



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS


Grado de cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos

Jose Alberto Pérez Cueto

Director General de Modernización, Telecomunicaciones y
Sistema de información
Gobierno del Principado de Asturias



Índice

- 
- I. Introducción
 - II. Medidas impulsadas
 - III. Conclusiones

Índice



I. Introducción


II. Medidas impulsadas

III. Conclusiones

I. Introducción

- Desde el Gobierno del Principado de Asturias se viene realizando un importante esfuerzo en esta y en las anteriores legislaturas por **incorporar las tecnologías de la información** no sólo en la actividad **administrativa** sino también por impulsar su uso en la **sociedad** asturiana.
- Englobado dentro de esta línea de actuación, el Gobierno del Principado de Asturias está impulsando en su estrategia '**e-asturias 2012**' el refuerzo de la Sociedad de la Información y el uso de las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), **especialmente entre las pymes** de la comunidad.
- Con este proyecto el Principado de Asturias demuestra su compromiso en continuar acercando la Administración a la ciudadanía, ampliando y mejorando su catálogo de “e-servicios”, y lograr **el cumplimiento de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)**.
- El informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, **e-España 2010**, que edita la **Fundación Orange**, sitúa a Asturias en cabeza en la implantación de administración electrónica a nivel estatal.

Índice

- 
- I. Introducción
 - II. Medidas impulsadas
 - III. Conclusiones

II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

1. Cambio de cultura organizativa.

- El reto fundamental es que los ciudadanos **utilicen los servicios** que ofrecemos, y una vez lo utilicen, queden satisfechos con la experiencia.
- Por ello, **planteamos los servicios que se ofrecen desde las necesidades del ciudadano**, y no desde las de la Administración.
- Hay que conseguir que el empleado público **busque la excelencia en el servicio y el cumplimiento de los compromisos adquiridos**. Sólo así se logra la confianza del ciudadano.
- Aumentamos la **flexibilidad de la organización a asumir cambios e innovar** para poder adecuarnos al dinamismo de la sociedad y del entorno tecnológico–económico.



II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

2. Evolución del marco normativo.

- Debido a la aparición de un nuevo marco legal como
 - Ley 11/2007 (Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a Los Servicios Públicos)
 - RD 1671/2009 Desarrollo parcial de la Ley 11/2007
 - RD 3/2010 Esquema nacional de seguridad (y sus políticas)
 - RD 4/2010 Esquema nacional de interoperabilidad (y sus políticas)
 - Ley 30/2007 y 34/2010 de contratos del Sector Público
 - LISI (Ley de Impulso de la Sociedad de la Información)
 - Etc
- En el Principado de Asturias se han adoptado nuevas normativas (resoluciones y decretos) que den cobertura legal a cada una de las acciones abordadas
 - Registro telemático
 - Reducciones administrativas: Interoperabilidades
 - Modelo electrónico de solicitud para la iniciación de los procedimientos
- Actualmente se están abordando las siguientes:
 - Sede electrónica
 - Digitalización
 - Decreto del nuevo registro de entrada y salida

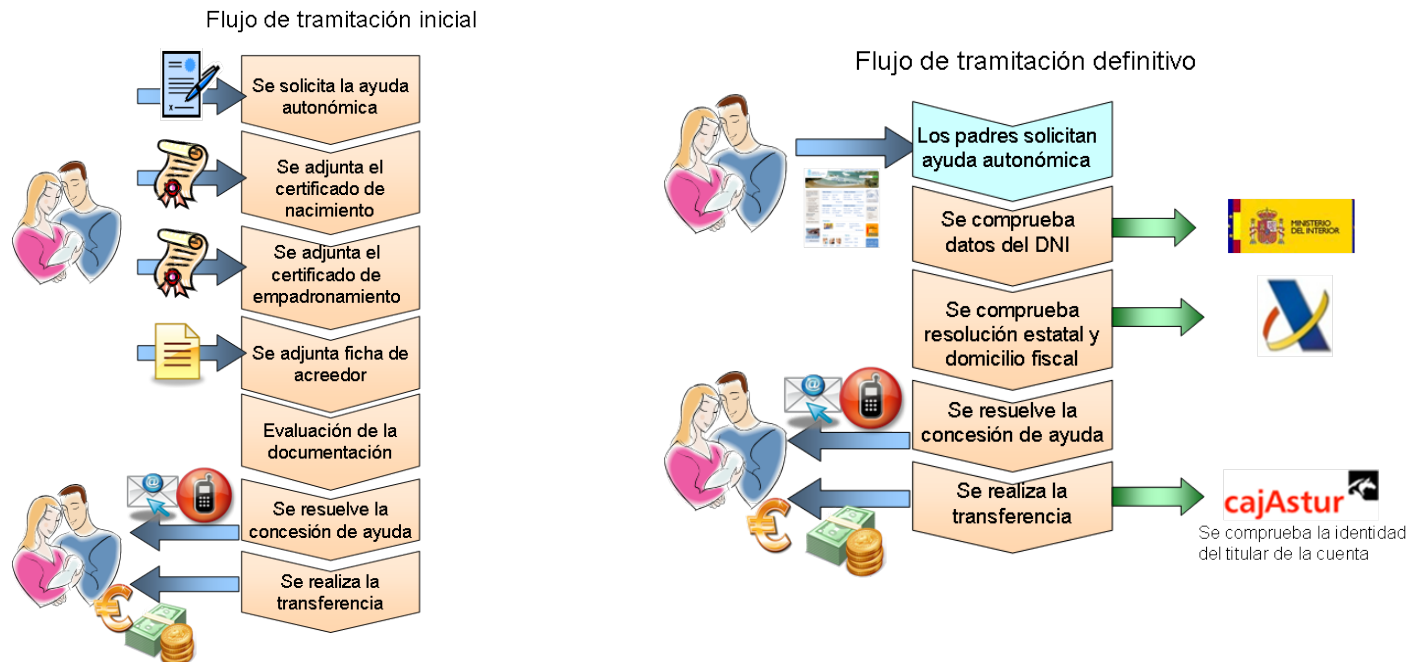


II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

3. Reingeniería de procesos.

- La Administración Electrónica **es** mucho **más** que incluir la **tecnología**. Hemos aprovechado la oportunidad para **aumentar los canales de interacción** con el ciudadano, replantear el sentido de las actividades y tratar de **incluir herramientas que faciliten las tareas y las decisiones de los empleados públicos**. Sólo así logramos la excelencia en el servicio al ciudadano así como la máxima **eficiencia y eficacia en la gestión**.

Ayudas por nacimiento o adopción



II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

3. Reingeniería de procesos : Adaptación de procedimientos administrativos

–Inventario y clasificación de procedimientos:

- En la actualidad existen catálogos de procedimientos de los gestores de expedientes EUG y SPIGA.
- A corto-medio plazo todos los procedimientos que están en SPIGA serán migrados al EUG y habrá un único catálogo de procedimientos.

–Racionalización de procedimientos. Se ha elaborado un catálogo racionalizado de servicios, que ha permitido identificar sinergias con el objetivo de avanzar hacia la simplificación y estandarización de procesos y documentos, reduciendo las cargas administrativas y procurando la eficiencia y eficacia de la gestión.

Una vez analizados los servicios, se han aplicado una serie de posibilidades de normalización o simplificación por familia de procedimientos o tipos de documentos que permitirían mejorar la gestión, como por ejemplo:

- Interoperabilidad con otros organismos.
- Identificación de la tipología de procedimientos sobre los que sería susceptible limitar la interacción con el ciudadano a sólo el canal web.
- Posibilidad de centralización de determinadas tareas para reducir el coste de producción del servicio aprovechando economías de escala.
- Reingeniería de procesos: normalización y simplificación de procesos administrativos.

II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

3. Reingeniería de procesos. Interoperabilidad

Cabe destacar la interoperabilidad, como la tarea de gestionar Sistemas, Procedimientos y Organización, de manera que se **maximicen los intercambios y reutilización de la información**, tanto interna como externamente.

Desde un punto de **vista normativo**, se han publicado en el boletín oficial del Principado de Asturias (BOPA) distintas **resoluciones** para las diferentes interoperabilidades realizadas.

Desde un punto de **vista técnico**, se dispone de una plataforma de interoperabilidad para la interconexión con otras Administraciones garantizando **seguridad en el acceso, integridad y confidencialidad**.



II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

3. Reingeniería de procesos. Interoperabilidad externa



- Dirección General de la Policía: **Consulta y Verificación de datos de identidad.**



- Instituto Nacional de Estadística: **Verificación de Datos de Residencia.**



- Tesorería General de la Seguridad Social: **Certificado de estar al corriente de pago de obligaciones de la Seguridad Social.**



- Agencia Estatal de Administración Tributaria: **Certificado de estar al corriente de pago.**

- Dirección General del Catastro: **Certificación catastral.**

Futuras Interoperabilidades 2010: Renta, domicilio fiscal, Vida laboral, IAE.

II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

3. Reingeniería de procesos. Interoperabilidad interna

- Consejería de Bienestar Social y Vivienda
 - Se proporciona el **certificado de discapacidad**
- Ente Tributario de Asturias:
 - **Certificado de estar al corriente de pago** con las obligaciones tributarias con el Principado de Asturias

Interoperabilidad hacia otras Administraciones

- Estamos trabajando para ofrecer el **Certificado de discapacidad** a cualquier otra Administración Pública

II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

4. Desarrollo de una Plataforma Tecnológica de Admón electrónica: openFWPA

Nuestro modelo se basa en la arquitectura openFWPA (OPEN SOURCE), liberada por el Principado de Asturias en 2009 (www.asturias.es/openFWPA)

- Permite la estandarización y simplificación del proceso de desarrollo de un tipo específico de aplicaciones.
- Proporciona soporte a todo el ciclo de vida de un sistema de información, y está completamente alineado con la arquitectura tecnológica de la Organización
- Permite la **Reutilización** de componente, **Homogeneización** de aplicaciones y se consiguen **menores costes** de desarrollo, de mantenimiento, de formación, etc.



El resultado es un menor coste total de propiedad de los sistemas desarrollados sobre OpenFWPA.

II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

4. Desarrollo de una Plataforma Tecnológica de Admón. electrónica

–Portal Web:

- Portal corporativo www.asturias.es. es la puerta de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios prestados por la Administración Autónoma del Principado de Asturias.

–Poner a disposición de los ciudadanos Formularios Electrónicos de Solicitud:

- Resolución de 6 de agosto de 2009, por la que se regula el modelo o sistema electrónico de solicitud para la iniciación de los procedimientos a solicitud del interesado por medios electrónicos.
- Existen formularios electrónicos para todos los procedimientos.

–Identidad digital del Ciudadano:

- El ciudadano puede acceder autenticándose mediante:
 - Usuario y contraseña
 - Certificado digital:
 - FNMT: es el más utilizado
 - Firma profesional
 - DNI-e desde el año 2006
 - Camerfirma
 - Red de la Abogacía
- Se utiliza la plataforma @Firma para validar los certificados.



II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

4. Desarrollo de una Plataforma Tecnológica de Admón. electrónica:

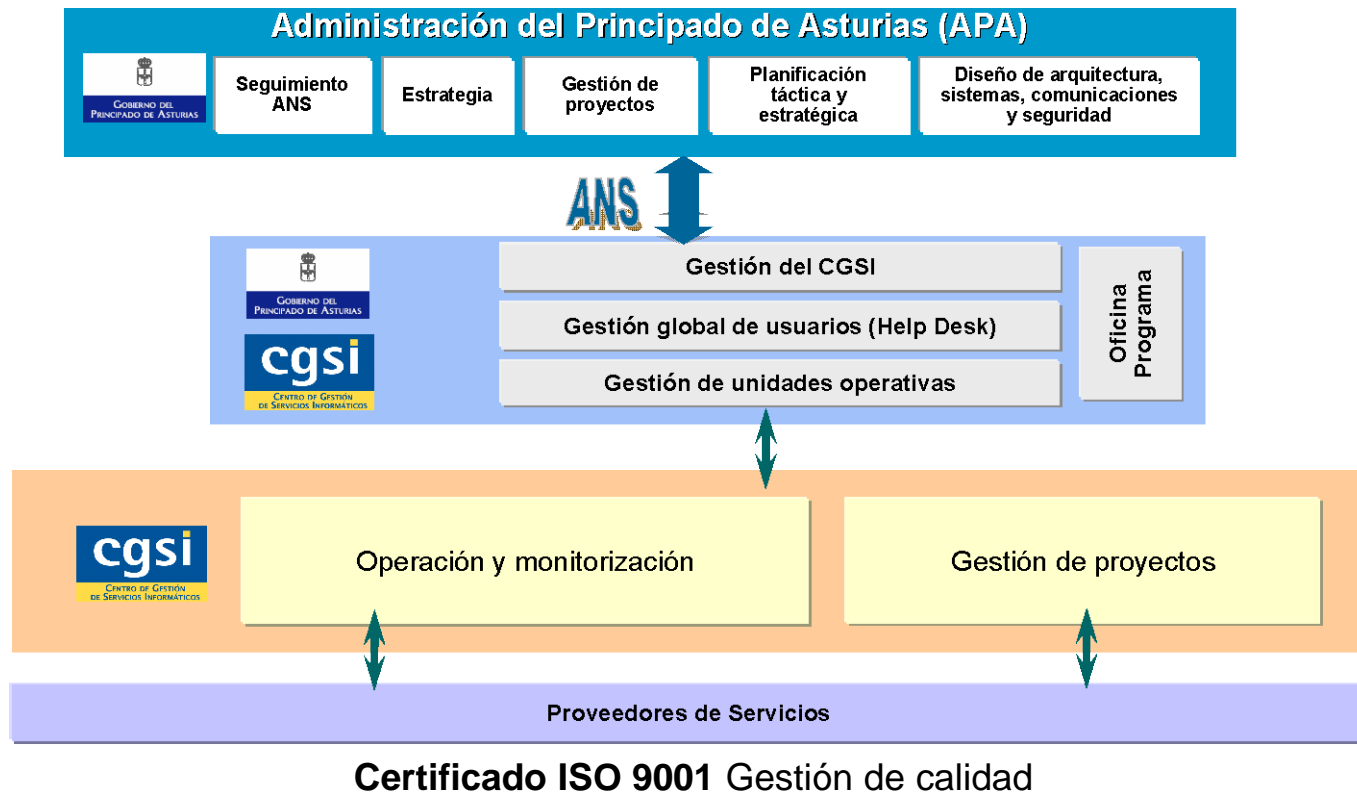
- **Pago Electrónico:** Existe de una pasarela de pagos que permite el pago electrónico en determinados servicios electrónicos.
- **Sistema de consulta del estado de la tramitación:**
 - Los ciudadanos y empresas pueden ver el estado en el que se encuentra:
 - **Información administrativa**
 - **Información contable**
 - **Información tributaria**
- **Identidad digital de la Sede Electrónica:** Ya disponemos de los certificados de sello, y sede electrónica compatibles con la ley 11/2007.

Certificados	Situación actual
Empleado público	Pendiente de definir cual va a ser el modelo de firma interna
Sede electrónica administrativa	Estamos trabajando desde los ámbitos técnicos y normativos
Sello para la actuación automatizada	Ya disponemos de certificado que se utilizará en la oficina de emisión de certificados así como en el proyecto de digitalización

II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

5. Racionalización del gasto TIC

- La aplicación de una filosofía de **reutilización** de funciones a través de módulos comunes y arquitectura SOA redundada en un **menor coste de desarrollo**.
- La **homogenización de la plataforma** y el software libre ha permitido **centralizar la operación y mantenimiento de infraestructuras y aplicaciones en toda la organización**, redundando en un gasto más eficiente (economías de escala).



II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

6. Adaptación organizativa

– Definición de un Plan de Modernización y Calidad de los Servicios:

- El Gobierno del Principado de Asturias ha definido un plan estratégico cuyos pilares eran los siguientes:
 - Servicios al ciudadano que faciliten el cumplimiento de sus deberes y obligaciones
 - Potenciación del tejido empresarial en el sector TIC asturiano
 - Servicio a los usuarios de la Administración
 - Reducción de costes

– Para cumplir los objetivos del plan estratégico se impulsaron una serie de medidas:

- Cambio organizativo
- Nuevo modelo de prestación de servicios
- Desarrollo de una plataforma de Administración Electrónica
- Desarrollo de infraestructuras compartidas: módulos comunes, etc.
- Normalización de procedimientos administrativos
- Plataforma de interoperabilidad.
- Políticas de RR.HH.
- Fomento de la Sociedad de la Información

II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

7. Fomento de la Sociedad de la Información.

- Las medidas impulsadas en la Administración, deben **complementarse con medidas de fomento de la Sociedad de la Información**. No vale de nada tener servicios electrónicos disponibles, si el ciudadano no puede utilizarlos por falta de medios tecnológicos o del conocimiento para utilizarlos.
- Desde el Principado de Asturias se han **adoptado una serie de medidas** de impulso de la Sociedad de la Información
 - **Aumento de disponibilidad de las infraestructuras:**
 - Crecimiento de la red de banda ancha.
 - Aumento de cobertura móvil.
 - Despliegue de la TDT
 - **Accesibilidad a los medios informáticos**
 - Ayudas a la compra de ordenadores.
 - Sistemas de acreditación de identidad.
 - **Formación y asesoramiento**
 - A través del 012
 - Desde la red de CDTL, centros SAT, etc.



II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

Evolución en la Administración del Principado de Asturias

2004

- **Portal Princast.es:**
Contenidos organizados por consejerías
- Alrededor de 40 procedimientos se pueden solicitar por Internet, pero ninguno de forma completa.
- Traspaso directo del procedimiento a Internet.
- Se pide aportar toda la documentación en papel.
- 2 módulos comunes (autenticación y registro)
- Arquitectura tecnológica no homogénea y obsoleta.



2010

- **Portal Asturias.es:** Contenidos accesibles organizados por múltiples criterios. Se incluye la navegación por PDA.
- Más de 1.100 procedimientos se pueden solicitar por Internet y más de 700 servicios de forma completa.
- Reingeniería de los procesos. Interoperabilidad interna y externa.
- Más de 20 módulos comunes.
- Definición de un modelo tecnológico e implantación de una arquitectura tecnológica SOA

II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

Evolución en la Administración del Principado de Asturias

Los últimos informes anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, 2007, 2008, 2009 y 2010, que edita la Fundación Orange, sitúa a Asturias en cabeza en la implantación de administración electrónica a nivel estatal

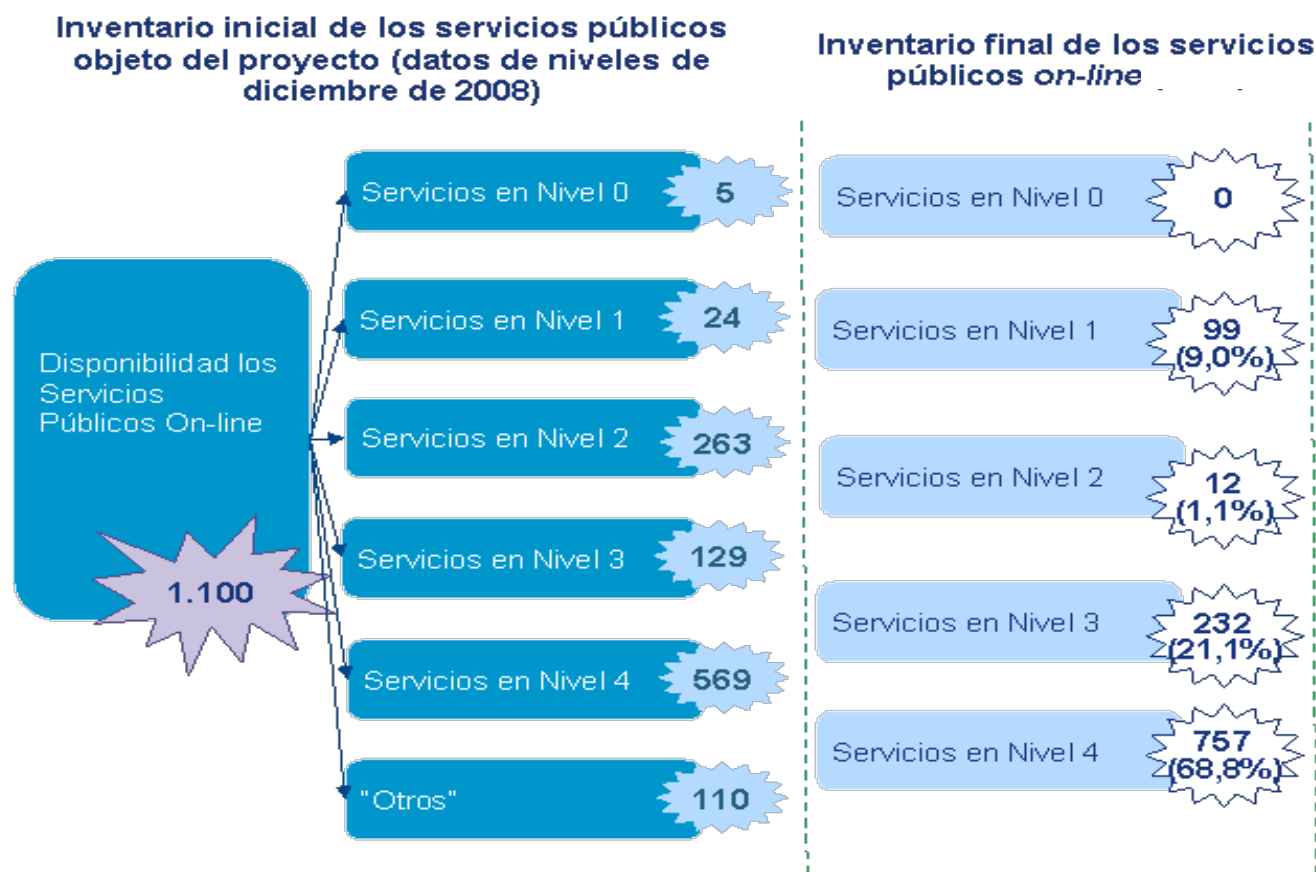
Grado de disponibilidad de los servicios (e-España) 26 servicios						
	2007		2008		2009	
	Asturias	España	Asturias	España	Asturias	España
<i>Grado de disponibilidad de los servicios a ciudadanos (16 servicios de los 26)</i>	73%	55%	91%	69%	97%	74%
<i>Grado de disponibilidad de los servicios a empresas (10 servicios de los 26)</i>	83%	48%	93%	64%	98%	68%

En el año 2010 Asturias ha obtenido un 100% de disponibilidad en sus servicios, tanto para empresas como para ciudadanía

II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración


Resultados obtenidos

En enero 2010 el Gobierno del Principado de Asturias ofrece **1.100 servicios administrativos**. En la siguiente tabla se cuantifican los diversos servicios administrativos del Principado de Asturias catalogados según su nivel de disponibilidad:



Actualmente estamos llevando una nueva medición de los servicios ofrecidos desde el portal Asturias.es.

Índice

- 
- I. Introducción
 - II. Mejoras en la Administración
 - III. Conclusiones

III. Conclusiones

Reales Decretos 3 y 4 de 8/1/2010)

Esquema Nacional de Seguridad

Art. 42 Ley 11/2007

Objeto: establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos

Constituido por principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.

Esquema Nacional de Interoperabilidad

Art. 42 Ley 11/2007

Objeto: Introducir los elementos comunes que han de guiar la actuación de las Administraciones Públicas en materia de interoperabilidad.

Pendiente Normas Técnicas

III. Conclusiones

- Pendiente de desarrollar, por parte del estado, las normas técnicas de los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad
- Necesario desarrollar Trámites más sencillos , ágiles y cercanos
- Necesaria una **interacción con la ciudadanía/empresas** para tener unos servicios electrónicos de calidad, atractivos y con un uso aceptable
- Necesario establecer **mejores canales de comunicación entre administraciones** (General, autonómica y local) para conseguir una mejor interoperabilidad
- Necesidad, dentro del ámbito normativo, de un **proceso de reducción de cargas administrativas** para facilitar una total tele-tramitación.
- Aplicar una **filosofía de reutilización de funciones** a través de módulos comunes y arquitectura SOA redundante en un menor coste de desarrollo.
- Definir nuevas Líneas de actuación del **nuevo modelo de relación entre administración y ciudadanía**: Web 2.0,...
- Implicación de la **organización interna**: no solo promoción hacia fuera sino también marketing interno
- Necesario definir y regular mecanismos de identificación más sencillos para la ciudadanía