

# **La Junta de Andalucía ante la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**

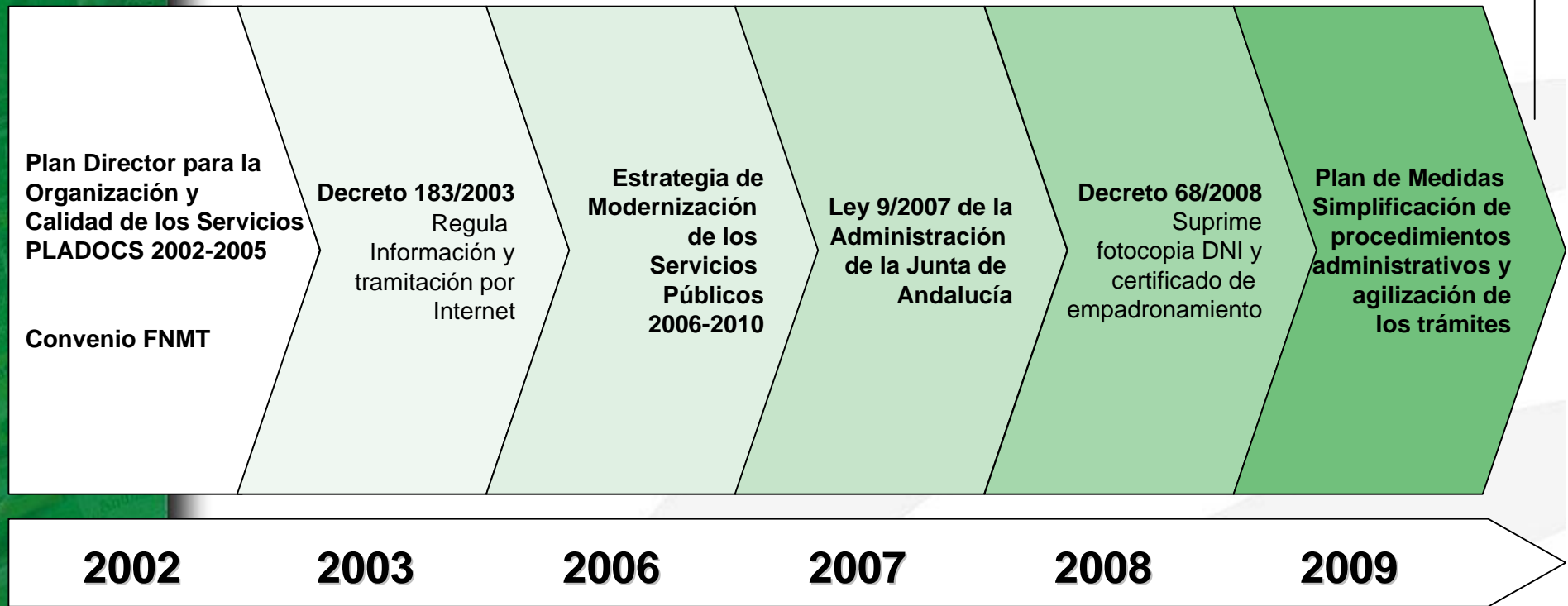
María Pérez Naranjo

*Directora General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos*  
**Consejería de Justicia y Administración Pública**

*Sevilla, 15 de septiembre de 2009*



## Modernización administrativa en la Junta de Andalucía: Hitos



**Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**

## Plan de medidas de Simplificación y Agilización de trámites

Aprobado por Consejo de Gobierno el 27 de enero de 2009

### Contempla 232 medidas para la simplificación y agilización de trámites

- Desarrollo de la actividad empresarial y a la empleabilidad (122 medidas)
- Necesidades básicas: salud, educación, vivienda e integración social (41 medidas)
- Fomento del desarrollo de actividades deportivas y culturales de la ciudadanía, y uso sostenible del Medio Ambiente (41 medidas)
- Actuaciones referentes a la Administración Institucional, las Administraciones Locales y el fomento del Asociacionismo (28 medidas)

### Contempla actuaciones de Administración Electrónica para el cumplimiento en la Junta de Andalucía de la Ley 11/2007

- Actuaciones Normativas
- Actuaciones en Infraestructuras
- Actuaciones para el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- Actuaciones de gestión interna
- Actuaciones para la difusión y facilitación de servicios a la ciudadanía

## Actuaciones para el cumplimiento de la Ley 11/2007

### **Decreto de Modernización para la simplificación de procedimientos, agilización de trámites, ordenación e impulso de la Administración electrónica**

- Marco normativo para el cumplimiento de las obligaciones de la Ley 11/2007 en la Junta de Andalucía
- Derechos del artículo 6.1 de la Ley 11/2007: medios electrónicos
- Modernización:
  - simplificación administrativa y agilización de los trámites
  - implantación integral de soluciones de administración electrónica
  - atención e información a la ciudadanía
- Plazo previsto: 2010

## Actuaciones para el cumplimiento de la Ley 11/2007

### Expedición y utilización de los nuevos certificados electrónicos previstos en la Ley 11/2007

- Certificados:
  - de personal empleado público
  - de sede electrónica
  - de actuación administrativa automatizada
  
- 16 de septiembre: Firma de la Adenda del Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para incluir los nuevos certificados.

## Actuaciones para el cumplimiento de la Ley 11/2007

### Supresión de la obligatoriedad de aportar datos e informaciones que obren en poder de la Administración de la Junta de Andalucía u otras Administraciones

- No demandar a la ciudadanía información que ya se encuentra en poder de Administraciones Públicas
- Estudio de certificaciones más demandadas
  - Inter-Administración
  - Intra-Administración
- Incorporación progresiva a Plataforma de Supresión de Certificados en Soporte Papel

### Admisión de solicitudes de carácter general en el Registro Electrónico

- Presentación de cualquier escrito a la Administración por vía telemática con firma electrónica e inscripción en el registro @ries
- Integración en la Plataforma de Relación con la Ciudadanía andaluza (CLARA)
- Puesta en producción: 1 de enero de 2010

## Actuaciones para el cumplimiento de la Ley 11/2007

### Iniciación electrónica de todos los procedimientos

- Iniciación electrónica de todos los procedimientos que no tengan la presentación telemática
- Integración en la Plataforma de Relación con la Ciudadanía andaluza (CLARA)
- Puesta en producción: 1 de enero de 2010

### Información del estado de tramitación

- Procedimientos automatizados
  - Información en tiempo real de estado de tramitación, a través de un servicio de acceso restringido
  - Integración con la Plataforma de Relación con la Ciudadanía andaluza (CLARA)
- Procedimientos no automatizados
  - Servicio electrónico de solicitud de estado de tramitación

Puesta en producción: 1 de enero de 2010

## Actuaciones para el cumplimiento de la Ley 11/2007

### Consolidación de la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA)

- Multicanalidad (teléfono, correo electrónico, web)
- Información general
  - Información relevante de todos los trámites de la Junta de Andalucía
  - Funciones y organigramas de los distintos órganos de la Administración Andaluza. Direcciones y teléfonos
  - Novedades, trámites destacados, canales de contacto, ayuda,...
- Información particular (zona personal)
  - Con certificado digital
  - Estado de tramitación
  - Personalización de la información (datos consultados, solicitudes presentadas...)
- Divulgación a la ciudadanía

# Resultados

- **Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos *on-line* en las Comunidades Autónomas Españolas**

- Fundación Orange y Capgemini
- Referente en la medición de servicios on-line
- Andalucía siempre entre las tres primeras
- En 2009 Andalucía ocupa la segunda posición

- **III Estudio e-Administración Autonómica 2009**

- Asociación de Internautas y la Asociación Pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales (Adeces)
- Andalucía ocupa la primera posición en servicios públicos electrónicos orientados a la ciudadanía



# **La Junta de Andalucía ante la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**

María Pérez Naranjo

***Directora General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos***  
**Consejería de Justicia y Administración Pública**

*Sevilla, 15 de septiembre de 2009*