) del que disponen?

3. ¿En qué fase del Plan se sitúan actualmente y qué objetivos han alcanzado en el último año?

4. Al margen de la reducción de presupuestos, ¿cuáles son los principales obstáculos que se encuentran en el desarrollo de su estrategia de modernización?

5. ¿Qué otros acuerdos o planes de cooperación (cesión de software, intercambio de datos...) tienen entre las diferentes consejerías o departamentos y con otras Comunidades Autónomas? Indique los 2 ó 3 principales.

6. ¿Ven posible a corto plazo llevar a cabo algún avance en administración electrónica dentro de su comunidad?

7. ¿Algo que añadir?

Desde el pasado mes de noviembre, se trabaja conjuntamente con la Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia, en establecer un Modelo de Convergencia en materia de Gobierno Electrónico, a fin de unificar y racionalizar las actuaciones desarrolladas por las dos Consejerías con competencias en política informática y poder realizar un planteamiento efectivo y realista de Cooperación con otras Administraciones Públicas. Uno de los resultados del trabajo será la definición de un Modelo tecnológico de Gobierno Electrónico de la Administración de la Junta de Andalucía.

3. En la actualidad, una vez finalizado el plazo de ejecución de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía y del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía, se trabaja con la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia, en la definición de lo que podríamos denominar Plan Andalucía Sociedad de la Información II.

Está en desarrollo un proceso participativo para la elaboración del futuro plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía, con varias propuestas orientadas a generar la opinión y aportaciones de los diferentes interlocutores y agentes implicados. Se barajan distintas posibilidades en cuanto a su estructura y contenidos, y que, finalmente, será resultado del trabajo del conjunto de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales. Estamos impulsando un proceso participativo de abajo a arriba, en el que pretendemos recabar las aportaciones y expectativas de los diferentes ámbitos de la Administración andaluza.

4. Fundamentalmente, los cambios culturales internos y externos a la Administración que conllevan porque, indefectiblemente, el protagonismo de cualquier acción en este ámbito pasa por una gestión de cambio en el modelo de relación



José Antonio Cobeña (Junta de Andalucía).

Ciudadanía/Administración. Así como en marcar prioridades en el adiestramiento para hacer viable la utilización de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación para ello, en un nuevo concepto de inteligencia pública digital, entendida como la capacidad que tienen los ciudadanos y ciudadanas, para relacionarse con la Administración en cualquiera de sus ámbitos de actuación a través de los nuevos espacios de relación ó ecosistemas digitales que se propician en el nuevo concepto de "infórmese o hágalo ya, porque es posible", gracias a Internet, presencial o telemáticamente hablando.

5. Una de las principales actuaciones de cooperación con otras administraciones públicas andaluzas es la prestación de servicios en materia de identificación y firma electrónica, en el marco del Convenio con la FNMT-RCM. En la actualidad, el 88% de los municipios andaluces está adherido al Convenio y disfrutan de las prestaciones del mismo, al igual que la totalidad de las Diputaciones Provinciales y las Universidades Públicas andaluzas, incluyéndose también a la Cámara de Cuentas, al Defensor del Pueblo Andaluz y al Parlamento de Andalucía.

Es fundamental para la Consejería de Hacienda y Administración Pública considerar la manera más adecuada de establecer las relaciones de cooperación y transferencia de tecnología y conocimiento con otras Administraciones Públicas con el

debido ordenamiento y en el marco estratégico de un nuevo modelo de Gobierno Electrónico en la Junta de Andalucía, con los objetivos de:

1) Desarrollar el principio general de cooperación y colaboración establecido en el artículo 3.2 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el principio de relación entre Administraciones establecido en la letra d) del artículo 4.1 de dicha Ley.

2) Desarrollar el principio general de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas, establecido en la letra e) del artículo 4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

3) Desarrollar el artículo 45 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, relativo a la reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración, el cual dispone en su primer punto que las administraciones titulares de los derechos de propiedad intelectual de aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o cuyo desarrollo haya sido objeto de contratación, podrán ponerlas a disposición de cualquier Administración.

4) Desarrollar los artículos 3 y 8.1 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. El artículo 3 establece que la Administración de la Junta de Andalucía se organiza y actúa de acuerdo con el principio de colaboración y cooperación en su relación con otras Administraciones Públicas. Asimismo, en el artículo 8.1, dispone que en sus relaciones con otras Administraciones Públicas, la Administración de la Junta de Andalucía deberá facilitar a las otras Administraciones la información que precisen sobre la actividad que desarrollen en el ejercicio de sus propias competencias, y prestar, en el ámbito propio, la cooperación y asistencia activas que las otras Administraciones pudieran recabar para el eficaz ejercicio de sus competencias.

Las bases de este nuevo Modelo de Cooperación han de ser las siguientes:

1. Necesidad de preservar la inteligencia pública digital en su debido ámbito.

2. Preservación del principio de tutela efectiva de principio a fin.

Se trabaja en el establecimiento y consolidación de un nuevo Modelo de Relación con el órgano competente en materia de administración electrónica en la Administración General del Estado, la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica, del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. Asimismo, está en proceso una modificación del Convenio con el actual Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, para la prestación de servicios de administración electrónica, por la cual se incorporarán más servicios prestados por el ministerio, planteándose la posible extensión del Convenio a las entidades locales de Andalucía, de acuerdo con las otras consejerías competentes en el ámbito local.

Por último, y a modo de ejemplo, en los últimos meses se han cedido componentes tecnológicos de administración electrónica a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, entre otros.

6. Nuestro objetivo fundamental no reside en el trabajo a corto plazo sino en el desarrollo y consolidación, durante ese año, de los Planes e iniciativas mencionados. Resulta de especial importancia la elaboración de un nuevo modelo tecnológico en materia de Gobierno Electrónico, siendo absolutamente necesaria su "trazabilidad" en cuanto a tecnología y ordenación administrativa, como una iniciativa unificada y corporativa de Gobierno Electrónico, que sirva para dar respuesta efectiva a objetivos estratégicos y de acción del Gobierno Andaluz. Sin desdeñar, por supuesto, la reducción de costes y generación de economías de escala mediante la prestación integrada de servicios de Gobierno Electrónico, basada en la definición de una "cartera" o "catálogo" de servicios



Iñaki Ortiz Sánchez (Gobierno Vasco).

☞ y Acuerdos de Nivel de Servicio, que permita medir y evaluar la gestión pública digital.

Un primer ejemplo lo constituye la prestación de servicios que se realiza a la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, plasmada en ordenación administrativa propia (Orden de 18 de noviembre de 2010, por la que se definen las competencias de aplicación de la política informática de la Consejería en la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 248, de 22 de diciembre de 2010).

Se ha de poder garantizar un ritmo de despliegue de servicios adecuado a las necesidades, mediante la sistematización e "industrialización" de la "cadena" de desarrollo y despliegue de servicios, con una concepción de integración de servicios y no de servicios o componentes aislados, como base para impulsar el aporte continuado de valor y la mejora continua.

También hay que reseñar la absoluta necesidad de disponer de un entorno homogéneo para el gobierno de los servicios y de la gestión de los riesgos digitales.

Es imprescindible que la Administración Pública, en cualquiera de sus proyecciones, local, autonómica o estatal, defina una estrategia pública digital que responda a las expectativas legítimas de la ciudadanía en su relación diaria con la Administración, amparada de forma sustantiva por un paradigma digital definido en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, aplicando de forma taxativa los 29 mandatos que de

forma explícita aparecen en la misma, como fines, principios y derechos a salvaguardar por cualquier Administración Pública. Este es nuestro mayor empeño actual.

GOBIERNO VASCO

Iñaki Ortiz Sánchez. Director de Innovación y Administración Electrónica. Departamento de Justicia y Administración Pública.

"Se ha creado el portal Open Data Euskadi para la apertura de los datos públicos"

1. Indudablemente, los recortes presupuestarios están afectando al ritmo de adaptación a la Ley 11/2007. Pero, en nuestro caso, el impacto se ve mitigado por el hecho de que buena parte de la inversión tecnológica necesaria para esta adaptación ya ha sido realizada durante los últimos años. El Gobierno Vasco ya tiene operativa una completa plataforma de Administración electrónica (PLATEA), que dispone de todos los servicios comunes de tramitación telemática. Actualmente, los costes tecnológicos para la adaptación a la Ley 11/2007 se limitan a la integración de algunas aplicaciones departamentales con la plataforma común de PLATEA y al mantenimiento correctivo y evolutivo de esta plataforma.

Por otra parte, los aspectos jurídicos, organizativos y de gestión del cambio necesarios para la adaptación a la Ley 11/2007 se están acometiendo, en su mayor parte, con recursos propios de la estructura de la Administración y de EJE, la empresa de informática del Gobierno Vasco.

2. En estos momentos, se encuentra en avanzado estado de elaboración el nuevo Plan de Innovación Pública (PIP) 2011-2013, que viene a sustituir a los anteriores Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos (PEAGE) y Plan de Informática y Telecomunicaciones (PIT).

Este nuevo Plan de Innovación Pública (PIP) se estructura en torno a las cuatro líneas de actuación siguientes:

- Administración electrónica. El objetivo de esta línea de actuación es el pleno cumplimiento de la Ley 11/2007, haciendo efectivo el derecho de acceso electrónico de los ciudadanos a todos los servicios públicos. En esta línea se incluyen, además de la implantación de los servicios electrónicos, el desarrollo del régimen jurídico de la Administración electrónica en el ámbito de la Administración General del País Vasco, la evolución tecnológica de la plataforma de Administración electrónica (PLATEA) y la colaboración interadministrativa en materia de Administración electrónica.

- Administración abierta. Esta línea de actuación tiene por objeto el despliegue de la política de Gobierno Abierto en el conjunto de los departamentos del Gobierno Vasco, promoviendo la transparencia y la participación en la gestión de las políticas y servicios públicos. En esta línea se incluyen, entre otras actuaciones, la información pública de los compromisos con respecto al calendario legislativo y al calendario de planes estratégicos, y la transparencia en la ejecución presupuestaria y la adjudicación de los contratos públicos, así como la estrategia de apertura de datos públicos, Open Data Euskadi.

- Administración innovadora. Mediante esta línea de actuación, se pretende mejorar la organización y el funcionamiento de la Administración pública, a fin de optimizar la eficiencia en la utilización de los servicios públicos. Se incluyen en esta línea de actuación proyectos tendentes a promover el trabajo colaborativo, el aprendizaje compartido, las buenas prácticas de gestión y la evaluación de las políticas públicas. Así mismo, también es objeto de esta línea de actuación la adecuación organizativa y la adaptación de los perfiles de los puestos de trabajo para su adecuación a las necesidades derivadas de las nuevas formas de trabajo.

- Innovación tecnológica. Su

objeto es el diseño e implantación de la infraestructura tecnológica, los sistemas de información comunes y el modelo de gestión de la Administración electrónica que garantice el adecuado soporte tecnológico a la actividad de la Administración General del País Vasco.

3. El nuevo Plan de Innovación Pública (PIP) se encuentra en avanzado estado de elaboración. No obstante, durante el último año, en paralelo con la elaboración de este Plan, se ha continuado trabajando en torno al desarrollo de la Administración electrónica.

Entre las iniciativas transversales al conjunto de los departamentos del Gobierno vasco, cabe destacar las siguientes:

- Se ha desarrollado un Catálogo de Servicios que pretende ordenar la información de los procedimientos administrativos, actualmente dispersa en diversos sistemas de información.

- Se ha ampliado la oferta de servicios electrónicos, sobre todo con respecto a la tramitación de los expedientes de ayudas y subvenciones.

- Se ha impulsado la tramitación telemática interna, con la implantación de la tramitación telemática del procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general (Leyes, Decretos y Órdenes).

- Se han puesto en marcha diversos servicios de interoperabilidad para la sustitución de los certificados en papel por transmisiones de datos entre las administraciones públicas.

4. Un obstáculo clásico en el desarrollo de los planes de modernización es la dificultad de alinear las estrategias departamentales en torno a un proyecto común, evitando la dispersión de esfuerzos. Por ello, es necesario dedicar atención y tiempo a la coordinación interdepartamental.

Y, por otra parte, el desarrollo de la Administración electrónica requiere un profundo cambio cultural, cuya adecuada gestión debe ser

uno de los pilares de cualquier plan de modernización administrativa.

5. Los principales acuerdos de cooperación con otras administraciones están orientados al desarrollo de los servicios de interoperabilidad que permitan la sustitución de los certificados en papel por transmisiones de datos entre los sistemas de información de las diferentes administraciones. De momento, se han suscrito convenios con el Ministerio de Presidencia (ahora Ministerio de Política Territorial y Administración Pública), con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y con las tres Diputaciones Forales vascas.

Recientemente, el Gobierno Vasco ha puesto en marcha una Forja para liberar y compartir software, de acuerdo con una agenda de liberaciones que ha comenzado por el software del portal de participación Irekia.

En el último año, se ha creado también el portal Open Data Euskadi para la apertura de los datos públicos, que ha sido galardonado en la cuarta edición de los Premios FICOD, vinculados al Foro Internacional de Contenidos Digitales.

6. El PIP tiene el objetivo de conseguir el pleno desarrollo de la Administración electrónica en el horizonte temporal de su periodo de vigencia, es decir, durante los próximos tres años.

En particular, durante este año 2011 vamos a priorizar la puesta en marcha de los servicios electrónicos para la tramitación de los programas de ayudas y subvenciones.

Así mismo, nuestro objetivo es disponer durante el primer semestre de 2011 de los servicios de interoperabilidad que permitan dejar de solicitar los certificados de datos más habituales, como son los de identidad, domicilio, obligaciones tributarias y seguridad social.

7. Consideramos que la gestión del cambio es un factor clave de éxito para el desarrollo de la Administración electrónica por lo que, durante los próximos meses, tenemos previsto realizar un esfuerzo

especial de comunicación y formación en esta materia.

CONSORCI ADMINISTRACIÓ OBERTA DE CATALUNYA (AOC)

Joan A. Olivares. Director Gerente. Consorci AOC. Generalitat de Catalunya.

“Estamos adaptando nuestras herramientas para activar la interoperabilidad con las haciendas y la tesorería”

1. El Consorci AOC, así como su organismo autónomo, la Agència Catalana de Certificació, CATCert, como entidades de derecho público, están dando un progresivo cumplimiento a las obligaciones que se derivan de la ley. En este sentido, desde enero de 2010, se puede acceder a sus respectivas sedes electrónicas donde se publica la información preceptiva y se pueden realizar tramitaciones a través del registro electrónico tal como establece la Ley. Previsiblemente, porque con motivo del cambio de gobierno en este momento nos encontramos con el presupuesto prorrogado, los recortes presupuestarios nos afectarán especialmente en nuestra capacidad para seguir mejorando el catálogo y la calidad de los servicios que ofrecemos a las instituciones catalanas a las que nos debemos en nuestra actividad.

2. El Consorci AOC es un organismo que tiene como misión colaborar con la Generalitat de Catalunya, las entidades locales catalanas y otros organismos públicos en una triple línea de actividades. Esta misión se concreta en base a tres líneas de acción estratégica.

En primer lugar mediante servicios para facilitar el intercambio de información (datos, documentos...) entre las administraciones públicas y mejorar así la eficiencia y eficacia de su actuación; es decir, para promover la interoperabilidad entre los sistemas de información de las administraciones públicas catalanas, entre sí, y con los de otras administraciones.

Una segunda línea de actuación



Joan A. Olivares (Consorci AOC).

se canaliza mediante lo que denominamos servicios comunes de administración electrónica. Estos servicios responden a las necesidades comunes que cualquier institución pública tiene al avanzar en su administración electrónica (registro, notificación, tablón de anuncios, sede, etc.), potenciando así la reutilización de las soluciones de administración electrónica.

Finalmente, completamos nuestra oferta mediante los servicios que presta CATCert, de identidad, firma, y perdurabilidad electrónicas, a fin de garantizar los requisitos de seguridad jurídica y técnica en la relación de las administraciones con los usuarios de sus servicios electrónicos; es decir, para potenciar la seguridad y generar confianza en el uso de la red.

Estas tres líneas de actuación se encuentran plenamente incorporadas en el modelo catalán de administración electrónica, refrendado hace unos meses en la Ley de Uso de los Medios Electrónicos en el Sector Público de Catalunya.

3. Cabe decir que la estrategia de servicios antes descrita viene desarrollándose en Catalunya anteriormente a la Ley 11/2007. Conscientes de la heterogeneidad de nuestras administraciones, nuestro modelo siempre ha planteado soluciones para afrontar la introducción de la administración electrónica a todos los niveles de administración, teniendo en cuenta su diversidad de tamaño y madurez tecnológica.

Actualmente, nos encontramos en un momento, por un lado, de ampliar nuestra oferta de servicios,

y de otro, de progresiva implantación en las administraciones catalanas. Por ejemplo, en las próximas semanas pondremos a disposición de los ayuntamientos catalanes un servicio de sede-e que hemos planteado de forma global: como tecnología pero también con el necesario soporte organizativo y jurídico.

Es éste uno de los aspectos menos implantados en los ayuntamientos catalanes ya que son sólo unos pocos los que disponen de una sede acorde con las exigencias legales. En el otro extremo, tenemos una amplia implantación de una solución de tramitación electrónica (e-TRAM), usada por 737 ayuntamientos, o los 344 que disponen de un servicio de perfil de contratante basado en una solución impulsada desde la Generalitat de Catalunya y que el Consorci AOC ha adaptado para entidades locales y otros organismos públicos.

Es decir, el desarrollo es desigual y en algunos aspectos la propuesta del Consorci AOC es mayoritaria mientras en otros convive con otras soluciones propias o del mercado.

Desde hace unos meses analizamos el grado de avance de los ayuntamientos en las distintas materias relacionadas con administración electrónica. Se pueden consultar los resultados siguiendo el enlace http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/content/view/full/2473.

4. Desde nuestra experiencia, creo firmemente que el principal reto hoy es organizativo y de liderazgo. Hace 10 años, la tecnología no nos aportaba todo lo necesario (especialmente en lo referente al ámbito de la interoperabilidad) y no existía casi regulación. Hoy disponemos de un marco jurídico más que adecuado (a nivel estatal, nacional y local) y creo que todavía no hemos agotado todas las posibilidades que la tecnología nos ofrece.

5. Uno de los ámbitos en los que creo que el Consorci AOC aporta más valor es cuando actúa de punto neutro en el intercambio de datos entre administraciones.

Fernando de Pablo. Director General para el impulso de la e-Administración Electrónica. Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

El nivel de e-Administración autonómico puede calificarse de avanzado

La Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos dispone del Comité Sectorial de Administración Electrónica, órgano Estado-Comunidades Autónomas, encargado de velar por el cumplimiento de esta ley.

Este Comité se reúne regularmente para promover el impulso de la administración electrónica, en particular mediante el uso de diversas infraestructuras y servicios de carácter transversal promovidos por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

¿Qué valoración conjunta haría del nivel de e-Administración en las Comunidades Autónomas? ¿Qué formas existen de colaboración?

El nivel de e-Administración autonómica puede calificarse conforme a nuestros estudios, corroborados por fuentes externas, de avanzado. Todas las Comunidades Autónomas han hecho un gran esfuerzo en adaptar sus procedimientos y en hacer accesible electrónicamente sus servicios. Si bien el nivel de desarrollo no es homogéneo, existen grados muy aceptables en todas ellas.

En cuanto a las formas de cooperación, podemos decir que son tres fundamentalmente:

- Una institucional, mediante el Comité Sectorial de Administración Electrónica.
- Otra mediante la firma bilateral de Convenios AGE-CC.AA., que suelen dar la posibilidad de adhesión a los Entes Locales. Estos Convenios facilitan el uso de infraestructuras y servicios comunes.
- Y una última, mediante la realización de proyectos de interés común.

¿Están siendo visibles los resultados



Fernando de Pablo. de los Planes de Modernización que están llevando a cabo las administraciones autonómicas?

Sin duda, los resultados están siendo muy visibles, tal y como demuestra el informe "Cuestionario sobre Administración Electrónica-CAE 2009" (octubre 2010) elaborado por el Comité Sectorial de Administración Electrónica, disponible en el Portal de la Administración Electrónica: <http://administracionelectronica.gob.es/>.

¿En qué fase de cooperación en e-Administración se encuentran las CCAA, entre ellas y con la AGE?

La actual fase de cooperación podemos calificarla de transaccional al aprovechar las diferentes Administraciones aquellas sinergias derivadas de sus respectivas infraestructuras

y servicios comunes. A ello están ayudando la implementación de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad que se aplican sin restricciones a todas las Administraciones Públicas.

En los últimos años, las Comunidades autónomas han firmado con la Administración General del Estado diferentes Convenios dirigidos a facilitar el uso y aprovechamiento de las infraestructuras y servicios comunes existentes en el ámbito estatal, tales como: red interadministrativa SARA, plataforma de validación @firma, plataforma de intermediación, servicio de notificaciones telemáticas o comunicación de cambio de domicilio.

Los Convenios duran tres años y son prorrogables automáticamente salvo denuncia. Se está procediendo a la revisión de los Convenios para que, a través de los mismos, los Entes locales de cada Comunidad Autónoma puedan, asimismo, utilizar los servicios electrónicos ofrecidos en el Convenio respectivo, ya que, con el Convenio inicial, esta posibilidad sólo estaba contemplada para la utilización de la red de comunicaciones SARA. En los últimos Convenios suscritos, ya está contemplada esta extensión de otros servicios a los Entes locales.

Existen dos fórmulas al respecto: que la propia Comunidad Autónoma actúe como intermediaria en la prestación de los servicios (como ocurre con SARA), o que los Entes

locales se adhieran al Convenio y se sitúen, respecto del Ministerio, en la misma situación que la Comunidad Autónoma.

Aparte de los Convenios para la prestación mutua de servicios de administración electrónica, existen entre la AGE y las CCAA, los Convenios de Colaboración para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano (Red 060) en sus tres vertientes (red de oficinas de registro, red de atención e información, y centros integrales de gestión), que configuran una infraestructura física pública colaborativa desplegada para atender al ciudadano. Actualmente, existen 1.800 oficinas de esta red repartidas en todo el territorio nacional.

¿Cuáles son las funciones del Comité Sectorial Administración Electrónica? Indique las 2 ó 3 principales.

Este órgano Estado-Comunidades Autónomas vela por el cumplimiento de la ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y, como establece el artículo 40 de esta ley, desarrolla las funciones de:

- a) Asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas.
- b) Preparar planes y programas conjuntos de actuación para impulsar el desarrollo de la administración electrónica en España.
- c) Asegurar la cooperación entre las administraciones públicas para proporcionar al ciudadano información administrativa clara, actualizada e inequívoca.

Este órgano colegiado elabora periódicamente el informe sobre situación de la Administración electrónica CAE-Cuestionario de Administración electrónica, con el apoyo

"Las Comunidades Autónomas han realizado, y siguen haciéndolo, un gran esfuerzo para implementar las distintas actuaciones y desarrollos previstos en la Ley 11/2007".

Tabla 10. Estado de implementación de las diferentes actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos por CCAA 2009

ACTUACIONES DESARROLLADAS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla - La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	Isla de Vizcaya	La Rioja	Ciudad de Ceuta	Melilla
Inicio de procedimientos	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	3	1	1	ND
Sede electrónica	3	3	3	3	4	3	ND	1	1	3	3	ND	1	3	1	3	3	ND	ND
Registro electrónico	1	1	1	1	4	1	ND	1	1	1	1	ND	1	2	1	1	1	1	ND
Pago electrónico	1	1	1	1	4	1	ND	1	1	1	1	ND	1	2	1	1	1	ND	ND
Comunicaciones Administrativas electrónicas	2	1	1	1	1	1	ND	1	1	2	1	ND	1	1	1	1	1	1	ND
Constancia de comunicaciones	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	3	1	ND
Notificaciones electrónicas	1	3	4	1	1	3	ND	1	1	1	3	ND	1	1	1	1	3	4	ND
Portal Web	1	1	1	1	ND	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	1	ND
No aportar documentos	1	1	1	4	3	1	ND	1	1	2	3	ND	1	3	1	3	1	1	ND
Copias electrónicas	3	4	4	2	3	2	ND	1	3	3	3	ND	4	2	3	3	3	4	ND
Archivos expedientes electrónicos	4	4	1	1	2	1	ND	3	3	2	3	ND	1	3	3	1	1	1	ND
Consulta electrónica tramitación	1	1	1	2	3	2	ND	1	1	2	3	ND	1	3	1	1	3	1	ND
Garantía validad EDC	1	4	1	1	1	3	ND	1	1	3	3	ND	1	3	1	1	3	4	ND
Canales comunicación	1	ND	1	3	ND	1	ND	ND	1	2	3	ND	1	3	ND	1	1	1	ND

ND: dato no disponible - 1: Si se ha implementado - 2: Si y además está en desarrollo - 3: No, pero está en desarrollo - 4: No se ha implementado

de la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica. La cooperación y colaboración CCAA-AGE es muy fluida, así como la actividad de los diferentes grupos de trabajo.

En la actualidad, dependiendo del Comité, existen varios Grupos de trabajo activos, entre los que destacamos la Red SARA, la identificación y firma electrónica, las notificaciones, el ENI, ENS, y el Observatorio de la Administración electrónica.

¿Cuáles son los principales instrumentos e infraestructuras que se han puesto al servicio de las CCAA para desarrollar su estrategia de modernización?

En el ámbito de la identidad digital, mencionaríamos la plataforma de validación de certificados y firmas electrónicas denominado @firma, basada en un desarrollo inicial de la Junta de Andalucía, que en 2010 tuvo casi 29 millones de consultas y más de 17 millones y medio de sellados de tiempo, existiendo 61 organismos de las CC.AA usuarios del sistema.

En el área de intercambio de datos entre Administraciones Públicas, tenemos la plataforma de intermediación de certificados administrativos, una infraestructura cuya finalidad es la de hacer posible el

derecho de todo ciudadano de no aportar ningún dato o documento que obre en poder de la Administración Pública.

En el área de creación de empresas, destaca la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios, que se materializa en el portal www.eugo.es, dirigido a los Prestadores de servicios (empresarios y emprendedores), de los Estados Miembros de la Unión Europea que quieran realizar su actividad empresarial en España. También está dirigido a los consumidores (destinatarios de los servicios) de dichas actividades empresariales a fin de proporcionarles información sobre las asociaciones y formas de reclamación, así como a las Autoridades Competentes que otorgan las autorizaciones, registros, etc

Con este proyecto y en tres sencillos pasos (definir dónde me voy a establecer, qué actividad voy a desarrollar y cuál va a ser la forma jurídica adoptada) es posible crear o establecer una empresa de servicios.

Otra iniciativa en este ámbito son las Ventanillas Únicas Empresariales (VUEs). En la actualidad, existen ya 37 VUE's en 15 Comunidades Autónomas y en las 2 Ciudades con Estatuto de Autonomía.

En el área de información y servicio al ciudadano, destaca la Red 060. Se trata de una iniciativa multicanal

que parte de la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades de la Administración Local, y en la que se enmarcan también el canal telefónico y la web de la Administración General del Estado, dando la posibilidad de integrar los servicios de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

Actualmente, han firmado convenio 13 Comunidades Autónomas: Andalucía, Cantabria, Asturias, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, Cataluña, Madrid, Illes Balears, Castilla-La Mancha, Canarias, y Aragón. Además, está en trámite de firma el Convenio con la Comunidad Foral de Navarra, y se está promoviendo la firma con la Región de Murcia.

Por último, en el ámbito de los registros administrativos no podemos dejar de mencionar el proyecto SIR de automatización de las oficinas de registro físicas, a fin de garantizar la interconexión de todas sus oficinas y posibilitar el acceso por medios electrónicos a los asientos registrales y a las copias electrónicas de los documentos presentados. Se ha realizado un exitoso proyecto piloto en la Comunidad de Aragón con más de 50 oficinas adheridas. Asimismo, se está empe-

zando su implementación en la AEAT y en el Ministerio de industria, Turismo y Comercio.

¿Cuál fue la conclusión de la última reunión del Comité y con qué objetivo llegan a la siguiente?

La última reunión del Comité tuvo lugar el 4 de noviembre de 2010 y sus conclusiones fueron reforzar y pautar el funcionamiento habitual del Comité, definir y establecer unos indicadores comunes de medición de la Administración Electrónica, fomentar el uso del servicio público electrónico, mejorar la coordinación y cooperación entre Administraciones Públicas, simplificar los intercambios de información entre Administraciones Públicas, potenciando las plataformas de intermediación, y buscar la racionalización y sinergia de los recursos existentes.

El objetivo a alcanzar para la próxima reunión del Comité es doble: por un lado, avanzar decididamente en la adaptación a la ley 11/2007 de los procedimientos y servicios electrónicos de las Comunidades Autónomas y Entes Locales, y, por otro, hacer efectivas y reales las previsiones de Plan de Acción Europeo de Administración Electrónica para el periodo 2011-2015 en el ámbito competencial de cada Administración.

¿Algo más que añadir?

Me gustaría señalar que el progreso de la Administración Electrónica en España es una tarea colectiva, nuestro esfuerzo debe ir dirigido a proporcionar servicios pensados, y ejecutados desde la visión y necesidad del usuario que los solicita y recibe. La Administración Electrónica es una oportunidad y a la vez un reto para crear una Administración sin barreras y siempre disponible, cercana al ciudadano, una Administración de calidad y proactiva, una Administración sin "saltos internos" cuando se pasa de un nivel a otro, sea éste estatal, autonómico o local. Una Administración "sin costuras", más moderna, siempre abierta, y de mayor eficacia y agilidad. Una Administración, en definitiva, con capacidad de adaptarse a las nuevas necesidades. ☒



Agustina Piedrabuena (Castilla-La Mancha).

En este sentido, en octubre de 2006, firmamos con la Generalitat de Catalunya y el Ayuntamiento de Barcelona un convenio marco, al que hoy se han adherido ya otros 521 ayuntamientos, que es el que nos ha permitido gestionar una oferta de datos importante (que incluye los padrones municipales, la Tesorería de la Seguridad Social, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los títulos de familia numerosa, el certificado de dismisión; numerosos colegios profesionales y registros públicos, entre otros) y que ofrece también la tecnología adaptada a las distintas situaciones, lo que ha hecho que durante 2010 se hayan realizado ya unos 2.700.000 intercambios de información.

6. Creemos que el avance tiene que venir desde el cumplimiento íntegro por parte de todas las administraciones de aquellos derechos que la normativa otorga a la ciudadanía y que en Catalunya no cabe hoy el recurso al que se habilita desde la coletilla del punto tercero de la disposición final tercera de la Ley 11/2007, ya que el Consorci ofrece en muchos casos soluciones gratuitas para poder darles respuesta.

7. Simplemente que en una época de crisis como la actual, las estrategias de impulso de servicios comunes en el sector público se ven fuertemente reforzadas. No podemos permitirnos, no ya desarrollos de aplicaciones repetitivos; también debemos compartir directamente la utilización de servicios. Como reza el

lema de nuestra última guía de servicios: *Es hora de hacer más con menos, ¡hagámoslo juntos!*

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA

Agustina Piedrabuena Moraleda. Directora General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones. Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

“Más de un 70% de nuestros procedimientos pueden ser realizados telemáticamente”

1. La implantación de la administración electrónica supone una mejor garantía de los derechos de los ciudadanos, así como unas mayores posibilidades de participación de los mismos. Ahora tenemos una administración más ágil, transparente y participativa.

En etapa de recortes presupuestarios, conseguiremos ahorrar mejorando la tramitación electrónica y reduciendo paulatinamente la tramitación en papel. En Castilla-La Mancha, el Gobierno ha aprobado un Plan de Consolidación de las Finanzas y los Servicios Públicos que no afectará a las familias ni a las pymes. Se recortará en gasto corriente y superfluo, manteniendo las políticas sociales y el nivel de modernización ajustado a la nueva situación económica. Entre las medidas adoptadas, en lo que a modernización electrónica se refiere, cabe destacar la implantación de la facturación electrónica y la puesta en marcha de sistemas de contratación electrónica y centralizada, entre otras medidas.

2. Desde el Gobierno de Castilla-La Mancha, se apuesta por la implantación definitiva del uso de las TIC en la actuación administrativa para agilizar la tramitación de los procedimientos y facilitar la información personalizada a nuestros ciudadanos y empresas.

Queremos mejorar la calidad de los servicios que prestamos a los

ciudadanos y para ello trabajamos internamente desde la administración regional facilitando herramientas TIC cuya inserción sea paulatina y no traumática, gracias a su sencillez de uso y, sobre todo, que su uso demuestre que revierta en comodidad, eficiencia y ahorro de tiempo, costes y desplazamientos innecesarios para los ciudadanos. Queremos una administración abierta y atendida 24 horas, accesible, próxima y pendiente de las necesidades de los ciudadanos de Castilla-La Mancha.

Para conseguirlo, entre otras acciones previstas, apostaremos por el software libre, trabajaremos para la consolidación y unificación de Centros de Proceso de Datos, la simplificación de aplicaciones y bases de datos, y avanzaremos con los modelos de Cloud Privada y virtualización que ya hemos puesto en marcha con la plataforma vBlock.

3. Para el desarrollo y la potenciación de la Ley 11/2007, aprobamos el decreto por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración del Gobierno de Castilla-La Mancha.

Siguiendo el marco de la Unión Europea y de la propia Ley de referencia, este Decreto se desarrolla con 5 objetivos principales: Gobierno inclusivo, sin brechas, que se traduce en nuevas soluciones digitales para viejos problemas sociales; Eficiencia y eficacia; Servicios de alto impacto; Habilitadores clave, como la identidad electrónica; y la eParticipación.

Con el impulso habido en 2010, hemos conseguido que más de un 70% de nuestros procedimientos puedan ser realizados de forma telemática, lo que se traduce en más de 1.200 trámites que los ciudadanos pueden iniciar desde la web.

4. El Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, José María Barreda, ha dejado bien clara la instrucción de recortar en todo aquello que no afecte directamente a la atención de las personas, no queremos que los ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La

Mancha tengan que hacer más sacrificios para salir de la crisis. Al contrario, debemos saber ofrecerles más facilidades. Los ahorros han de venir por la vía de garantizar una gestión más eficiente: potenciando la administración electrónica y reduciendo la necesidad de gestión presencial y en papel. Quizá el principal obstáculo haya sido la elevada extensión geográfica de Castilla-La Mancha, que con casi 80.000 km² presenta una elevada dispersión de centros administrativos repartidos en 919 municipios, a los que es complicado llevar infraestructuras y servicios. Sin embargo, es un problema que ya prácticamente forma parte del pasado.

5. Son numerosos. Por mencionar los más recientes, la Institución del Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha nos manifestó su interés en facilitar a los ciudadanos la posibilidad de interactuar con él a través de internet, facilitándole los medios telemáticos necesarios. Para la colaboración entre ambas instituciones en materia de administración electrónica, se firmó recientemente un convenio que establecía los términos de colaboración favoreciendo el intercambio y la reutilización de programas informáticos. En esta misma línea, y en esta ocasión en colaboración con la Diputación de Ciudad Real, próximamente firmaremos otro convenio de colaboración para la cesión de software entre ambas administraciones. En esta ocasión, se cederá el uso de una plataforma de notificación telemática que la Diputación integrará en su plataforma de administración electrónica para los ayuntamientos de la provincia.

Como comentaba anteriormente, no sólo es posible sino que es imprescindible. El avance más importante pero, sobre todo, ambicioso será el impulso definitivo y el salto a una administración sin papeles que, además de ahorrar, permitirá modernizar los órganos administrativos y facilitar la labor de intermediación del ciudadano con la administración regional a través de las facilidades y la conciliación que ofrece Internet.

6. Otra iniciativa destacada es el plan eCLM2012, focalizado en la mejora de la sociedad a través de las TIC e impactando en cuatro ejes fundamentales: Educación, Sanidad, Empresa y Eficiencia Energética. Cada uno de ellos se abordará en una mesa de trabajo con la ayuda de expertos que participarán en dos rondas de reuniones presenciales y colaborarán a través de un foro interactivo integrado en la web del proyecto.

En paralelo a las mesas de debate, se irán lanzando proyectos demostradores, experiencias piloto en cada uno de los ejes, colaboraciones con empresas de fuera y dentro de la región, impulso a proyectos TIC de organizaciones sociales, apoyo al impulso del fomento de las empresas de base tecnológica y al emprendimiento TIC...

Somos conscientes de la relevancia del camino iniciado. Por esto, el de Gobierno de Castilla-La Mancha, junto con Telefónica (compañera de viaje en esta experiencia), plantea con eCLM2012 una reflexión sobre cuáles son los próximos pasos que debe dar la sociedad castellano-manchega para construir una sociedad más competitiva y sostenible con el apoyo de las nuevas tecnologías.

GOBIERNO DE NAVARRA

José Luis Menéndez Rodríguez. Director General de Modernización y Administración Electrónica. Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

“Nuestro grado de aplicación de la Ley 11/2007 ronda el 82%, lo que nos sitúa a la cabeza de las comunidades autónomas”

1. El Gobierno de Navarra, desde el año 2007, y tras la aprobación de su propia Ley Foral para la implantación de la Administración Electrónica, viene trabajando de forma intensa en esta materia con objeto de adaptarse a los preceptos que marca la ley.

Los esfuerzos realizados han sido importantes, teniendo en cuenta el



**José Luis Menéndez
(Gobierno de Navarra).**

actual escenario presupuestario, lo que ha obligado a rentabilizar al máximo los recursos y equipos internos y gestionar con la mayor eficiencia el presupuesto disponible.

Con todo esto, nuestro grado de aplicación de la ley ronda el 82%, como se refleja en el último informe de la Fundación Orange sobre administración electrónica, lo que nos sitúa a la cabeza de las CC.AA. Obtener estos resultados con este escenario hace que la satisfacción por los resultados obtenidos sea mayor.

2. El Marco de Actuación para la implantación de la Administración Electrónica en la Comunidad Foral de Navarra se ha constituido como el documento guía que ha marcado las principales líneas de actuación y los proyectos a desarrollar para la modernización e implantación de la administración electrónica en nuestra comunidad en estos años. Los principales ejes de actuación son: Servicios electrónicos al ciudadano; Arquitectura de Administración Electrónica; y Elementos transversales y marco común de actuación.

3. El Plan de Modernización para la implantación de la Administración Electrónica definía las actuaciones para el periodo 2007-2010; por lo tanto, prácticamente estamos en las últimas fases del mismo.

En estos momentos estamos realizando la valoración final del mismo, pero se puede ya afirmar que nuestro grado de cumplimiento de

los objetivos previstos como la ejecución de los proyectos planteados ronda ya el 80% mencionado.

Algunos de los objetivos más relevantes que se han conseguido en los últimos años son:

- Más de 750 servicios on line para ciudadanos y empresas pueden tramitarse de forma completamente on line desde el nuevo Catálogo de Servicios Electrónicos del Gobierno de Navarra.

- Implantación del modelo multicanal de atención ciudadana Inf012navarra.

- Implantación del Expediente electrónico.

- Implantación de la Carpeta Ciudadana.

- Sede Electrónica.

- Plataforma de firma electrónica.

- Importante desarrollo del Software libre.

4. En mi opinión, son dos los retos fundamentales a los que debemos enfrentarnos en el desarrollo de la modernización y la implantación de la administración electrónica:

Por una parte, y desde el punto de vista interno, es fundamental seguir insistiendo en cambiar las formas y los procesos de trabajo. La Administración electrónica perdería todo sentido, si no fuese capaz de provocar una profunda transformación en el funcionamiento interno de nuestras administraciones. Esta transformación y reorganización de la actividad pública tiene un especial significado en el escenario socio-económico actual.

Y, por otra parte, tenemos que centrar nuestros esfuerzos en facilitar y fomentar el uso de los servicios electrónicos. Debemos conseguir que los ciudadanos y empresas utilicen cada vez más los servicios electrónicos que están a su disposición. Ya no es suficiente ofrecer servicios on line; la verdadera rentabilidad pasa por extender el uso de los mismos a los niveles de utilización de otros sectores como la banca, viajes, ocio, etc.

5. El Gobierno de Navarra plantea cualquier medida de moderni-

zación desde un punto de vista corporativo. Por tanto, nuestra visión es fundamentalmente horizontal, y todas nuestras actuaciones se desarrollan desde ese prisma.

Durante los últimos años, se han implantado los principales sistemas de gestión en todo el Gobierno; todos los Departamentos en Navarra gestionan su actividad fundamental con los mismos sistemas y manejando los mismos datos y la misma información.

Como ejemplos de sistemas de Gestión Corporativos podemos citar:

- La gestión económica-financiera.

- La gestión de expedientes (expediente electrónico).

- La gestión de recursos humanos.

- La e-contratación.

En cuanto a la cooperación con otras comunidades y con la Administración General del Estado, es evidente que cada vez nuestra pertenencia a Europa hace que nuestros objetivos en materia de modernización sean totalmente coincidentes, por lo que la colaboración entre las diferentes comunidades tiene en estos momentos más sentido que nunca.

El intercambio de aplicaciones, los diversos grupos de trabajo de diferentes materias, la red SARA, los convenios de colaboración, son algunos ejemplos de que la colaboración entre administraciones es cada vez más productiva y beneficiosa para todos.

6. Los avances logrados en estos años han sido significativos pero, como sabemos los que trabajamos en esta materia, la modernización es un proceso que nunca se acaba.

En estos momentos, y durante el ejercicio 2011, queremos continuar trabajando en una serie de proyectos de modernización, entre los que me gustaría destacar: Archivo electrónico del Gobierno de Navarra; Simplificación administrativa; Open data y Open Government; Participación Ciudadana; Evolución del Portal. ☒