



**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS PLAN DE ACTUACIÓN

Diciembre 2007





1	<i>FUNDAMENTOS Y OBJETIVOS DEL PLAN</i>	2
1.1	<i>Introducción</i>	2
1.2	<i>Necesidad del plan</i>	3
1.3	<i>Objetivos</i>	4
2	<i>LINEAS DE ACTUACIÓN</i>	6
2.1	<i>Directrices del Plan</i>	6
2.2	<i>Línea estratégica 1: Servicios centrados en el ciudadano</i>	8
2.2.1	Medida 1: Atención integral al ciudadano (Red 060).....	8
2.2.2	Medida 2: Ventanillas únicas sectoriales.....	11
2.2.3	Medida 3: e-Inclusión.....	12
2.2.4	Medida 4: Participación ciudadana.....	12
2.2.5	Medida 5: Creación de sedes electrónicas.....	13
2.2.6	Medida 6: Difusión de los servicios electrónicos.....	13
2.3	<i>Línea estratégica 2: Adaptación de procedimientos a la LAECSP</i>	14
2.3.1	Situación de partida.....	14
2.3.2	Medida 7: Actualización de la relación de procedimientos adaptados a la LAECSP.....	23
2.3.3	Medida 8: Calendario de adaptación de procedimientos.....	24
2.3.4	Medida 9: Servicios de soporte al proceso de adaptación.....	28
2.4	<i>Línea estratégica 3: Infraestructuras y servicios comunes</i>	29
2.4.1	Medida 10: Infraestructura Común de Comunicaciones (Red SARA).....	30
2.4.2	Medida 11: Sistema de validación de certificados digitales y firma electrónica.....	31
2.4.3	Medida 12: Identificación y autenticación electrónica de sedes, órganos y empleados públicos.....	31
2.4.4	Medida 13: Creación de una Plataforma modular de tramitación electrónica.....	32
2.4.5	Medida 14: Plataforma de Intermediación de Servicios.....	33
2.4.6	Medida 15: Archivo electrónico.....	34
2.4.7	Medida 16: Sistema de Interconexión de Registros.....	34
2.4.8	Medida 17: Plataforma de asistencia a la traducción.....	35
2.5	<i>Acciones horizontales</i>	35
2.5.1	Medida 18: Esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad.....	36
2.5.2	Medida 19: Plan de Formación.....	36
2.5.3	Medida 20: Gestión y seguimiento del Plan.....	37
2.5.4	Medida 21: Centro de Transferencia de Tecnología y Observatorio de la Administración Electrónica.....	37
3	<i>RECURSOS ECONÓMICOS</i>	39
3.1	<i>Recursos económicos</i>	40
3.2	<i>Recursos técnicos</i>	42
3.3	<i>Recursos humanos</i>	43
4	<i>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y COLABORACIÓN INTERDEPARTAMENTAL</i>	44



1 FUNDAMENTOS Y OBJETIVOS DEL PLAN

1.1 Introducción.

El mejor servicio a la ciudadanía constituye la razón de ser de las transformaciones que se están llevando a cabo en el seno de las Administraciones Públicas. En este marco, la administración electrónica se ha configurado como una herramienta esencial que permite hacerlas más eficaces, eficientes y modernas. Permite aumentar la productividad, reducir las cargas administrativas, aumentar la transparencia, incrementar la participación ciudadana y ofrecer, en definitiva, más y mejores servicios.

Desde el año 2000, las Administraciones Públicas españolas vienen realizando un esfuerzo importante en el desarrollo de su administración electrónica habiendo recibido un impulso adicional en los últimos tres años, merced a diferentes planes del Gobierno y a la aprobación de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP).

La aprobación y publicación de esta Ley ha focalizado la atención en la forma en que se puede acceder a los servicios públicos, en el uso que se hace de las tecnologías de la información y comunicación en las Administraciones y en la incidencia que estas tecnologías pueden tener para facilitar las relaciones con los ciudadanos.

La Ley reconoce el derecho de todos los ciudadanos al acceso electrónico a los servicios públicos y obliga a las Administraciones a disponer de la totalidad de sus servicios accesibles por medios electrónicos antes de finales del año 2009. De esta manera, la Ley complementa las actuaciones que en materia de administración electrónica vienen desarrollando los distintos organismos públicos con el objetivo de mejorar su funcionamiento interno y el servicio que prestan a los ciudadanos y otras administraciones, al resaltar la importancia del acceso electrónico de los ciudadanos a todos sus procedimientos.

Aunque el impulso dado en los últimos años al desarrollo de la administración electrónica en España ha sido intenso – como ha quedado resaltado en el último estudio de la Comisión Europea sobre acceso electrónico a los servicios públicos, que sitúa a España en el 9º lugar de los 31 países analizados -, las exigencias de la Ley requieren de un esfuerzo adicional para garantizar su cumplimiento íntegro antes de finales del año 2009. Este plan, así como el marco estratégico en el que se inscribe, desarrollan las previsiones de la Ley y garantiza la actuación coordinada y eficaz de todos los organismos de la Administración General del Estado para dar cumplimiento a la Ley.



1.2 Necesidad del plan.

La entrada en vigor de la LAECSP constituye un hito fundamental en la configuración de las relaciones entre ciudadanos y Administraciones Públicas al consagrar un amplio espectro de derechos subjetivos de los ciudadanos, rompiendo definitivamente con el principio de voluntariedad por el cual eran éstas últimas las que discrecionalmente decidían sobre en qué supuestos, cómo y cuándo se habilitaba el acceso electrónico a sus servicios.

La Ley no se limita a enunciar regulaciones programáticas o de intenciones, sino que materializa su eficacia al fijar un plazo (el 31 de diciembre de 2009) en el que se exige la efectividad de los derechos y regulaciones que contempla (disposición final tercera: “en el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente Ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia, a partir del 31 de diciembre de 2009”).

Además, en el ámbito de la Administración General del Estado, requiere la adopción por el Consejo de Ministros de una serie de instrumentos encaminados a garantizar el cumplimiento de dicho plazo:

- a) *Relación de procedimientos adaptados a la LAECSP* (disposición final tercera: “cada Administración Pública hará pública y mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones”).
- b) *Calendario de adaptación de los procedimientos no adaptados* (disposición final tercera: “el Consejo de Ministros establecerá y hará público un calendario de adaptación gradual de aquellos procedimientos y actuaciones que lo requieran”).
- c) *Plan de medios* (disposición adicional tercera: “el Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda y de Industria, Turismo y Comercio, elevará al Consejo de Ministros un Plan de implantación de los medios necesarios para el ámbito de la Administración General del Estado. Dicho Plan incorporará las estimaciones de los recursos económicos, técnicos y humanos que se consideren precisos para la adecuada aplicación de lo dispuesto en la presente Ley en los tiempos establecidos en el calendario al que se refiere el apartado 2 de la disposición final tercera, así como los mecanismos de evaluación y control de su aplicación”).

El presente plan contempla los instrumentos descritos en la Ley y los incorpora dentro de un marco estratégico y de actuación, a desarrollar en los próximos años, en el ámbito de la Administración General del Estado. De esta manera define el conjunto de acciones específicas necesarias para garantizar, en condiciones de eficacia y eficiencia, la aplicación de la Ley incorporando tanto las actuaciones particulares de cada Ministerio



como aquellas otras desarrolladas de manera colectiva encaminadas a la creación de infraestructuras y servicios comunes que faciliten el desarrollo de nuevos servicios y la interoperabilidad de los existentes.

1.3 Objetivos.

El Plan de Actuación se articula en torno a tres líneas estratégicas:

1. *Servicios públicos centrados en los ciudadanos*, diseñados conforme a las necesidades de éstos y adaptados a sus demandas, garantizando la igualdad en el acceso y el principio de no discriminación.
2. *Adaptación y simplificación de los procedimientos administrativos*, adecuándolos a las prescripciones de la Ley y reduciendo las cargas administrativas.
3. *Disponibilidad de infraestructuras y servicios comunes* que faciliten el desarrollo de nuevos servicios y la interoperabilidad de los existentes, aprovechando las sinergias que se derivan del trabajo cooperativo en áreas de actuación similares y que respete el principio de subsidiaridad, de manera que las soluciones tecnológicas estén al servicio de los procesos de gestión y se maximice la rentabilidad de las inversiones en tecnología.

Estas líneas estratégicas se complementan con *acciones horizontales* relacionadas con la interoperabilidad y la seguridad, la formación y capacitación de los empleados públicos, la gestión y seguimiento del plan, la reutilización de aplicaciones entre Administraciones y la elaboración de informes sobre el desarrollo de la administración electrónica en España.

El plan tiene como meta facilitar el desarrollo de la Ley en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependiente de ésta (AGE), garantizando el máximo beneficio para los ciudadanos e integrando las actuaciones que para ello se realizan de manera individual en cada Ministerio con las que se realicen de manera colectiva.

Tiene como objetivos:

1. Conseguir que todos los servicios se desarrollen colocando al ciudadano en el centro de atención. Para ello se incrementarán las funcionalidades de la red de atención integral al ciudadano (Red 060), se creará un conjunto de ventanillas únicas específicas para determinados sectores de actividad (en línea con la directiva de servicios europea y con el Plan Nacional de I+D+i), se fomentará la participación ciudadana en el diseño de servicios y en la elaboración de políticas públicas, se garantizará la no discriminación en el acceso a los servicios y se pondrá en marcha un programa de difusión que permita extender el conocimiento y uso de los servicios accesibles electrónicamente.
2. Adecuar los servicios y procedimientos administrativos de la AGE a la Ley. Para ello se creará y se mantendrá actualizado el catálogo de los procedimientos



adaptados a la Ley, se establecerá el calendario de adaptación de todos los procedimientos de los Ministerios y Organismos Públicos de la AGE a la Ley, y se dará soporte al proceso de adecuación.

3. Actualizar, desarrollar y mantener infraestructuras y servicios comunes que interactúen con los desarrollados por los distintos ministerios para aprovechar las sinergias y economías de escala de las soluciones comunes. Para ello se incrementarán las prestaciones y funcionalidades de las redes e infraestructuras existentes actualmente, y se actualizarán y crearán nuevos servicios horizontales en el que participarán todos los Ministerios, que podrán ser utilizados por todos ellos, según un principio de subsidiaridad.
4. Establecer una estructura de soporte que fomente la calidad, eficiencia y eficacia de todos los servicios anteriores para lo cual se creará un programa de formación específica en administración electrónica para los empleados públicos, se establecerán medidas de control y seguimiento de las actuaciones, a cargo del Consejo Superior de Administración Electrónica y de los órganos delegados del mismo, se creará un Centro de Transferencia de Tecnología que permita el reaprovechamiento de las soluciones desarrolladas y se acordarán los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad.



2 LINEAS DE ACTUACIÓN

2.1 Directrices del Plan.

El desarrollo de las líneas de actuación definidas en el Plan se basa en una serie de directrices que constituyen el referente para la ejecución del propio Plan:

- a) *Servicios centrados en el ciudadano.* Los ciudadanos son los principales beneficiarios del desarrollo de los servicios públicos en términos de ahorro de costes y tiempo, por lo que los servicios deben ser acordes con sus necesidades, proactivos, fiables y seguros, deben garantizar el acceso en igualdad de condiciones y la participación ciudadana para la mejora de los mismos.
- b) *Segmentación y priorización de los procedimientos a adaptar.* La AGE cuenta con un elevado número de procedimientos con diversa incidencia social, contenido material y finalidades. Para lograr la racionalidad del proceso de adaptación es imprescindible ordenar y clasificar esa realidad, determinando así:
 - La exclusión de aquellos procedimientos que ya se encuentran adaptados, y respecto de los cuales evidentemente carece de objeto la propia adaptación.
 - La exclusión de los procedimientos internos de la propia Administración. Los procedimientos que no presentan interacción alguna con el ciudadano no están vinculados a un posible ejercicio de los derechos reconocidos a estos en la LAECSP. Esto no implica que no sea preciso – e incluso imprescindible – su rediseño e informatización, pero no se contempla en la planificación orientada al ciudadano como sujeto activo del proceso.
 - La selección y priorización de la adaptación de los procedimientos con mayor impacto. Un número limitado de procedimientos concentra – como se aprecia en los datos reflejados en este plan – un elevado nivel de impacto e incidencia social atendiendo tanto al colectivo y número de ciudadanos afectados como al esfuerzo burocrático interno (número y frecuencia de las tramitaciones). La priorización de la adaptación de dichos procedimientos permite concentrar esfuerzos y recursos para lograr con prontitud un importante grado de adaptación desde la perspectiva de su incidencia ciudadana, facilitando el propio proceso de asimilación de la LAECSP y la obtención de resultados tangibles.
- c) *Rediseño y simplificación de los procedimientos.* La adaptación de los procedimientos a la LAECSP a través exclusivamente de una estrategia de incorporación de soluciones tecnológicas resultaría claramente disfuncional. Informatizar un procedimiento ineficiente sólo consigue como resultado una ineficiencia informatizada que difícilmente tendrá aplicación práctica y resultados reales. Por otra parte, el diseño actual de los procedimientos responde a una racionalidad burocrática que en muchas ocasiones no contempla las posibilidades de optimización que permite la aplicación de las actuales soluciones tecnológicas.



La Ley recoge estas consideraciones al establecer que la aplicación de medios electrónicos a los procedimientos debe afrontar, con carácter previo, su rediseño y simplificación con objetivos tasados: la eliminación o reducción de la documentación a aportar, la reducción de los tiempos de tramitación y el equilibrio de las cargas de trabajo en su gestión.

- d) *Evaluación y reducción de cargas.* En estrecha relación con el rediseño y la simplificación, la incorporación de soluciones tecnológicas a la actividad administrativa debe guiarse por políticas de identificación y evaluación de las cargas administrativas que se vean continuadas por medidas concretas de eliminación o reducción de las mismas.

Los requerimientos de aportación de documentos, la necesidad de acreditar múltiples requisitos, los dilatados tiempos de respuesta, o la misma existencia de numerosos trámites, son ejemplos de cargas a cuya supresión o atenuación los medios electrónicos pueden ayudar en gran medida.

- e) *Implicación de todos los niveles de la Administración General del Estado.* El desarrollo de la Ley y el logro de los objetivos que marca, requiere de la participación en el proceso del conjunto de la Administración General del Estado, ya que su impacto no se limita a las áreas tecnológicas sino que se extiende a los aspectos organizativos y relativos a los procesos de trabajo. La potencia transformadora de los nuevos requerimientos legales implica de forma muy especial a las áreas de gestión, y exige una planificación y un esfuerzo de coordinación que sólo puede obtenerse con una fuerte implicación de todos los niveles de la organización.
- f) *Infraestructuras y servicios comunes interoperables con soluciones particulares.* La estrategia para abordar la adaptación se plantea desde una óptica de racionalización, de forma que se considere la utilización de servicios comunes que permitan aprovechar sinergias entre los departamentos involucrados y obtener un considerable ahorro de recursos económicos, técnicos y humanos. Estas infraestructuras y servicios comunes serán desarrolladas conjuntamente con todos los departamentos ministeriales para garantizar el principio de subsidiaridad y la interoperabilidad de las soluciones existentes.

El criterio de implantación de servicios comunes debe atenerse a una serie de reglas definidas:

- Subsidiaridad. El uso de servicios comunes es voluntario, manteniendo la existencia de sectores para los que, bien por contar con soluciones integrales ya desarrolladas y disponibles o por otras razones, puede resultar disfuncional e ineficiente la adaptación al uso de los servicios comunes.



- **Modularidad.** Los servicios comunes se definen en una arquitectura modular, que permite tanto el uso selectivo de algunos de ellos como su utilización integral en un proceso y que puede abarcar desde su rediseño hasta la informatización de su ciclo o flujo completo.
- **Disponibilidad y nivel de servicio.** Los servicios comunes deben presentar un elevado grado de disponibilidad para su uso (contemplando diferentes modalidades: uso de servicios alojados en plataforma central o cesión de soluciones para su instalación en una plataforma propia) y garantizar un nivel de servicio que garantice la efectividad de los procedimientos que hagan uso de ellos.

2.2 Línea estratégica 1: Servicios centrados en el ciudadano.

La Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos “consagra la relación con las Administraciones Públicas como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para las Administraciones”. La Ley cambia el modelo de “las Administraciones podrán ofrecer acceso electrónico” por “las Administraciones deberán ofrecer acceso electrónico”.

El objetivo de las medidas contempladas en esta línea estratégica es mejorar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos adaptándolos más a las necesidades de la ciudadanía, garantizar la inclusión para que todos se beneficien de servicios más fáciles de usar, más seguros y más innovadores, favorecer la participación ciudadana en el diseño de los servicios y darlos a conocer para fomentar su utilización.

Para ello se profundizará en el establecimiento de un sistema de atención integral al ciudadano al que se acceda por todos los canales posibles y desde cualquier lugar, que suministre servicios interactivos y transaccionales, en su más alto grado, y que sea el punto de entrada a toda la Administración del Estado. No discriminar a los usuarios para que todos hagan uso de los servicios en línea disponibles y hacer que la comunicación sea bidireccional, es decir que el ciudadano participe activamente en las actuaciones administrativas, es otro objetivo de estas actuaciones.

El desarrollo de esta línea estratégica se estructura en seis medidas: Red 060 de atención integral al ciudadano, ventanillas únicas sectoriales, e-Inclusión, participación ciudadana, creación de sedes electrónicas y difusión.

2.2.1 Medida 1: Atención integral al ciudadano (Red 060).

Objetivo: Consolidar y extender la disponibilidad para los ciudadanos de una red multicanal de puntos de acceso a los servicios públicos, que facilite su conocimiento y utilización trascendiendo las distribuciones competenciales entre departamentos,



organismos y Administraciones, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 44 de la LAECSP. Dicha red se coordinará con las existentes en los diferentes departamentos ministeriales.

La Red 060, creada al amparo del Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005, tiene como objetivo principal la puesta a disposición de los ciudadanos de unas infraestructuras comunes de atención sobre los servicios públicos caracterizadas por las notas de multi-administración (atención sobre materias relativas a diferentes departamentos y administraciones) y multicanalidad (oferta de servicios a través de diferentes canales permitiendo la elección de los ciudadanos) para lo cual hace uso intensivo de medios tecnológicos.

En consonancia con la multicanalidad, la Red 060 ofrece sus servicios a través de Internet (www.060.es), de una red de oficinas de atención presencial y del canal telefónico

La Red 060 cuenta con la participación de 10 Comunidades Autónomas (Andalucía, Cantabria, Asturias, Castilla y León, Extremadura, Cataluña, Valencia, Galicia, Madrid e Illes Balears).

Descripción: El desarrollo de la red 060 se articula en los siguientes servicios:

Web 060 (www.060.es): Servicio web de referencia que proporciona acceso a los servicios transaccionales de las Administraciones Públicas ofreciéndolos en función de su demanda (materias, perfiles, hechos vitales). En la actualidad recoge los servicios en línea de la AGE y de algunas CC.AA. y Entes Locales. Será el responsable del mantenimiento actualizado del catálogo de servicios adaptados a la LAECSP. Para el desarrollo de estas funciones en el ámbito Administración General del Estado se articularán procesos de sindicación con las páginas web de los ministerios y organismos estableciéndose también procedimientos de colaboración para asegurar la actualización y adecuada categorización de los servicios de su titularidad.

Teléfono 060: Proporciona acceso, a través de un número de referencia, a todos los servicios de la Administración General del Estado, o bien directamente o bien a través de transferencias de llamadas hacia los organismos responsables de la prestación del servicio. Con objeto de garantizar su correcto funcionamiento, se acordarán protocolos de colaboración con los departamentos y organismos determinando el nivel de servicio y sus condiciones.

Oficinas 060: Las oficinas 060 son el canal presencial de la Red 060, concebido como puntos de atención al ciudadano, constituidos por dependencias administrativas en las que funcionarios públicos prestan servicios personalizados de recepción de documentos, información y gestión administrativa. Las oficinas 060 atenderán la demanda generalista de servicios mas comúnmente demandados por los ciudadanos. En el ámbito de las dependencias de la AGE, se establecerán inicialmente en las



oficinas de delegaciones y subdelegaciones del Gobierno, sin perjuicio de la adscripción a la Red de otras oficinas de departamentos y organismos que se estimen procedentes.

060 empresas: Red de centros de atención para la creación de empresas y establecimiento de actividades de servicio. Formarán parte de la red de ventanillas únicas para establecimiento de servicios, descrita en la siguiente medida.

Nuevos canales: Para garantizar el derecho ciudadano (LAECSP. Artículo 6) a elegir el canal de relación con los servicios públicos electrónicos; posibilitando el acceso a información y servicios a través de múltiples canales (dispositivos móviles, TDT). Se articularán sistemas de colaboración e integración de contenidos para optimizar la presencia de la Administración General del Estado en dichos medios y su conocimiento por los ciudadanos.

Compromisos: Los principales hitos a conseguir con el desarrollo de esta medida se reflejan en la tabla adjunta:

SERVICIO	OBJETIVO	FECHA OBJETIVO
Web 060	Incorporación de la totalidad de servicios en línea avanzados de CC.AA. y principales entes locales a la web 060. Establecimiento de compromisos técnicos y funcionales de sindicación	01.10.2008
Teléfono 060	Incorporación al 060 de transferencia de llamadas a todos los servicios telefónicos de atención de la AGE.	01.12.2008
Oficinas 060	Incorporación de las oficinas de atención de las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno.	01.02.2009
060 Empresas	Extensión a todo el ámbito territorial de los servicios de creación de empresas y establecimiento de servicios.	01.11.2009
Nuevos canales	Puesta en producción del canal 060 TDT con servicios de todos los departamentos.	01.06.2008



2.2.2 Medida 2: Ventanillas únicas sectoriales

Objetivo: La puesta en marcha de puntos de acceso globales y ventanillas únicas, en los términos previstos en el artículo 44 de la Ley 11/2007, que permitan la realización completa de trámites y procedimientos en sectores de actividad específicos, sin requerir que los ciudadanos tengan que conocer de antemano la estructura interna de la Administración para acceder al servicio.

Descripción: Las dos actuaciones en esta medida se concretan actualmente en:

- Creación de la *ventanilla única de I+D+i* con el objetivo de desarrollar e implementar un portal que sea: punto único de solicitud de todas las ayudas de financiación para todas las convocatorias del Plan Nacional de I+D+i, punto de solicitud de información unificada para ayudas, disponga de instrumentos específicos para cada necesidad, con financiación integrada, y proporcione formularios unificados.

El Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011 contempla la creación en el ámbito de la AGE de una “ventanilla única” en I+D+i, para reducir las cargas administrativas y mejorar los sistemas de acceso a las ayudas públicas incluidas en dicho Plan.

- Creación de la *ventanilla única interadministrativa para la realización de los trámites relativos al acceso y ejercicio de actividades de servicio*, prevista en la Directiva 2006/123/CE, de 28 de diciembre, (traspuesta parcialmente en la Ley 11/2007) relativa a los servicios en el Mercado Interior.

Durante la duración del Plan, se extenderá el modelo de ventanilla única en aquellas otras áreas donde se determine su necesidad.

Compromisos: En los próximos años se tienen como objetivos específicos los reflejados en las siguientes tablas:

VU I+D+i

SERVICIO	ACTIVIDAD	FECHA OBJETIVO
Portal de difusión de ayudas.	Puesta en operación	01.10.2008
Creación del registro de solicitantes	Puesta en operación	01.11.2008
Sistema normalizado de gestión de ayudas I+D+i	Implantación inicial	01.12.2008
Sistema normalizado de gestión de ayudas	Extensión a todas las convocatorias	A lo largo de 2009



VU Servicios

SERVICIO	ACTIVIDAD	FECHA OBJETIVO
Inicio trabajos diseño ventanilla única	Constitución del grupo de trabajo para el desarrollo de la ventanilla única	15.02.2008
Recogida trámites servicios en CC.AA. y Entes Locales	Ejecución del proceso de recogida	01.12.2008
Creación del portal de servicios	Puesta en operación	01.06.2009

2.2.3 Medida 3: e-Inclusión

Objetivo: Conseguir que todos los ciudadanos se beneficien de la existencia del acceso electrónico a los servicios públicos, prestando especial atención a la lucha contra la brecha digital en el acceso a dichos servicios, y a la promoción de la accesibilidad y al diseño para todos, en coordinación con lo establecido en el Plan AVANZA. Garantizará la libertad de elección tecnológica de los ciudadanos en sus relaciones con la AGE, siempre y cuando se usen estándares abiertos o ampliamente utilizados.

Descripción: La inclusión de todos los ciudadanos, sin ninguna restricción, en la utilización de la administración electrónica está recogido como uno de los derechos de los ciudadanos en la LAECSP (Capítulo 6 apartado c). Los servicios en línea de las Administraciones deben llegar a todos sin ninguna discriminación por motivos de cultura, edad, sexo, condición social, accesibilidad, etc. La creación de una Administración moderna exige contar con todos los ciudadanos como receptores de servicios.

Compromisos: Cumplimiento de las previsiones normativas existentes en materia de e-Inclusión antes de finales de 2009.

2.2.4 Medida 4: Participación ciudadana

Objetivo: Aumentar el grado de participación de la ciudadanía en la vida pública y avanzar en el diseño conjunto de los servicios públicos con el objetivo de que éstos respondan a las necesidades reales de sus destinatarios.

Descripción: Elaborar, aprobar e implementar un *Plan de transparencia y participación electrónica* que garantice, en el marco de la legislación vigente, facilitar la información y participación ciudadana por medios electrónicos en los procesos de elaboración de normas que afecten a sus derechos e intereses legítimos. El Plan también incluirá los mecanismos necesarios para facilitar la participación de los ciudadanos en el diseño de los servicios públicos.



Compromisos: El Plan se elaborará y aprobará antes del 31 de diciembre de 2008, realizándose las primeras experiencias piloto en paralelo con la elaboración del Plan. A lo largo del año 2009, las actuaciones contenidas en el Plan se extenderán a toda la Administración General del Estado.

2.2.5 Medida 5: Creación de sedes electrónicas

Objetivo: Establecer sedes electrónicas para permitir a los ciudadanos el acceso a informaciones, servicios y transacciones de utilidad en sus relaciones con la Administración, respetando los principios de accesibilidad y usabilidad.

Descripción: Crear sedes electrónicas mediante el establecimiento de direcciones electrónicas accesibles por los ciudadanos por medio de redes de telecomunicaciones. La titularidad, gestión y administración de la sede corresponderá a cada Administración, que será responsable de la veracidad, integridad y actualización de la información y los servicios publicados. El establecimiento de sedes electrónicas está contemplado en el artículo 10 de la LAECSP.

Compromisos: Los departamentos ministeriales y organismos públicos establecerán las sedes electrónicas que crean convenientes y las mantendrán debidamente actualizadas. Las sedes se crearán con la anticipación suficiente para que, en el plazo establecido en la Ley, puedan hacerse plenamente efectivos los derechos reconocidos en la misma a ciudadanos y empresas.

2.2.6 Medida 6: Difusión de los servicios electrónicos.

Objetivo: Garantizar que los destinatarios de los servicios accesibles electrónicamente conozcan la existencia de dichos servicios, así como la forma de acceso a los mismos.

Descripción: Se informará acerca de los servicios existentes a los colectivos destinatarios de los mismos y se establecerán acuerdos con los agentes implicados para garantizar la difusión y formación rápida en el uso de estos servicios, como complemento a las actuaciones de difusión más genéricas sobre administración electrónica y a los mecanismos de participación ciudadana.

Se elaborarán los materiales necesarios para facilitar la difusión de los servicios existentes, incluyendo en todos ellos información sobre el acceso directo a los servicios y el acceso a través de la red 060.

Compromiso: Esta medida tendrá una actuación continuada a lo largo de la duración del Plan de Actuación.



2.3 Línea estratégica 2: Adaptación de procedimientos a la LAECSP.

2.3.1 Situación de partida.

El desarrollo del Plan de Actuación tiene como uno de sus focos esenciales la necesidad de adaptar la totalidad de los procedimientos a la LAECSP. La adopción de medidas y la articulación del calendario de adaptación requieren de una previa consideración de la situación de partida, descrita mediante la definición de los requerimientos de adaptación a la Ley, el análisis global de la situación de los procedimientos y un análisis departamental. Instrumentos que fundamentan la estrategia a adoptar por la Administración General del Estado.

Requerimientos de adaptación a la LAECSP

Considerando los objetivos fijados por la propia LAECSP, resulta necesaria una definición previa de lo que la Ley requiere para considerar a un procedimiento o actuación administrativa como adaptado a sus requerimientos.

A tal fin, y sin reproducir extensamente los derechos y regulaciones contenidos en la LAECSP, a continuación se incluye una relación de requerimientos que se estiman apropiados para evaluar el grado de adaptación a la LAECSP. Tales requerimientos se han clasificado en una doble categoría: *Básicos*, que constituyen características mínimas que el procedimiento debe cumplir y que no dependen de terceros agentes; y *Adicionales*, requerimientos que dependen de agentes externos al procedimiento (p.ej. el acceso a datos para no requerirlos) y de factores tecnológicos de interoperabilidad.

REQUERIMIENTOS BÁSICOS

- **Información electrónica.** Disponibilidad de información sobre las características y requisitos del procedimiento.
- **Iniciación electrónica.** Contar con un formulario electrónico conectado a un registro electrónico, que posibilite la presentación por medios electrónicos de las solicitudes, comunicaciones y documentos del procedimiento.
- **Pago electrónico.** Posibilidad de efectuar pagos a las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.
- **Notificaciones y comunicaciones electrónicas.** Sistema de notificaciones electrónicas y las comunicaciones con el ciudadano para actuaciones como la presentación de alegaciones, la obtención de información y la realización de consultas.
- **Consulta del estado de tramitación.** Habilitar sistemas de consulta del estado del expediente; es decir, posibilitar al ciudadano a acceder al estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.



Además de tales requerimientos básicos la Ley establece otros requerimientos adicionales exigibles a cualquier actuación administrativa.

Análisis general de los procedimientos.

La relación actual de procedimientos de la Administración General del Estado contenida en el Sistema de información Administrativa (SIA), cuenta con 2.641 procedimientos administrativos, la mayor parte de los cuales están orientados a servicios a ciudadanos y empresas, salvo un grupo de carácter interno formado por 228 procedimientos, quedando por tanto un total de 2.413 *procedimientos* administrativos a tener en cuenta para la elaboración del calendario de adaptación.

Aunque con ello no se agotan todos los requerimientos establecidos por la Ley 11/2007, con la finalidad de medir el grado de adaptación de los procedimientos se ha adoptado una clasificación en niveles semejante a la establecida por la Unión Europea:

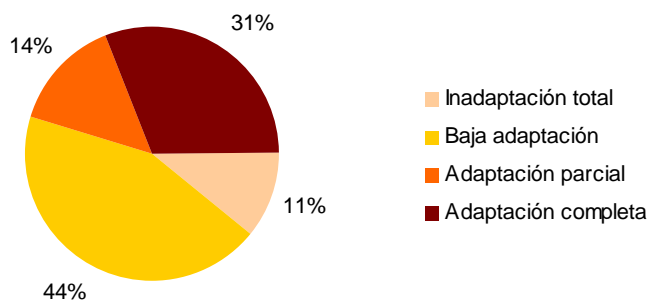
- Inadaptación total (nivel 0): procedimientos que carecen de información publicada por medios electrónicos.
- Muy baja adaptación (nivel 1): procedimientos de los que sólo se ha publicado información por medios electrónicos
- Baja adaptación (nivel 2): Procedimientos con información y disponibilidad de formulario de iniciación descargable.
- Adaptación parcial (nivel 3): Procedimientos que permiten su iniciación por medios electrónicos.
- Adaptación total (nivel 4): Procedimientos adaptados a los requisitos fijados por la LAECSP.

A los niveles anteriores se ha añadido un quinto nivel de mayor desarrollo, que se ha denominado pro-actividad, y que no es exigido por la Ley, pero que ya cumplen algunos procedimientos existentes:

- Proactividad (nivel 5): Procedimientos que interactúan con el ciudadano mediante alertas personalizadas, pre-cumplimentación de datos, etc.

Respecto al grado actual de adaptación, se observa que del total de procedimientos, 214 *ya se encuentran adaptados a la LAECSP* (Anexo I).

A partir de la totalidad de los procedimientos obtenidos a través del Sistema de Información Administrativa (SIA) se han seleccionado un total de 155 *procedimientos* (ver Anexo II), atendiendo a la propuesta de selección de aquéllos *con mayor impacto en términos de volumen de ciudadanos y empresas afectados, así como su frecuencia de tramitación*. De esta relación de procedimientos, 48 de ellos ya presentan una adaptación completa, requiriendo otros 107 adaptación a la LAECSP.



Distribución del grado de adaptación de los 155 procedimientos prioritarios

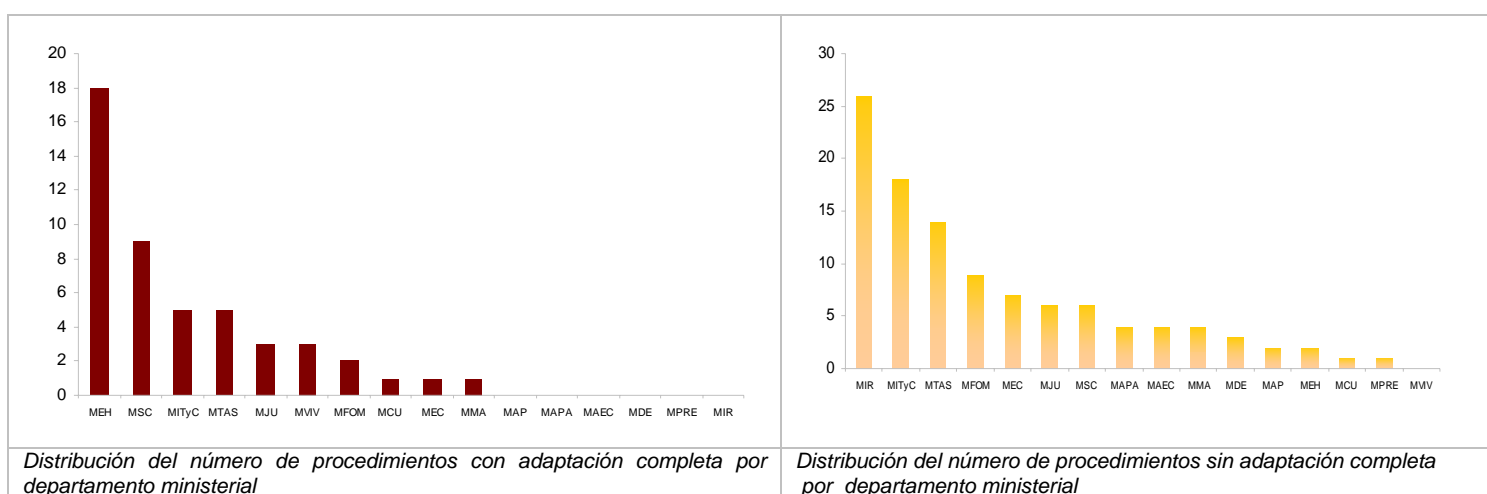


Figura 1: Distribuciones de los procedimientos

Por otra parte, se observa que los 23 procedimientos con mayor volumen de tramitación, concentran el 48% del volumen total de tramitaciones.

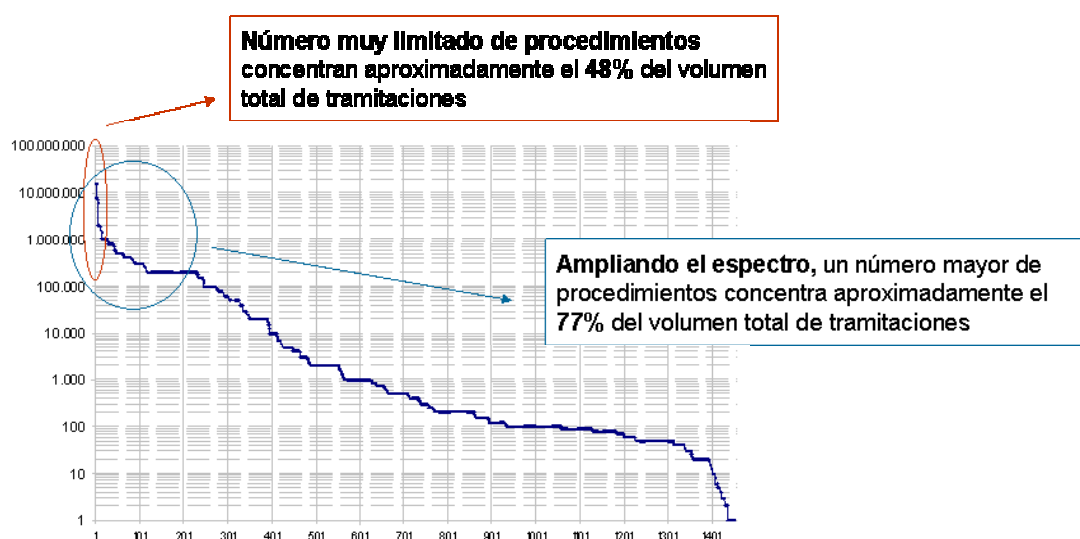


Figura 2: Distribución de procedimientos con respecto a su volumen de tramitaciones aproximado



Conclusiones:

- Aproximadamente 155 procedimientos concentran un 75% del volumen total de tramitación en la AGE. De éstos, el 45% se encuentran totalmente adaptados a la LAECSP. Los Ministerios de Economía y Hacienda, Sanidad y Consumo, Trabajo y Asuntos Sociales e Industria, Turismo y Comercio concentran el 77% de los procedimientos adaptados de mayor impacto. Por su parte, los procedimientos no adaptados (107), se distribuyen entre todos los departamentos ministeriales, siendo significativo el volumen de los Ministerios del Interior, Trabajo y Asuntos Sociales, Industria, Turismo y Comercio y Fomento, con un 63% del total.
- En la selección de los 23 procedimientos de mayor impacto, *que concentran más del 48% del volumen total, el grado de adaptación se incrementa, alcanzando un 47,8% de adaptación total o parcial.*
- En definitiva, un *número limitado de procedimientos concentra un elevado nivel de impacto e incidencia social* atendiendo tanto al colectivo y número de ciudadanos afectados como a los volúmenes de esfuerzo burocrático interno (número y frecuencia de las tramitaciones), *presentando además valores muy elevados de adaptación a la LAECSP*; lo que se revela como referente positivo para abordar la implantación con garantía de una máxima optimización de los esfuerzos de adaptación en relación con los resultados a alcanzar.

Análisis por departamentos

Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación

El Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación proporciona servicios administrativos relacionados con ayudas y subvenciones y autorizaciones y licencias. Debe adaptar 14 procedimientos a la Ley, 4 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II), y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Los procedimientos son responsabilidad de la Agencia Española de Cooperación Internacional, la Dirección General de Relaciones Culturales y Científicas, la Secretaría General Técnica, la Dirección General del Servicio Exterior y la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares.

Ministerio de Justicia

El Ministerio de Justicia debe adaptar un total de 160 procedimientos a la Ley, 9 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Los procedimientos son responsabilidad de la Comisión de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y Contra la Libertad Sexual, la Mutualidad General Judicial, la Dirección General de Asuntos Religiosos, la Dirección General de los Registros y del



Notariado, la Subdirección General de Cooperación Jurídica Internacional, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, la Subsecretaría de Justicia, la Secretaría General Técnica, la Subdirección General del Registro y Relaciones Institucionales, Oficialía Mayor y la Inspección General de Servicios.

Suministra un conjunto de servicios relacionados principalmente con recursos humanos y revisión de actos y recursos. También es la responsable de atender la petición de algunos de los certificados personales considerados como “servicios básicos” eEurope, que debe garantizarse su máxima operatividad antes del 30 de Mayo de 2008.

Ministerio de Defensa

Los servicios administrativos del Ministerio de Defensa pertenecen al grupo de autorizaciones y licencias, ayudas y subvenciones, contratación y gestión administrativa y sanciones y tributos.

Debe adaptar 99 procedimientos, 3 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Estos procedimientos son gestionados por la Dirección General de Armamento y Material, la Dirección General de Infraestructura, la Subsecretaría de Defensa, la Dirección General de Personal, el Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas (INVIFAS), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS), la Dirección General de Reclutamiento y Enseñanza Militar, la Dirección General de Relaciones Institucionales de la Defensa, el Canal de Experiencias Hidrodinámicas del Pardo, la Gerencia de Infraestructura y Equipamiento de la Defensa, el Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial (INTA), la Dirección General de la Guardia Civil y la Subdirección General de Tropa y Marinería.

Ministerio de Economía y Hacienda

El Ministerio muestra en muchos servicios de administración electrónica un alto nivel de desarrollo al que sin duda contribuye la aprobación en el seno del departamento de un Plan de impulso de la administración electrónica.

Debe adaptar 283 procedimientos, 2 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Los procedimientos son gestionados por el Instituto Nacional de Estadística, la Subsecretaría de Economía y Hacienda, la Dirección General de Fondos Comunitarios, la Dirección General de Coordinación Financiera con las Entidades Locales, la Comisión Nacional de la Competencia, la Junta de Contratación, la Secretaría General Técnica, el Comisionado para el Mercado de Tabacos, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, la Dirección General de Coordinación Financiera de las Comunidades Autónomas, la Dirección General de Tributos, el Instituto de Estudios Fiscales, la Intervención General de la Administración del Estado, la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, el Tribunal Económico Administrativo Central, la Dirección General del Catastro, la Dirección General del



Tesoro y Política Financiera, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la Dirección General de Patrimonio del Estado, el Parque Móvil del Estado y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

La mayoría de los servicios son del tipo de autorizaciones y licencias, contratación y gestión administrativa. Este Ministerio es responsable de los siguientes servicios básicos eEurope: Declaración del IRPF (nivel 5), Declaración de aduanas (nivel 4), Declaración del Impuesto de Sociedades (nivel 4), Declaración del IVA (nivel 4), Ayudas por hijo (nivel 4), Envío de datos estadísticos al INE (nivel 4), Inscripción censal de empresas (nivel 4) y Licitaciones públicas electrónicas (nivel 4).

Ministerio del Interior

El programa de mayor impacto de los realizados por el Ministerio del Interior en los últimos años ha sido el desarrollo y extensión del nuevo DNI electrónico. La extensión del DNI electrónico a toda la población garantiza, por primera vez, la identificación electrónica de los ciudadanos españoles.

El Ministerio del Interior tiene un total de 198 procedimientos para adaptar a la Ley, 26 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Los procedimientos son responsabilidad de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, la Dirección Adjunta Operativa (Guardia Civil), la Subdirección General de Asilo, la Dirección General de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo, el Organismo Autónomo de Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo, la Secretaría de Estado de Seguridad, la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, la Dirección General de Tráfico, la Dirección General de Política Interior, la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, la Secretaría General Técnica y la Subdirección General de Recursos.

La mayoría de estos procedimientos se centran en autorizaciones y licencias, y recursos humanos.

Presta cuatro servicios que están dentro de los servicios básicos eEurope evaluados por la Comisión Europea: emisión de pasaportes, emisión de carnés de conducir, matriculación de vehículos y denuncias ante la policía. Estos deben ser llevados al más alto nivel de operatividad antes del 30 de Mayo de 2008

Ministerio de Fomento

El Ministerio de Fomento debe adaptar 116 procedimientos a la Ley, 9 de ellos de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Estos procedimientos son responsabilidad de la Dirección General de Ferrocarriles, la Subdirección General de Regulación de Servicios Postales, la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional, la Dirección General de la Marina Mercante, Puertos del Estado, la Dirección General de Aviación Civil, el Ente Público Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea



(AENA), la Dirección General de Carreteras y la Dirección General de Transportes por Carretera.

Los principales procedimientos y servicios son de autorizaciones y licencias.

Ministerio de Educación y Ciencia

El Ministerio debe adaptar a la Ley un total de 192 procedimientos, 8 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Los procedimientos son responsabilidad del Consejo Superior de Deportes, la Secretaría General Técnica, la Secretaría General de Educación, la Dirección General de Cooperación Territorial y Alta Inspección, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), la Dirección General de Educación, la Dirección General de Investigación, la Dirección General de Política Tecnológica, el Instituto Superior de Formación del Profesorado, el Centro Nacional de Formación y Comunicación Educativa, el Consejo de Coordinación Universitaria, el Instituto Nacional de Investigación y Tecnología Agraria y Alimentaria (INIA), el Centro de Investigaciones Energéticas (CIEMAT), el Instituto Geológico y Minero de España (IGME), la Dirección General de Programación Económica, el Instituto Español de Oceanografía (IEO) y la Dirección General de Universidades.

La mayor parte de estos procedimientos están enfocados a ayudas y subvenciones, y autorizaciones y licencias.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Este Ministerio tiene un total de 368 procedimientos para adaptar a la Ley, 15 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Estos procedimientos son responsabilidad de la Dirección General de Inmigración, la Dirección General de Emigración, la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, la Dirección General de las Familias y la Infancia, la Dirección General de inspección de Trabajo y Seguridad Social, la Dirección General de Trabajo, la Dirección General de la Economía Social del Trabajo Autónomo, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, el Servicio Público de Empleo Estatal (INEM), el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INST), el Fondo de Garantía Salarial, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), el Instituto Social de la Marina, la Tesorería General de la Seguridad Social, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), el Instituto de la Mujer y el Instituto de la Juventud.

Los procedimientos anteriores suministran servicios principalmente de autorizaciones y licencias, prestaciones sociales y ayudas y subvenciones.

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo



El Ministerio dispone de un total de 351 procedimientos para adaptar a la Ley, 23 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Estos procedimientos son responsabilidad del Instituto para la reconstrucción de la Minería del Carbón, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, la Dirección General para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, la Dirección General de Desarrollo Industrial, la Secretaría General de la Energía, la Dirección General de Política Energética y Minas, la Subsecretaría de Industria, Turismo y Comercio, la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM), la Secretaría General de Comercio Exterior, la Dirección General de Comercio e Inversiones, la Secretaría de Estado de Turismo y Comercio, la Comisión Nacional de la Energía, la Dirección General de Política Comercial y la Dirección General de Política de la Pequeña y Mediana Empresa.

Entre estos procedimientos destacan los relacionados con las ayudas y subvenciones, autorizaciones y licencias, y contratación y gestión administrativa.

Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

El Ministerio dispone de un total de 109 procedimientos para adaptar a la Ley, 4 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Los procedimientos son responsabilidad de la Subsecretaría de Agricultura, Pesca y Alimentación, la Secretaría General Técnica, la Entidad Estatal de Seguros Agrarios (ENESA), la Dirección General de Ganadería, el Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA), la Dirección General de Recursos Pesqueros, la Dirección General de Estructuras y Mercados Pesqueros, el Fondo de Regulación y Organización de Productos de la Pesca (FROM), la Dirección General de Agricultura, la Dirección General de Industria Agroalimentaria y Alimentación y la Dirección General de Desarrollo Rural.

Los procedimientos son fundamentalmente del tipo de autorizaciones y licencias, y ayudas y subvenciones.

Presidencia del Gobierno y Ministerio de la Presidencia

El Ministerio de la Presidencia, en razón de las competencias que ostenta, presta pocos servicios de forma directa a los ciudadanos o a las empresas. Se trata de un Ministerio con funciones de coordinación con el resto de los Ministerios, por lo que la informática y las telecomunicaciones son herramientas utilizadas fundamentalmente para la gestión de la interacción con el resto de los Ministerios para el cumplimiento de sus funciones de coordinación en los distintos ámbitos de su competencia y para la gestión interna del Departamento.

Dispone de 2 procedimientos que deben ser adaptados a la Ley, uno de los cuales se considera de elevado volumen de tramitación.



Ministerio de Administraciones Públicas

El Ministerio de Administraciones Públicas ofrece servicios propios de un Ministerio transversal y con competencias en el ámbito de los servicios a empleados públicos y a personal que desea ingresar en la Administración Pública. Ofrece servicios transversales a todos los Ministerios y ha desarrollado una serie de aplicaciones que son comunes a todos ellos.

El Ministerio tiene un total de 108 procedimientos para adaptar a la Ley, 2 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Estos procedimientos son responsabilidad de la Dirección General de Cooperación Local, la Oficina de Conflictos de Intereses, la Dirección General de la Función Pública, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), la Dirección General de Organización e Inspección de Servicios y la Subsecretaría de Administraciones Públicas.

La mayoría de los procedimientos están relacionados con la gestión de recursos humanos y con ayudas y subvenciones.

Ministerio de Cultura

Este Ministerio dispone de un conjunto de servicios al ciudadano basados fundamentalmente en ayudas y subvenciones, y autorizaciones y licencias.

El Ministerio debe adaptar 83 procedimientos a la Ley, 2 de ellos se considera de alto impacto (Anexo II), y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Los responsables de estos procedimientos son la Secretaría General Técnica, la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales, la Biblioteca Nacional, la Dirección General de Cooperación y Comunicación Cultural, el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM) y el Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (ICAA).

En el ámbito de los servicios electrónicos de información, se destaca el de consulta de catálogos de bibliotecas públicas que es uno de los 20 servicios eEurope evaluados por la Comisión Europea. En los últimos años ha sido evaluado a nivel máximo, o de completo desarrollo.

Ministerio de Sanidad y Consumo

El Ministerio dispone de un total de 159 procedimientos que debe adaptar a la Ley, 15 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II) y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Estos procedimientos son responsabilidad de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, la Dirección General de Recursos Humanos y Servicios Económico-presupuestario, la Secretaría General de Sanidad, la Organización Nacional de Trasplantes, la Secretaría del Plan Nacional sobre el SIDA, la Dirección General de Salud Pública, el Instituto de Salud Carlos III, la Subsecretaría de Sanidad y Consumo,



la Secretaría General Técnica, la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, la Delegación del Gobierno para el Plan sobre Drogas y el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria.

Los procedimientos del Ministerio están enfocados fundamentalmente a autorizaciones y licencias y ayudas y subvenciones.

Ministerio de Medio Ambiente

El Ministerio tiene un total de 61 procedimientos para adaptar a la Ley, 5 de ellos considerados de alto impacto (Anexo II), y el resto de nivel medio-bajo (Anexo III). Los procedimientos son responsabilidad de la Dirección General de la Oficina Española de Cambio Climático, la Dirección General para la Biodiversidad, la Dirección General de Costas, la Dirección General del Instituto Nacional de Meteorología, las Confederaciones Hidrográficas, los Parques Nacionales y la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental.

Los procedimientos de este Ministerio están principalmente relacionados con autorizaciones y licencias, y ayudas y subvenciones.

Ministerio de Vivienda

El Ministerio dispone de un total de 17 procedimientos para adaptar a la Ley, 3 de ellos de alto impacto (Anexo II). Estos procedimientos son gestionados por la Dirección General de Urbanismo y Política del Suelo, la Subdirección General de Cooperación y Relaciones Interadministrativas, la Secretaría General de la Vivienda, la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo, la Subdirección general de Política de la Vivienda, la Subdirección General de Ayudas a la Vivienda y la Subdirección General de Urbanismo.

La mayoría de los procedimientos están relacionados con ayudas y subvenciones.

2.3.2 Medida 7: Actualización de la relación de procedimientos adaptados a la LAECSP.

Como Anexo I al Plan, *se incluye la relación de procedimientos adaptados a la LAECSP en la fecha de aprobación del Plan*. Dicha relación incluye una enumeración de los procedimientos que cumplen los requerimientos señalados en el apartado anterior, cumpliendo el mandato de la disposición final tercera de la LAECSP y sirviendo como instrumento de referencia para el conocimiento por los ciudadanos de los procedimientos y actuaciones en los que pueden ejercer la totalidad de sus derechos.

Esta relación se mantendrá actualizada y a disposición pública en la dirección web www.060.es, sin perjuicio de que en las páginas web de los departamentos y



organismos pueda consultarse dicha relación en su totalidad o restringida a los procedimientos de su competencia.

Para garantizar la actualización de la relación, todos los departamentos y organismos cooperarán en el mantenimiento actualizado de ésta y se establecerán los mecanismos de conexión necesarios que permitan la traslación de la información correspondiente a los diferentes departamentos y organismos al Sistema de Información Administrativa disponible en la Intranet de la Administración General del Estado (<http://060.tramita.es>).

2.3.3 Medida 8: Calendario de adaptación de procedimientos

Se establece un calendario de adaptación de los procedimientos, en cumplimiento de lo previsto en la disposición final tercera de la LAECSP y como instrumento de ordenación de los trabajos y acciones derivados del necesario cumplimiento de las obligaciones derivadas de dicha Ley.

El calendario constituye un marco de referencia para la evolución del proceso de adaptación. No obstante, la evolución del proceso de adaptación podrá determinar reajustes tanto del calendario como de la relación de procedimientos, a cuyos efectos los órganos de dirección del Plan arbitrarán los mecanismos correspondientes que garanticen su flexibilidad y, en todo caso, el cumplimiento de los objetivos en la fecha final de 31 de diciembre de 2009.

El calendario de adaptación propuesto consta de tres fases principales:

- I. Fase I: Adaptación de procedimientos de gran impacto y gran volumen de tramitación; Adecuación técnica a los requerimientos de la Ley de forma prioritaria durante los primeros meses desde la aprobación del plan.
- II. Fase II: Adaptación de procedimientos de impacto medio – bajo; Una vez adaptados los procedimientos de alto impacto, se abordará gradualmente la adaptación de los procedimientos restantes; es decir, aquellos de medio – bajo impacto. Se trata del grupo más amplio de procedimientos, alrededor del 90% del total, por lo que se realizará una segunda selección de procedimientos, alrededor de 1.000, para abordar las acciones de adaptación, una vez finalizada la primera fase.
- III. Fase III: Adaptación de procedimientos de bajo impacto; Los procedimientos con menor impacto en ciudadanos y empresas, se abordarían en la última etapa, para su adaptación total.

A efectos de la inclusión de los diferentes procedimientos en las fases señaladas con anterioridad se tendrán en cuenta, adicionalmente, los compromisos específicos existentes en relación con determinados procedimientos, como es el caso de los derivados de planes específicos de impulso de la Administración electrónica, así como



las dificultades existentes para la adaptación de los procedimientos en función de sus características

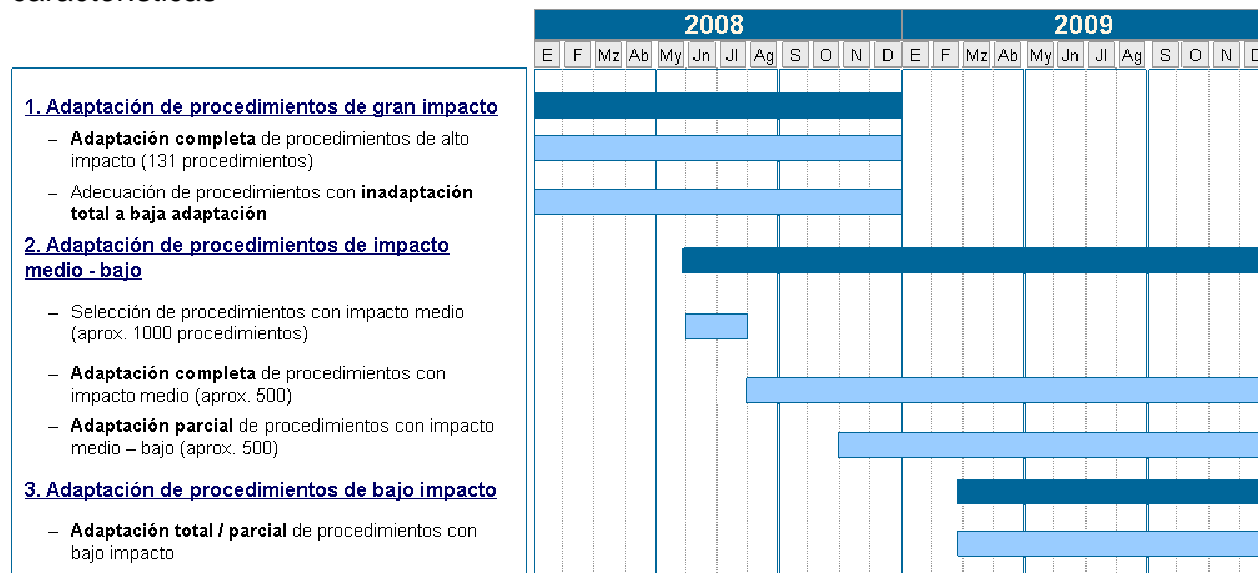


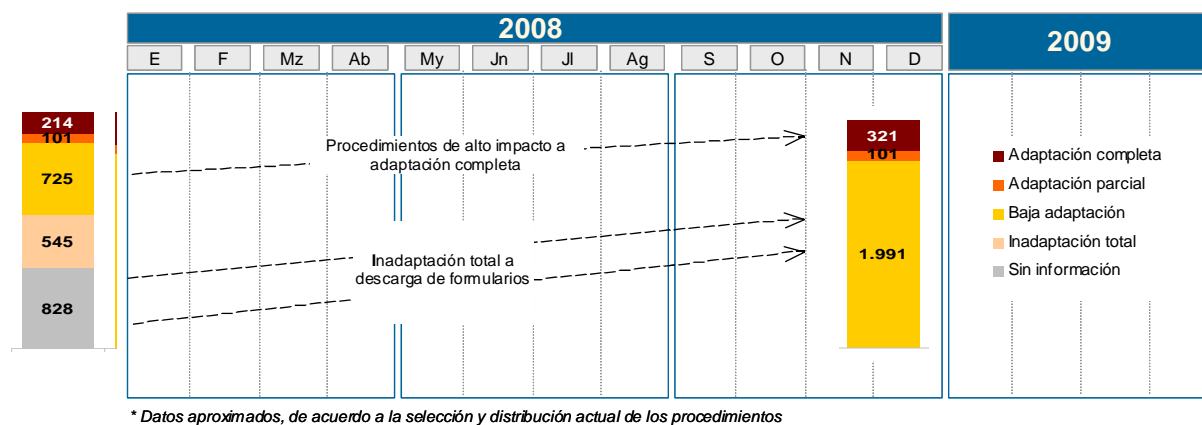
Figura 3: Calendario de adaptación de todos los procedimientos

Fase 1: Adaptación de Procedimientos de gran impacto y gran volumen de tramitación

- Fechas de ejecución: plazo de 12 meses desde la aprobación del plan de implantación (enero-diciembre 2008).
- Objetivos:
 - Adaptación completa a la LAECSP de los 107 procedimientos seleccionados correspondientes a los de mayor impacto (total de procedimientos prioritarios -155-, excepto 48 totalmente adaptados).
 - Adaptación de los procedimientos con muy baja adaptación (presencial, información en línea) a baja adaptación (es decir, descarga de formularios en línea).
- Nivel de Prioridad: Alto
- Resultados esperados:
 - Se incrementará el número de procedimientos con adaptación completa, sumando 107 a los actualmente existentes.
 - Adicionalmente, y con menor prioridad, se ha considerado un esfuerzo adicional con algunos procedimientos que modificarían su grado de adaptación de baja adaptación a adaptación parcial, reflejado en el gráfico siguiente.



- Se reducirá el número de procedimientos con muy bajo nivel de adaptación o sin información al mínimo, incrementándose el porcentaje de baja adaptación de un 30% (725 procedimientos) a un 83% (1.991 procedimientos).

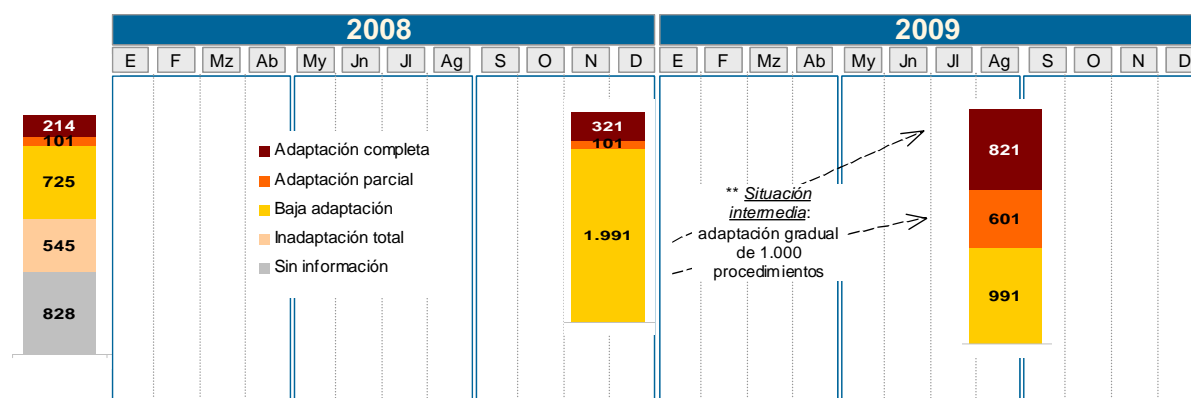


* Datos aproximados, de acuerdo a la selección y distribución actual de los procedimientos

Figura 4: Calendario de adaptación de procedimientos de gran impacto y volumen de tramitación

Fase 2: Adaptación de Procedimientos de impacto medio-bajo

- Fechas de ejecución: plazo de 18-19 meses, iniciándose a mediados de 2008 y desarrollándose en paralelo a la primera fase del plan de implantación. (junio 2008-diciembre 2009)
- Objetivos:
 - Adecuación gradual mediante una adaptación a la LAECSP más exigente en volumen de una selección de 1.000 procedimientos de medio-bajo impacto
- Nivel de Prioridad: Medio
- Resultados esperados:
 - Adaptación completa (es decir, tramitación telemática o proactivo) de 500 procedimientos, lo que supone una adaptación total del 34% de los procedimientos.
 - Adaptación parcial (iniciación electrónica) de otros 500 procedimientos.



* Datos aproximados, de acuerdo a la selección y distribución actual de los procedimientos

** Situación intermedia de adaptación, que refleja la situación resultado de la fase 2

Figura 5: Calendario de adaptación de procedimientos de impacto medio-bajo

Fase 3: Adaptación de procedimientos de bajo impacto

- Fechas de ejecución: plazo de 9-10 meses, iniciándose durante el primer trimestre de 2009 y en paralelo a la segunda fase del plan de implantación (marzo 2009-diciembre 2009)
- Objetivos:
 - Adecuación gradual de los aproximadamente 991 procedimientos (un 41%) con baja adaptación y de menor impacto (información en línea y descarga de formularios) a grados de adaptación parcial o total (iniciación electrónica, tramitación electrónica o proactivo).
- Nivel de Prioridad: Bajo
- Resultados esperados:
 - Obtener la adaptación total de todos los procedimientos de la AGE, de forma que satisfagan el 100% de las tramitaciones de ciudadanos o empresas.

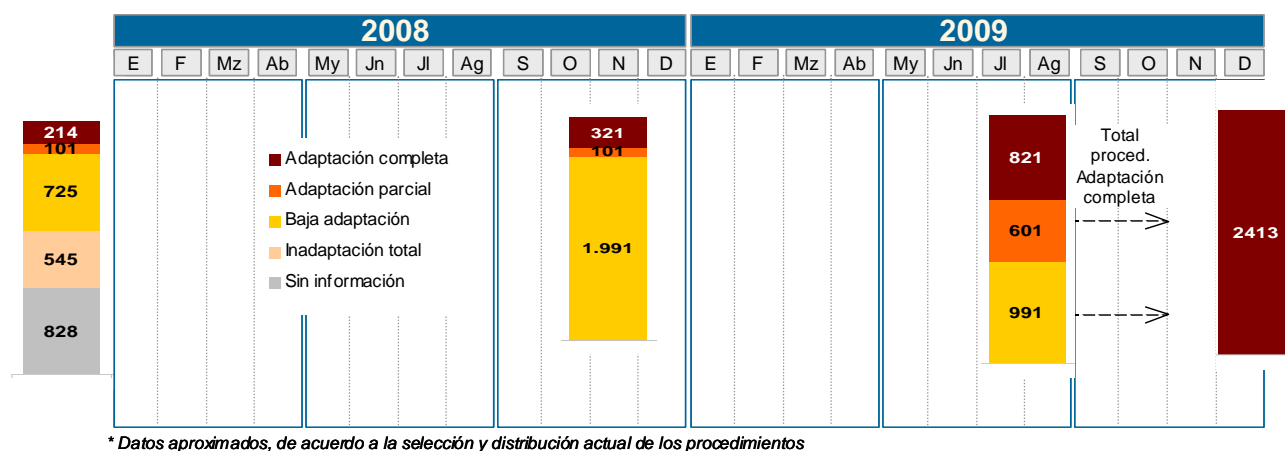


Figura 6: Calendario de adaptación de procedimientos de bajo impacto

Conclusión:

- La distribución final, a diciembre de 2009, contempla la adaptación completa de todos los procedimientos a la LAECSP.

2.3.4 Medida 9: Servicios de soporte al proceso de adaptación.

El Plan contempla la puesta a disposición de todos los departamentos de la Administración General del Estado, con carácter discrecional y voluntario, de un conjunto de servicios de apoyo al proceso de adaptación a la LAECSP, como servicios transversales que coadyuven a la consecución de objetivos como el rediseño y simplificación de los procedimientos, su adecuada categorización, la evaluación y reducción de cargas y la reutilización de los desarrollos y aplicaciones realizados por los ministerios y organismos. Tales servicios son los siguientes:

- **SIA – 060.** El Sistema de Información Administrativa (SIA) posibilita la publicación inmediata – en el portal 060 y en el portal que en su caso designe el Ministerio u Organismo- de información sobre el procedimiento (características, registros, etc.), y del correspondiente formulario. Su uso puede facilitar la inmediata evolución del grupo de procedimientos en situación de total inadaptación a la LAECSP a un nivel que al menos garantice la disponibilidad electrónica de información y formularios. Además, la utilización de SIA facilita la información necesaria sobre el grado de adaptación de los procedimientos a la Ley.
- **Herramientas de rediseño y simulación.** La herramienta de rediseño y simulación es un servicio proporcionado por el MAP a través de la intranet que permite el modelado, documentación, diseño y simulación de la gestión de los procedimientos. Genera automáticamente informes de análisis funcional



orientados a la aplicación de soluciones informáticas y permite la publicación en web del diagrama de tramitación.

- Centro de Transferencia de Tecnologías. Portal para la publicación de información sobre los diferentes desarrollos en materia de Tecnologías de la Información para fomentar la racionalización de las inversiones en desarrollo destinados a Administración Electrónica.
- Sistemas de evaluación de cargas. En el sistema de Información Administrativa se integran dos herramientas de evaluación de cargas: El Índice de Esfuerzo Burocrático (IEB), que permite calcular con los datos de cada procedimiento el nivel de esfuerzo que requiere para sus destinatarios; y el SCM (Standard Cost Model) como herramienta para la valoración de las cargas derivadas de obligaciones de información de conformidad con la metodología adoptada por la Unión Europea.
- Apoyo a los departamentos ministeriales en los procesos de revisión de los procedimientos administrativos con el fin de proceder a su simplificación, a la eliminación de trámites innecesarios o redundantes y a la reducción de cargas administrativas.

2.4 Línea estratégica 3: Infraestructuras y servicios comunes.

La aplicación de la LAECSP, y en general la preparación y puesta en producción de servicios accesibles electrónicamente, requiere de la dotación de determinados instrumentos e infraestructuras que permitan el desarrollo de servicios centrados en el ciudadano.

Tales servicios e infraestructuras han sido, generalmente, proporcionados por los departamentos tecnológicos de los ministerios y organismos, y se encuentran operativos y disponibles. No obstante, en otras ocasiones, razones de eficacia económica, de agilidad en el desarrollo de los servicios o de sinergias derivadas de la búsqueda de soluciones a problemas similares, de interoperabilidad o de racionalidad técnica aconsejan la utilización de infraestructuras y servicios comunes, combinándolos con la utilización de los sistemas ya desarrollados por los distintos ministerios.

De esta manera, la utilización de redes de comunicaciones, sistemas comunes de validación de certificados digitales, sistemas de identificación electrónica y autenticación, sistemas de archivo electrónico, soluciones de registro, notificación y seguimiento de expedientes electrónicos, entre otros, proporcionan ventajas evidentes para la adaptación rápida de los procedimientos a los requisitos de la Ley. Entre las ventajas más claras, destacan las siguientes:

- *Agilidad en el desarrollo y despliegue de servicios electrónicos*. Los desarrollos y despliegues no se ven condicionados, y en consecuencia ralentizados, por la



necesidad de arbitrar soluciones específicas que cubran requerimientos generales relativos a comunicaciones, validación de identidades, sellado de entradas/salidas, verificaciones etc.

- *Reutilización y economía de escala.* El desarrollo de servicios comunes permite una notable reducción de costes en recursos humanos, económicos y técnicos, al reutilizarse soluciones ya desarrolladas y probadas.

El *objetivo* de esta línea estratégica es diseñar, crear y poner en operación infraestructuras y servicios horizontales de utilización común para los Ministerios y Organismos que deseen utilizarlos.

Los *criterios* por los que se rige su uso son los expuestos en las directrices del Plan en el apartado 2 de este documento: subsidiaridad, modularidad, disponibilidad y nivel de servicio.

2.4.1 Medida 10: Infraestructura Común de Comunicaciones (Red SARA)

Objetivo: Disponer de una red de comunicaciones entre los departamentos y organismos de la Administración General del Estado; y de éstos con las CC.AA. y los Entes Locales. La LAECSP en su artículo 43, establece que la Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las Entidades Locales deben adoptar e incorporar la tecnología necesaria para posibilitar la interconexión de sus redes con el propósito de crear una red de comunicaciones, que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas, y permita el intercambio de información y servicios entre ellas. La Red SARA es la red de comunicaciones que interconecta las redes de todas las Administraciones Públicas.

Descripción: SARA Comunicaciones es una red privada de comunicaciones que permite transferencias seguras entre todas las Administraciones Públicas. La Red interconecta todos los Departamentos ministeriales y todas las Comunidades Autónomas y actualmente está en fase de extensión a las Entidades Locales. Está integrada en la red europea de Administración Electrónica TESTA, que sirve la conexión a los recursos de todos los Estados miembros de la Unión Europea.

Disponibilidad y compromisos: En la actualidad, la Red interconecta las redes de todos los departamentos ministeriales y todas las Comunidades Autónomas. Las actuaciones previstas para los próximos años en coordinación, en su caso, con las redes departamentales son:

- 1) Extender la infraestructura de la Red a las Entidades Locales.
- 2) Desarrollar nuevos servicios de red: videoconferencia, voz, imagen, video, ...
- 3) Ampliar la infraestructura con mayores capacidades de interconexión.



2.4.2 Medida 11: Sistema de validación de certificados digitales y firma electrónica.

Objetivo: Permitir el uso por los ciudadanos del DNI electrónico o cualquier otro certificado admitido por la Ley en sus relaciones con las Administraciones Públicas mediante un sistema que permita la validación de todos ellos. Cumplimiento del artículo 21.3 de la LAECSP.

Descripción: El sistema de validación incluye la interacción con prestadores de servicios de certificación entre los se encuentran, entre otros, la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (FNMT), la Agencia Catalana de Certificación (CATCERT), la Agencia de Certificación de la Comunidad Valenciana, la del País Vasco (IZENPE), la de las Cámaras de Comercio y la del resto de Agencias de Certificación reconocidas establecidas en España. La plataforma actual se reforzará con una segunda desarrollada con tecnología diferente compatible con la actual que garantice la disponibilidad 24x7 y la redundancia tecnológica.

Disponibilidad y compromisos: La plataforma se encuentra ya disponible y operativa. Se encuentra en fase de desarrollo una segunda plataforma a cargo de la FNMT.

Para el periodo 2008-2009 se fijan las siguientes actuaciones:

- 1) Continuar con el servicio de validación de certificados de firma electrónica para los ciudadanos en sus trámites con la Administración, tanto provinientes del DNIE como de las autoridades de certificación reconocidas.
- 2) Establecer los acuerdos necesarios para disponer de una segunda plataforma de validación que complemente y respalde a la existente en el MAP, tomando en especial consideración la desarrollada por la FNMT.
- 3) Participar en proyectos europeos para realizar pruebas de interoperabilidad y facilitar el reconocimiento de los certificados digital y los sistemas de identificación desarrollados por otros países europeos.
- 4) Incluir nuevas funcionalidades en la Plataforma de validación.

2.4.3 Medida 12: Identificación y autenticación electrónica de sedes, órganos y empleados públicos.

Objetivo: Implementar una Infraestructura de clave pública (PKI) para dotar de sistemas de identificación y autenticación electrónica a la Administración General del Estado para el ejercicio de su competencia, basados en certificados de dispositivos seguro o equivalente en las sedes electrónicas, sellos electrónicos o código seguro de verificación en las Administraciones y Órganos públicos, y sistemas de firma electrónica a los empleados públicos. Dicha infraestructura de clave pública será susceptible de utilización por otras Administraciones Públicas.

Descripción: Las Administraciones deben utilizar medios de identificación y autenticación electrónica en el ejercicio de sus competencias. La Ley obliga a la identificación de las



sedes electrónicas (artículo 17), a implementar sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa (artículo 18) y a dotar de firma electrónica al personal al servicio de las Administraciones Públicas (artículo 19).

Esta medida pretende dotar de certificados electrónicos de empleado público a todos los Departamentos que lo requieran, así como de los distintos tipos de certificados contemplados en la Ley 11/2007 para permitir la relación electrónica de los ciudadanos con las Administraciones.

Disponibilidad y compromisos: Las Administraciones proporcionarán los sistemas de identificación y autenticación electrónica mencionados antes del 31 de diciembre de 2008.

2.4.4 Medida 13: Creación de una Plataforma modular de tramitación electrónica.

Objetivo: El objetivo es la creación de una plataforma modular que disponga de un conjunto de aplicaciones integradas, que permitan a los ministerios y organismos que lo deseen utilizar soluciones comunes para las necesidades básicas de tramitación electrónica de procedimientos. La plataforma permitirá la utilización singular por módulos de las aplicaciones aisladas o su utilización en conjunto como motor de tramitación de los procedimientos.

Definición y disponibilidad: La plataforma modular de tramitación se compone de un conjunto de servicios con diferente grado de desarrollo y disponibilidad, que se reflejan en el siguiente cuadro:

Servicio	Finalidad	Descripción	Disponibilidad
Registro Electrónico	Posibilitar la <i>iniciación electrónica</i> de los procedimientos. (art. 24.3 LAECSP)	Aplicación en modo servicio web que permite a cualquier aplicación externa de gestión su uso para sellado de tiempo, validación de identidad y asiento registral, sin necesidad de desarrollar un registro propio	Junio 2008
Sistemas de pagos	Posibilitar el <i>pago electrónico de tasas o precios</i> asociados al procedimiento (art. 6 LAECSP)	Sistema que permite realizar el pago de todas las tasas del estado telemáticamente mediante firma electrónica y vía e-DNI	Disponible
Sistema de Notificación y comunicaciones electrónicas	Posibilitar las <i>notificaciones y comunicaciones</i> del procedimiento. (art. 28 LAECSP)	Sistema que permite recibir notificaciones y enviar comunicaciones a través de Internet	Disponible



Servicio	Finalidad	Descripción	Disponibilidad
Sistema de Consulta del estado de tramitación	Posibilitar el cumplimiento del derecho ciudadano a obtener información sobre el estado del procedimiento (art. 6 LACESP)	Obtención de información, a través de canales electrónicos, sobre el estado de tramitación de un expediente.	Octubre 2008
Tramitador corporativo	Posibilitar la gestión interna de los procedimientos definiendo las actuaciones e interacciones (Título III de LAECSP)	Sistema de gestión electrónica de flujos de tramitación con control de plazos, integración de documentos y asignación de responsabilidades	Octubre 2008

La evolución e integración de los módulos descritos, configurando una plataforma integrada, así como su disponibilidad a través de la plataforma de intermediación, está prevista para diciembre de 2008. Durante los tres primeros meses del año 2009 se realizarán las pruebas piloto correspondientes y a mediados del año 2009 la plataforma estará completamente operativa para todos los ministerios y organismos que deseen utilizarla.

La plataforma se integrará en la arquitectura SOA de la Administración General del Estado.

2.4.5 Medida 14: Plataforma de Intermediación de Servicios

Objetivo: Crear, implementar y mantener una infraestructura de intermediación de servicios y sistemas con el objeto de ofrecer servicios comunes a todas las Administraciones desde un único punto de servicios intermediados

Descripción y disponibilidad: Los servicios comunes pueden ser desarrollados expresamente o reaprovechados de aplicaciones y soluciones de servicios electrónicos dentro de la Administración General del Estado. La plataforma se implementará en la Red SARA y será accesible para todo el conjunto de las Administraciones Públicas a través de la infraestructura de comunicaciones de la Red. La integración de los diferentes servicios obedecerá a criterios de seguridad y accesibilidad, así como a la normalización y conservación en función de su uso.

Los servicios comunes que inicialmente se implantarán en la Plataforma son los siguientes:



Servicio	Finalidad	Descripción	Disponibilidad
Verificación de Datos de Identidad y Residencia	Verificar datos <i>sin requerir fotocopias de documentos o certificados de empadronamiento</i> (art. 6 LAECSP)	Sistema que permite consultar los datos de identidad y residencia de un ciudadano	Disponible
Supresión de Certificados en Soporte Papel	Verificar datos <i>sin requerir certificados</i> (art. 6 LAECSP)	Sistema para el intercambio electrónico de información entre organismos	Disponible. Integración en el modelo intermediado en diciembre de 2008
Servicio de Cambio de Domicilio	Unificar en un único trámite (presencial o por Internet) la comunicación del nuevo domicilio a todas las Administraciones Públicas (art. 6 LAECSP)	Sistema que comunica las aplicaciones con constancia de domicilio transfiriendo los datos de empadronamiento.	Disponible parcialmente. Extensión prevista para diciembre 2008

Estos servicios comunes y los que se desarrollen en los próximos años se adaptarán e integrarán en la Plataforma de Intermediación, que facilitará el acceso a los datos que obran en poder de otros departamentos o administraciones bajo un modelo intermediado, adicionalmente al modelo estrictamente bilateral existente actualmente.

2.4.6 Medida 15: Archivo electrónico

Objetivo: Desarrollar y extender el uso de una solución de archivo para documentos y expedientes electrónicos conforme a lo estipulado en el artículo 31 de la LAECSP, integrable con las plataformas comunes y con los sistemas existentes en los departamentos ministeriales.

Descripción: La Ley obliga al archivo de los documentos electrónicos en su formato original. Se desarrollarán las especificaciones para esta solución de común acuerdo con todos los Ministerios con el objetivo de garantizar la interoperabilidad de los sistemas utilizados y los documentos almacenados.

Disponibilidad y compromisos: La solución del archivo electrónico se desarrollará en colaboración con todos los departamentos a lo largo del año 2008, y estará operativo a finales de este mismo año. En el año 2009 se extenderá su uso a todos aquellos departamentos de la Administración General del Estado que deseen utilizarlo.

2.4.7 Medida 16: Sistema de Interconexión de Registros

Objetivo: Interconexión de las oficinas de registro de la Administración General del Estado para cumplir lo dispuesto en el art. 24 de la LAECSP. Para ello, con carácter



previo, se definirá el formato de los documentos electrónicos y los servicios electrónicos necesarios para el intercambio de información entre Registros.

Descripción: Se creará un sistema que permitirá la interconexión de las oficinas de registro para posibilitar el acceso a los asientos registrales de comunicaciones dirigidas a las mismas a través de cualquier otro punto, así como la consulta de imágenes de los documentos correspondientes.

Disponibilidad y compromisos: Se ha desarrollado, planificándose un piloto de prueba para el segundo trimestre de 2008. El sistema de interconexión de registros se implantará y estará operativo a finales de 2008 y se extenderá a toda la AGE a lo largo del año 2009.

2.4.8 Medida 17: Plataforma de asistencia a la traducción

Objetivo: Facilitar el cumplimiento de las obligaciones de traducción de contenidos a las lenguas cooficiales (disposición adicional sexta de la LAECSP) y a otras lenguas extranjeras, especialmente el inglés.

Descripción: Plataforma que permite la reutilización del acervo de traducciones realizadas, reduciendo los tiempos y costes de las traducciones y permitiendo su integración en el proceso de publicación de contenidos.

Disponibilidad y compromisos: La plataforma se encuentra disponible. Durante 2008 se procederá a su implantación en los ministerios y organismos que lo requieran.

2.5 Acciones horizontales

El desarrollo de las líneas estratégicas debe ir acompañado de una serie de acciones horizontales que permitan que los servicios que se implementen en los próximos años como consecuencia del desarrollo del Plan cubran las expectativas de los ciudadanos en lo referente a la calidad y eficiencia de los mismos. Es importante cuidar esta faceta para conseguir que el ciudadano se sienta cómodo y satisfecho con las prestaciones que se ofrezcan desde la Administración Pública, lo que redundará en una mayor utilización y mejor aprovechamiento.

La LAECSP (Artículo 6) reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas, y concreta un conjunto de ellos, en particular reconoce el derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos. La calidad de los servicios públicos se realizará desde el conocimiento de los funcionarios en esta tecnología, el establecimiento de controles de calidad y mediciones, la seguridad y la interoperabilidad, y la profesionalización de los servicios a implementar.



Los resultados a obtener con estas acciones son servicios competitivos que cubran de manera completa las necesidades de los ciudadanos, y servicios efectivos y medibles adaptados a las necesidades y tecnologías.

2.5.1 Medida 18: Esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad

Objetivo: Crear el Esquema Nacional de Interoperabilidad que comprenderá el conjunto de criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para garantizar la interoperabilidad de las soluciones desarrolladas.

Crear el Esquema Nacional de Seguridad con el objeto de establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de las Administraciones Públicas.

Descripción: La LAECSP (Artículo 41) obliga a que las Administraciones Públicas utilicen tecnologías que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad y seguridad y eviten la discriminación de los ciudadanos por su elección tecnológica. Además (artículo 42) especifica las condiciones de elaboración de los Esquemas nacionales de interoperabilidad y Seguridad.

La aplicación de estos esquemas garantizará la interoperabilidad y seguridad de la información y datos tanto en las actuaciones de cada Administración como en las transacciones entre ellas, siguiendo los principios de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ambos esquemas se elaborarán con la participación de todas las Administraciones, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Unión Europea.

Disponibilidad y compromisos: Tanto el esquema nacional de interoperabilidad como el de seguridad deben estar creados antes del 31 de Diciembre de 2008, aunque su desarrollo depende en parte de las recomendaciones en estos temas de la Unión Europea.

2.5.2 Medida 19: Plan de Formación

Objetivo: Garantizar la formación de todos los empleados públicos en el conocimiento de la Ley, en administración electrónica y en el uso de las TIC dentro de las Administraciones.



Descripción: El Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP), realizará un plan bienal (2008-2009) para la formación de los empleados públicos en administración electrónica, conforme a lo previsto en la Disposición Adicional 2ª de la LAECSP. Este Plan será complementario de los que desarrollen los distintos ministerios en el ámbito de sus competencias e incluirá el contenido necesario sobre la propia Ley, sobre la administración electrónica, sobre los servicios que permiten el acceso electrónico y sobre los fundamentos de TIC necesarios para el desempeño de los trabajos encomendados a dichos empleados públicos.

Disponibilidad y compromisos: El Plan de Formación 2008-2009 se elaborará en la primera parte del año 2008 y se impartirá en 2008 y 2009.

2.5.3 Medida 20: Gestión y seguimiento del Plan

Objetivo: Garantizar la ejecución del Plan y establecer los mecanismos de coordinación y revisión del mismo para mantenerlo actualizado con los cambios tecnológicos, organizativos y de gestión, que puedan producirse en el plazo de vigencia del mismo.

Descripción: El presente plan es un plan vivo, que se debe adaptar a las necesidades de los ciudadanos y debe tener mecanismos de medida de la calidad, seguimiento, corrección de desviaciones y redefinición de actividades si fuera necesario.

Disponibilidad y compromisos: Esta medida se efectuará durante toda la duración del Plan, y tendrá como responsable al Consejo Superior de Administración Electrónica y a los órganos delegados del mismo.

2.5.4 Medida 21: Centro de Transferencia de Tecnología y Observatorio de la Administración Electrónica

Objetivo: Crear y mantener un Centro de Transferencia de Tecnología relacionada con la administración electrónica, según especifica la LAECSP en su artículo 46, con el fin de mantener un directorio general de aplicaciones para su reutilización, prestar asistencia para ello e impulsar el desarrollo de aplicaciones, formatos y estándares comunes de especial interés para el desarrollo de la administración electrónica en el marco de los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad.

Además, el Observatorio de la Administración Electrónica elaborará un informe anual que describirá el grado de desarrollo de la administración electrónica en la AGE, con referencia especial a cada ámbito funcional, la evolución de los servicios públicos accesible electrónicamente, la evolución de los servicios e infraestructuras comunes y las actuaciones realizadas para el cumplimiento de la Ley, colaborando estrechamente con la Oficina encargada de la gestión del Plan. Este informe será supervisado por el Consejo Superior de Administración Electrónica.



Disponibilidad y compromisos: El Observatorio de la Administración Electrónica se encuentra operativo y el Centro de Transferencia de Tecnología lo estará en el primer trimestre del año 2008. Ambos actuarán durante todo el período del Plan.



3 RECURSOS ECONÓMICOS

Para desarrollar con éxito las medidas contempladas en el presente Plan se requieren recursos económicos, técnicos y humanos que garanticen su aplicación en los plazos previstos y los resultados deseados, así como el establecimiento de un sistema de gestión, evaluación y control que, en la duración del Plan, permita conocer de manera continua el estado de todos los proyectos y que ayude a realizar, en su caso, los ajustes que fuesen necesarios.

Esta necesidad ya fue contemplada en la LAECSP que, en su Disposición adicional tercera, obliga a que:

“En el plazo de seis meses a partir de la publicación de esta Ley, el Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda y de Industria, Turismo y Comercio, elevará al Consejo de Ministros un Plan de implantación de los medios necesarios para el ámbito de la Administración General del Estado. Dicho Plan incorporará las estimaciones de los recursos económicos, técnicos y humanos que se consideren precisos para la adecuada aplicación de lo dispuesto en la presente Ley en los tiempos establecidos en el calendario”

La memoria económica de la Ley incluía una aproximación a los recursos económicos y humanos necesarios para su desarrollo. Dicha memoria, conjuntamente con el análisis de los resultados obtenidos en materia de administración electrónica a lo largo del año 2007, se han tomado en consideración en la elaboración del proyecto de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008.

En los siguientes apartados se exponen los medios habilitados para ejecutar las actuaciones contempladas en este Plan de Actuación, de acuerdo con lo requerido en la propia Ley.

El conjunto de acciones contempladas en este Plan, contiene, por un lado, las que deben realizar los Ministerios para adaptar la totalidad de sus procedimientos a la Ley, facilitando el acceso electrónico a los mismos y cumpliendo con las exigencias que ésta establece. Por otra parte, se ha definido una estrategia que combina las actuaciones a realizar en cada Ministerio con el desarrollo de una serie de servicios e infraestructuras comunes, que garantizan una adaptación más rápida y más fácil a la Ley y una mayor eficacia en las inversiones.

De los gastos e inversiones que realizan todos los Ministerios en Tecnologías de la Información y Comunicación, una parte importante de ellos se destina al desarrollo de sistemas y soluciones internas necesarias para el funcionamiento de sus departamentos y, en sentido estricto, no pueden entenderse como actuaciones directas derivadas del cumplimiento de la Ley. Sin embargo, otra parte relevante se destina a facilitar el acceso



electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y, por lo tanto, a garantizar el cumplimiento de la Ley en lo que hace referencia a otros apartados de la misma. Algunas de estas actuaciones ya estaban siendo realizadas por los departamentos responsables de la prestación de los servicios, si bien la Ley establece la obligatoriedad de extenderlas a la totalidad de los procedimientos y marca un límite temporal para garantizar su disponibilidad, razón por la cual se ha procedido a incrementar el presupuesto disponible en estos ministerios para cumplir con los objetivos marcados en la Ley.

Una mención especial requiere las inversiones que desde el Ministerio de Administraciones Públicas se destinan a la creación de infraestructuras y servicios comunes, así como al resto de medidas no departamentales contempladas en este Plan. En este caso, la totalidad de gastos e inversiones de la Dirección General de Modernización Administrativa se destinan a la creación de estos recursos comunes y son, en consecuencia, directamente derivados de la propia Ley.

3.1 Recursos económicos

La Administración del Estado viene desarrollando, especialmente en los últimos años, un importante esfuerzo para dotarse de una administración electrónica moderna, eficaz y eficiente, que se ha reflejado en los Presupuestos Generales del Estado.

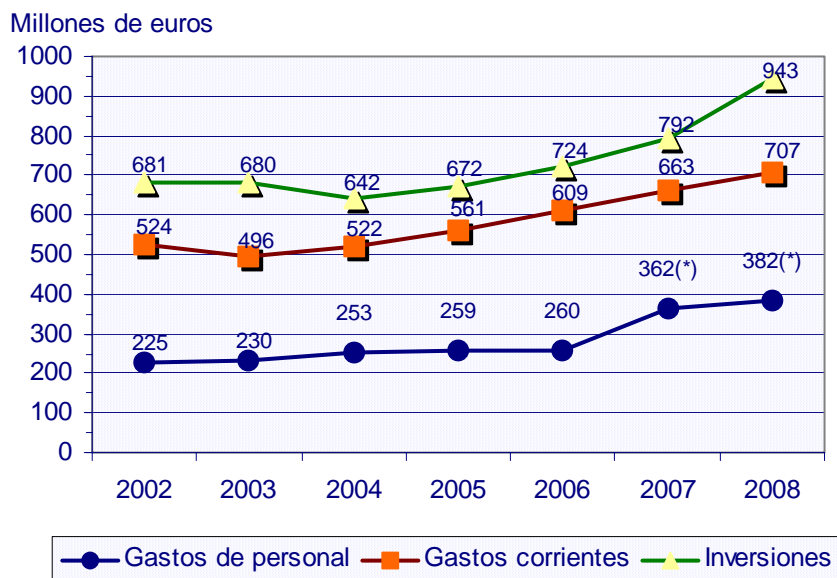
El Observatorio de Administración Electrónica, dependiente del Consejo Superior de Administración Electrónica, realiza anualmente el análisis de los Presupuestos Generales del Estado para determinar los gastos de la Administración del Estado en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. De este análisis se deduce que después de los ligeros descensos que experimentaron los presupuestos destinados a Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la AGE en los años 2003 y 2004, en los años sucesivos, el presupuesto destinado a gastos corrientes e inversiones, sin incluir los de personal, en estas tecnologías ha crecido un 6% en el año 2005, un 8,1% en el año 2006, un 9,8% en 2007 y un 13,4% en 2008, según se muestra en la figura 7.

Si bien la totalidad del gasto TIC contemplado en dicho gráfico no es directamente imputable al cumplimiento de la Ley, el fuerte incremento del presupuesto experimentado en este último año en inversiones y gastos diferentes a los de personal, que ha pasado de 1.455 a 1.650 millones de euros, si que refleja el esfuerzo adicional realizado para conseguir cumplir los objetivos marcados por la Ley.

Como se ha indicado anteriormente, los costes de la aplicación de este Plan de actuación se derivan de la adaptación de los procedimientos de los distintos Ministerios – contemplados en los presupuestos de cada ministerio - y del desarrollo de proyectos, servicios e infraestructuras comunes – integrado en el presupuesto del MAP- que complementa al anterior. En la tabla “Presupuesto TIC 2008-2007” se muestra el presupuesto desglosado por ministerios y tipo de gasto.



PRESUPUESTO T.I.C. Evolución 2002 - 2008



(*) Incorporación de activos del Ministerio de Defensa (108 millones de euros) no contemplados en ejercicios anteriores

Figura 7: Evolución del Presupuesto TIC en la ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO.
"Elaboración realizada por el Observatorio de la Administración Electrónica a partir del análisis de los Presupuestos Generales del Estado 2002 a 2008"

PRESUPUESTOS TIC. 2008-2007 . Miles de euros

Año 2008								
Departamento	Gastos de personal	(G) Otros Gastos	(I) Inversiones	G+I	Total 2008	Total 2007	% Incr. 08/07 Total	% Incr. 08/07 G+I
Defensa (*)	122.356	60.380	296.486	356.866	479.222	399.986	20%	24%
Interior	43.757	198.050	151.913	349.963	393.720	379.621	4%	3%
Seguridad Social	28.297	172.937	36.939	209.876	238.173	223.486	7%	7%
Economía y Hacienda	74.318	73.056	63.557	136.613	210.931	207.729	2%	4%
Industria, Turismo y Comercio	16.896	20.213	62.956	83.169	100.065	92.237	8%	10%
Administraciones Públicas	12.088	17.775	53.964	71.738	83.826	64.600	30%	34%
Justicia	4.475	22.669	53.668	76.337	80.812	56.672	43%	46%
Fomento	33.243	19.948	25.989	45.937	79.180	73.655	8%	4%
Trabajo y Asuntos Sociales	7.250	40.108	27.816	67.924	75.174	65.428	15%	19%
Agricultura, Pesca y Alim.	3.694	5.217	59.543	64.761	68.455	48.442	41%	46%
Medio Ambiente	10.345	12.198	40.869	53.067	63.412	54.550	16%	18%
Educación y Ciencia	9.125	16.815	26.421	43.235	52.360	49.053	7%	8%
Asuntos Exteriores y Cooperación	4.479	26.166	12.414	38.581	43.060	38.617	12%	15%
Cultura	2.766	7.695	16.509	24.204	26.970	23.390	15%	17%
Sanidad y Consumo	3.500	7.705	10.365	18.070	21.570	19.503	11%	10%
Presidencia	4.488	5.012	1.925	6.937	11.425	17.541	-35%	-48%
Vivienda	571	1.185	1.710	2.895	3.466	2.503	38%	42%
Total	381.647	707.129	943.044	1.650.173	2.031.821	1.817.013	12%	13%



El incremento presupuestario total, exceptuando gastos de personal, del año 2008 frente al año 2007 ha sido superior al 13%, próximo a los 200 millones de euros. Este fuerte incremento, que ha afectado a la práctica totalidad de departamentos ministeriales, ha sido especialmente importante, entre otros, en el Ministerio de Administraciones Públicas que ha experimentado una subida del 34%, hasta situarse en los 71,7 millones de euros. De esta cantidad, 35 millones de euros se destinan íntegramente a la financiación de las medidas no departamentales contempladas en el presente Plan.

Dada la naturaleza descentralizada del gasto y de las inversiones necesarias para adaptar los procedimientos a la Ley, y considerando las inversiones que cada Ministerio ya venía abordando para desarrollar el acceso electrónico a sus procedimientos, se considera adecuado el incremento global que han experimentado los presupuestos TIC para abordar el proceso de adaptación a la Ley a lo largo del año 2008.

La previsión de gasto más inversión para el año 2009 se fija en el mismo orden de magnitud que la que se ha producido en el presente año, si bien se deberá ajustar a lo largo del año 2008 en función de los resultados finales reales alcanzados en dicho año.

En cualquier caso, el coste derivado de su aplicación en los distintos departamentos y organismos se contemplará dentro de las dotaciones presupuestarias ordinarias que anualmente se fijan en el marco de los correspondientes escenarios.

3.2 Recursos técnicos

El aspecto más novedoso que presenta el actual Plan de actuación desde el punto de vista técnico es la creación de una serie de infraestructuras y servicios comunes que se superponen sobre las infraestructuras y servicios departamentales preexistentes.

Estas infraestructuras y servicios, contruidos en torno a una arquitectura SOA, con una apuesta clara por los estándares abiertos y por la interoperabilidad con las soluciones preexistentes, configuran un nuevo entorno de desarrollo mucho más cooperativo y modular que el existente anteriormente.

Entre estos recursos técnicos destacan la creación de una red de comunicaciones (SARA) de alta velocidad y redundancia, con garantía de operación 24x7, que permite el desarrollo de los servicios comunes, anteriormente imposibles de utilizar. Por encima de esta infraestructura de comunicaciones se construyen diversas plataformas que alojan los servicios comunes (plataformas de validación de certificados, plataforma de tramitación, plataforma de intermediación de servicios, ...) que facilitan el intercambio de información entre departamentos de manera segura, la utilización de servicios específicos para desarrollar con rapidez servicios de administración electrónica, y posibilita también la creación, por primera vez, de soluciones comunes para la gestión interna de los procedimientos, como en el caso del archivo electrónico.



A estas plataformas pensadas para facilitar el desarrollo de servicios electrónicos, hay que añadir los sistemas creados para ayudar en la gestión y simplificación de los procedimientos objeto de la adaptación a la Ley, como son el Sistema de Información Administrativa (SIA) o la plataforma de rediseño y simulación de procedimientos.

3.3 Recursos humanos

La heterogeneidad de aproximaciones seguidas por los distintos departamentos ministeriales, y organismos dentro de éstos, a la hora de gestionar los recursos TIC en la Administración General del Estado hacen imposible cualquier intento de presentar recomendaciones homogéneas cuantitativas relativas a las necesidades adicionales o no de recursos humanos para el desarrollo de la Ley.

Por tanto, lo que se presenta en este Plan es un conjunto de recomendaciones generales a tener en cuenta a la hora de evaluar y determinar las necesidades de recursos humanos en relación con el desarrollo de la LAECSP.

En primer lugar, es necesario destacar que el desarrollo de la Ley compete a todo el personal de los distintos ministerios. Es imprescindible que los responsables de la gestión de los procedimientos participen activamente en el desarrollo de la Ley, como ya han venido haciendo en la elaboración del catálogo de procedimientos y en la selección de los mismos para establecer el calendario de adaptación. Esta tarea cobra mayor importancia cuando se considera la necesidad de rediseñar los procedimientos antes de proceder a su informatización, ya que los únicos que pueden arrojar luz sobre la forma más eficaz de simplificar son los propios responsables de los procedimientos con las ayudas técnicas que se deban establecer.

En segundo lugar, las necesidades de recursos humanos están estrechamente relacionadas con el modelo de gestión de las TIC de cada departamento y organismo. Las formas de gestión de las TIC son muy variadas: desde modelos basados primordialmente en personal propio de plantilla con externalización de pequeños desarrollos, hasta otros en los que el grueso de recursos deriva de la contratación de asistencias técnicas externas. La opción entre un modelo y otro tiene consecuencias también presupuestarias. No obstante, en todos los casos las funciones de dirección y supervisión de las actuaciones recaen sobre personal al servicio de la Administración. Corresponde, en consecuencia, a cada departamento y organismo la determinación de las necesidades de personal o, alternativamente, de dedicación de recursos presupuestarios, que se requieren para la ejecución del presente Plan.

En tercer lugar, resulta imprescindible realizar un Plan de formación, como el contemplado en el presente Plan de Actuación, que garantice que todos los empleados públicos tienen acceso al conocimiento necesario para desenvolverse en el nuevo escenario tecnológico que surge como consecuencia de la aplicación de la Ley.



4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y COLABORACIÓN INTERDEPARTAMENTAL

El Plan de Actuación se configura como un instrumento flexible, que delimita un marco de actuación cuyo seguimiento y revisión periódica resulta ineludible para garantizar su desarrollo completo en el breve periodo de tiempo que abarca (hasta diciembre de 2009), y la intensidad de esfuerzos que requiere la aplicación de las medidas.

El Plan dispone de una estructura organizativa y de seguimiento basada en los siguientes criterios:

- *Economía organizativa.* Se evita la creación y configuración de nuevos órganos, aprovechando los grupos y órganos ya existentes.
- *Agilidad en la toma de decisiones.* Se garantiza la rapidez en la adopción de decisiones sobre la evolución del Plan, sus revisiones y actualizaciones, asegurando la toma en consideración de los criterios de todos los ministerios y organismos.
- *Sistemas de seguimiento:* El Plan dispone de herramientas de seguimiento que permiten la consulta inmediata de las actuaciones y del estado de situación del propio Plan. En particular, y a través del Sistema de Información Administrativa se dispondrá un sistema de seguimiento y consulta sobre el calendario de adaptación y su grado de ejecución.

La estructura organizativa para el seguimiento del Plan se muestra en la figura adjunta

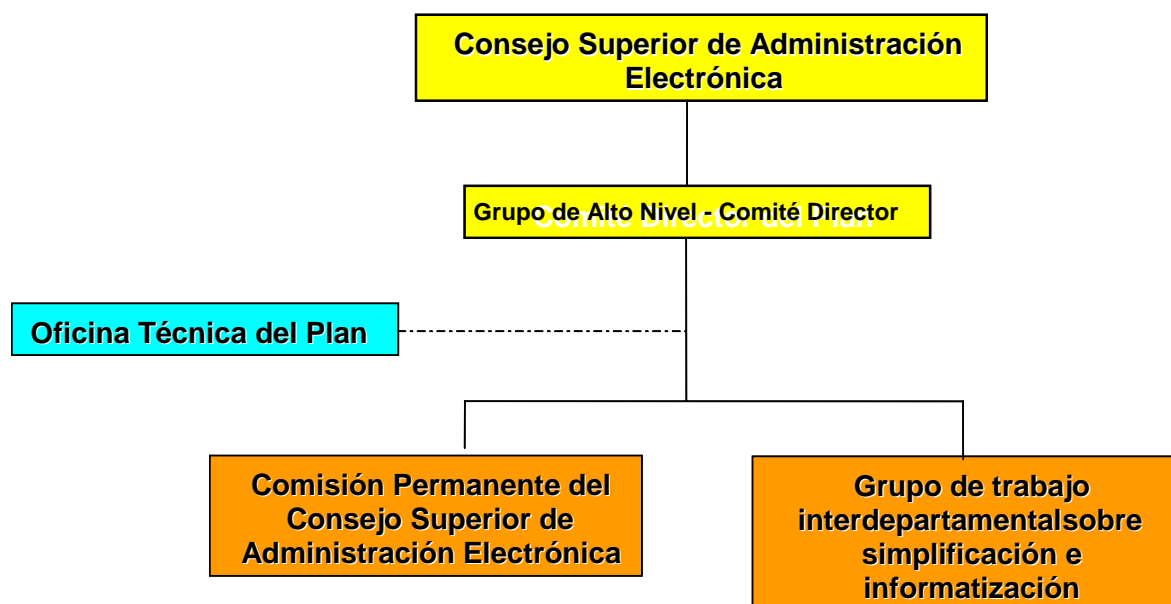


Figura 8: Estructura organizativa de seguimiento del Plan



El Consejo Superior de Administración Electrónica designará a los componentes de un Grupo de Alto Nivel que, presidido por la Secretaria General de Administración Pública, ejerza funciones de dirección y supervisión del desarrollo del Plan, decidiendo sus modificaciones y actualizaciones, incluyendo el calendario de adaptación, informando regularmente a la Comisión General de Secretarios de Estado y Subsecretarios y al Consejo Superior de Administración Electrónica y elaborando un informe semestral sobre la ejecución del Plan que la Ministra de Administraciones Públicas someterá a consideración del Consejo de Ministros, previa presentación al Consejo Superior de Administración Electrónica. Asimismo, podrá someter sus informes a consulta y deliberación por parte del Consejo Asesor para la Administración Electrónica.

La Oficina del Plan, es la responsable de la gestión y administración en la ejecución del Plan, asistiendo al Comité Director en cuantos documentos de seguimiento y control este considere necesario recabar. Su organización y ejecución se encomienda a la Dirección General de Modernización Administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas.

La Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica se configura como órgano de debate y resolución sobre los aspectos técnicos del Plan (servicios e infraestructuras comunes, reutilización de aplicaciones, etc..).

El Grupo Interdepartamental, compuesto por los representantes de cada Ministerio que han elaborado la relación inventariada de procedimientos y actuaciones y definido las estrategias de adaptación, asistirá al MAP en la actualización permanente de la relación de procedimientos adaptados y arbitrará la aplicación de soluciones y herramientas de rediseño, simplificación y evaluación de cargas.