

**PLAN DE IMPLANTACION DE LA  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN  
CASTILLA Y LEÓN 2009-2011**

## ÍNDICE

**1. INTRODUCCIÓN**

---

**2. MARCO NORMATIVO Y ANTECEDENTES**

---

**3. MISIÓN, VISIÓN, VALORES**

---

- 3.1. Misión.
- 3.2. Visión.
- 3.3. Valores.

**4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

---

- 4.1. Cumplimiento de la Ley 11/2007
- 4.2. Otros objetivos.

**5. SITUACIÓN ACTUAL**

---

**6. ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS**

---

- 6.1. Medidas referidas a la creación del Portal de Administración electrónica.
- 6.2. Medidas para el desarrollo del canal telefónico 012 como centro de atención de e-administración.
- 6.3. Medida para la implantación de la Administración electrónica en las oficinas integradas de información y atención al ciudadano.

**7. MODELO DE IMPLANTACIÓN**

---

- 7.1. Medidas relativas a la base de datos de información administrativa y adecuación del inventario automatizado de procedimientos administrativos (IAPA).
- 7.2. Medidas de simplificación e interoperabilidad.
- 7.3. Medidas para la selección de los procedimientos para el nivel 3.
- 7.4. Medidas para la selección de procedimientos para nivel 4.
- 7.5. Medidas para la adecuación del 012 como soporte intermedio ciudadanos-órgano gestor.

**8. DESARROLLO TECNOLÓGICO**

---

- 8.1. Medidas para la e-Identificación
- 8.2. Medidas para la e-Tramitación.
- 8.3. Medidas para la Interoperabilidad.
- 8.4. Medida para la e-Notificación.
- 8.5. Medidas para el Modelo Básico de Información.

- 8.6. Medidas para la Conservación Documental.
- 8.7. Medidas para el desarrollo e implantación de las copias electrónicas.
- 8.8. Medida para ampliar la Certificación.
- 8.9. Medidas para aplicar un Gestor de Expedientes.
- 8.10. Medidas de Archivo.-
- 8.11. Medidas para aumentar la disponibilidad de la Plataforma corporativa de Administración electrónica.
- 8.12. Medidas para mejorar la red corporativa de telecomunicaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- 8.13. Medida para la mejora del Sistema de Información Administrativo Único (SIAU).

**9. PROYECTOS TRANSVERSALES**

---

- 9.1. Medidas relativas a los recursos humanos y a la organización.
- 9.2. Medidas de colaboración administrativa.
- 9.3. Medidas de divulgación.
- 9.4. Medidas de desarrollo normativo.

**10. RECURSOS**

---

- 10.1. Recursos humanos.
- 10.2. Recursos técnicos.
- 10.3. Recursos económicos.

**11. CRONOGRAMA DE ACTUACIONES**

---

- 11.1. Acceso a los servicios electrónicos.
- 11.2. Implantación de la teletramitación.
- 11.3. Desarrollo tecnológico.
- 11.3. Proyectos transversales.

**12. CALIDAD, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO**

---

- 12.1. Calidad.
- 12.2. Gestión y seguimiento.

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

---

**ANEXOS**

---

- PROCEDIMIENTOS DE GRAN IMPACTO.
- INDICADORES

# 1. INTRODUCCIÓN

---

La Administración electrónica, consecuencia última de la necesaria e imprescindible evolución y adaptación de la administración pública tradicional, es una administración moderna que se relaciona con la sociedad utilizando tecnologías de la información y de la comunicación (internet, teléfono, fax, SMS, TDT,...), sin necesidad de desplazamientos a las oficinas tradicionales, sin emplear papeles, posibilitando realizar cualquier trámite a cualquier hora, de cualquier día del año, con el fin de mejorar los servicios públicos.

En la Administración electrónica el ciudadano es el centro de los servicios, no la organización. De ello se deriva un nuevo modelo de administración:

- Cercana y orientada al ciudadano.
- Accesible para el ciudadano por múltiples canales y sin restricción horaria.
- Comprometida con la motivación y calificación de su personal.
- Ágil y eficiente.
- Prestadora de servicios de calidad adaptados a los ciudadanos.
- Proactiva.
- Flexible y normalizada.

Los principios básicos que fundamentan esta administración son el de eficacia y el de eficiencia. Por ello se hace necesaria una planificación previa, que aplique los recursos disponibles óptimamente y en la que se prevean unas herramientas tecnológicas adecuadas al estado y uso de la técnica, además de una voluntad decidida de mejorar la atención a los ciudadanos, entendidos éstos en sentido amplio, sean personas físicas, jurídicas u otras entidades con los que se relaciona la administración.

La Junta de Castilla y León ha adquirido el compromiso de llevar a cabo las actuaciones necesarias para garantizar a todos los ciudadanos de esta Comunidad el acceso electrónico a los servicios públicos, manteniendo y asegurando los parámetros de legalidad, eficacia y eficiencia exigidos a todo procedimiento administrativo.

El recientemente aprobado ***Plan Estratégico de modernización de la Administración de Castilla y León 2008-2011*** establece en la Estrategia número 1 de "ADMINISTRACIÓN MÁS FÁCIL", el programa de actuación "En Red" y, como una de las líneas de actuación, el diseño del **plan de implantación de la Administración electrónica**.

En la elaboración del Plan, por las Direcciones Generales de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios y de Innovación y Modernización Administrativa de la Consejería de Administración Autonómica, se han tenido en cuenta las aportaciones, experiencias, buenas prácticas y opiniones de otras Consejerías de la Junta de Castilla y León y de Organismos que llevan años trabajando con la Administración electrónica, como es el caso de la Consejería de Hacienda (oficina virtual de impuestos), la Consejería de Agricultura y Ganadería (gestión de la PAC) y el ECYL (la oficina virtual de empleo).

En este documento se reflejan los objetivos que se pretenden conseguir, la situación de la que se parte, los medios, aplicaciones y servicios tecnológicos que se precisan, la debida formación de los recursos humanos en la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, los plazos para implantar las distintas acciones y los mecanismos de gestión y seguimiento para garantizar la ejecución del Plan.

En definitiva, en el Plan se recogen las medidas necesarias que es preciso implantar para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a acceder electrónicamente a la información y los servicios ofrecidos por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

## 2. MARCO NORMATIVO Y ANTECEDENTES.

Sin pretender ahora hacer una exposición exhaustiva de las normas e iniciativas de distintos ámbitos (europeo, nacional y autonómico) relacionadas con la modernización y mejora de los servicios públicos y que afectan, de alguna manera, a la Administración electrónica, sí se han de mencionar aquéllas que constituyen su marco normativo general en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Así, hay que referirse, en primer lugar a la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, en la que se establece una regulación del uso de medios electrónicos, lo cual ha dado cobertura legal al uso intensivo de dichos medios por las administraciones públicas.

Al amparo del artículo 45 de la Ley 30/1992, las administraciones han venido impulsando el uso y aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias. También en el citado artículo 45 se define la equivalencia y

validez del documento electrónico con respecto al documento administrativo o en papel, siempre que quede garantizada la autenticidad, integridad, su conservación, y recepción por el interesado, así como las garantías y requisitos exigidos por esta u otras leyes.

Otros aspectos clave relacionados con la Administración electrónica también aparecen regulados en la Ley 30/1992. Así, por ejemplo, se prevé en el artículo 38 la posibilidad de creación de registros telemáticos para la recepción y salida de escritos y documentos electrónicos y el artículo 59 se refiere a las notificaciones telemáticas.

Esta regulación se complementa con la publicación de la **Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica**, que establece la validez de la firma electrónica reconocida (asimilada a la firma manuscrita) y regula sus requisitos técnicos y jurídicos, garantizando la autenticidad, integridad, confidencialidad y no repudio, así como la conservación de las comunicaciones telemáticas y de la documentación administrativa en soporte electrónico.

El régimen jurídico precedente ha venido completándose con distintas normas del Estado y de las Comunidades Autónomas.

En el caso de la Comunidad de Castilla y León, como primer paso en Administración electrónica, se aprobó el **Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos administrativos**.

Después, ha de destacarse el **Decreto 40/2005, de 19 de mayo, que regula la utilización de técnicas de Administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León**. Este Decreto establece los criterios generales para la presentación telemática de escritos solicitudes y comunicaciones de determinados procedimientos administrativos, dejando la regulación de temas más concretos a través de órdenes de desarrollo. En este sentido, aunque con anterioridad, se publicó la **Orden de creación del Registro Telemático de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**.

Otro marco de actuaciones en la Comunidad de Castilla y León lo constituye **la Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimiento 2007-2013**, aprobada por Acuerdo de la Junta de Castilla y León de 10 de mayo de 2007, que establece entre sus líneas estratégicas el impulso de la E-Administración.

Y también cabe citar el cumplimiento de la Estrategia Regional de Accesibilidad de Castilla y León 2004-2008, de cara a tener en cuenta la accesibilidad de los servicios web.

Asimismo el **Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León 2008-2011, aprobado por Acuerdo 32/2008, de 17 de abril**, prevé en la estrategia de “Administración más fácil” el programa de actuación “en red”, estableciendo diversas líneas de actuación con el objetivo de universalizar los servicios públicos mediante el acceso electrónico.

No obstante los avances producidos en materia de Administración electrónica, el impulso normativo de ésta ha venido por la entrada en vigor de la **Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**. Y ello porque esta Ley hace vinculante para las administraciones la puesta en disposición de los medios necesarios para que los ciudadanos accedan por medios electrónicos a los servicios públicos.

Es esclarecedora, en ese sentido, la propia exposición de motivos de la Ley 11/2007, cuando se dice:

*“El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse”.*

Esa obligación de las Administraciones tiene una fecha concreta de aplicación que se establece en la Disposición final tercera de dicha Ley:

*“... En el ámbito de las Comunidades Autónomas, 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 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias”.*

Por tanto, la citada Ley 11/2007 cambia notablemente las reglas de juego para las administraciones públicas al garantizar a los ciudadanos el derecho a relacionarse con ellas por medios electrónicos y reconocer derechos tales como los siguientes:

- **Poder elegir el canal** a través del cual relacionarse con las Administraciones Públicas.
- **No aportar datos y documentos** que obren en poder de las Administraciones Públicas.
- **Igualdad en el acceso electrónico a los Servicios** de las Administraciones Públicas.
- **Conocer por medios electrónicos el estado de tramitación** de los procedimientos en los que sean interesados.

- **Obtener copias electrónicas de los documentos** electrónicos que formen parte del procedimiento en los que tenga condición de interesado.
- **La conservación** por parte de la Administración **de los documentos electrónicos** que formen parte de un expediente.
- **Obtener los medios de identificación electrónica necesarios.**
- **La garantía, seguridad y confidencialidad de los datos** que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- **La calidad de los servicios públicos** prestados por medios electrónicos.
- **Elección de aplicaciones y sistemas** para relacionarse con las Administraciones Públicas.

## 3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

---

### 3.1. Misión.

La misión de la organización en este Plan de implantación de la Administración electrónica tiene un alcance extenso, cual es facilitar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en el plazo más breve posible y utilizando los recursos disponibles eficientemente.

### 3.2. Visión.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León quiere convertirse en un referente de disposición y uso de la Administración electrónica entre todas las administraciones autonómicas, y en una guía y soporte para las entidades locales.

Y, además, quiere hacerlo distinguiéndose por su excelencia en la atención a los ciudadanos castellano y leoneses (personas físicas, jurídicas y otras entidades) disponiendo para ello de una variada oferta de canales de acceso, unos procedimientos más sencillos y abreviados, un sistema de información global de respuesta inmediata, etc.



### 3.3. Valores.

En concreto se valora especialmente:

- El trato personalizado al ciudadano, que podrá ser atendido por el canal que elija, sin descuidar la atención presencial y extendiendo las posibilidades con la misma calidad para la atención telefónica y telemática.
- La cooperación entre instituciones, tanto públicas como privadas, mediante el establecimiento de alianzas que favorezcan la cooperación administrativa y la transferencia de conocimientos.
- La innovación y la gestión del conocimiento mediante la construcción de plataformas que den soporte al acceso de los servicios públicos.
- La profesionalidad de los empleados públicos en el cambio de cultura que supone traspasar las barreras del papel hacia el uso indiscriminado de las tecnologías de la información y comunicación en la búsqueda continua de la eficacia y eficiencia de los servicios.

## 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### 4.1. Cumplimiento de la Ley 11/2007.

Una de las principales novedades que presenta la Ley 11/2007 es la de pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos en las administraciones públicas, concretado en la práctica en la posibilidad de que éstas o algunos de sus órganos permitan las comunicaciones por medios electrónicos, a que estén obligadas a hacerlo porque la ley reconoce el derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con ellas.

Esta ley consagra una serie de los derechos de los ciudadanos y, en contraposición, establece exigencias para las administraciones públicas a las que hay que dar respuesta; si bien, algunas de ellas ya están implantadas en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

A continuación se relacionan esos derechos de los ciudadanos y las obligaciones que se imponen a las administraciones.  
(en sombreado, las exigencias obligatorias para 01/01/2010 y 28/12/2009)

<b>Nº</b>	<b>Art.</b>	<b>Descripción de los Derechos y Exigencias</b>
1	6.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular solicitudes por medios electrónicos</li> </ul>
2	6.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar consultas (¿Cómo va lo mío?) por medios electrónicos.</li> </ul>
3	6.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar pagos, realizar transacciones, por medios electrónicos.</li> </ul>
4	6.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oponerse a las resoluciones y actos administrativos por medios electrónicos.</li> </ul>
5	6.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar alegaciones, manifestar consentimiento, entablar pretensiones,...</li> </ul>
6	6.2.a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elegir, entre los disponibles, el canal para relacionarse con la Administración.</li> </ul>
7	6.2.b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las AAPP...</li> </ul>
8	6.2.d)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de sus procedimientos.</li> </ul>
9	6.2.e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A obtener copias electrónicas de documentos electrónicos de su expediente electrónico.</li> </ul>
10	6.2.f)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A que las AAPP conserven en formato electrónico sus documentos electrónicos.</li> </ul>
11	6.2.g)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A obtener los medios de identificación electrónica, utilizar DNI-e,...</li> </ul>
12	6.2.i)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que custodian.</li> </ul>
13	6.3.a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información, por medios electrónicos, de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.</li> </ul>
14	6.3.b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información, por medios electrónicos, sobre las autoridades competentes en materia de actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.</li> </ul>
15	6.3.c)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información, por medios electrónicos, de los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.</li> </ul>
16	7.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensor del usuario de la Administración electrónica (Administración General del Estado)</li> </ul>
17	8.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía de acceso a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen</li> </ul>

<b>Nº</b>	<b>Art.</b>	<b>Descripción de los Derechos y Exigencias</b>
		adecuada: Oficinas de atención presencial con disponibilidad de medios, cumplimiento de los niveles de accesibilidad en el canal telemático...
18	8.2.b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede electrónica.</li> </ul>
19	8.2.c)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de atención telefónica.</li> </ul>
20	9.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar a otras AAPP el acceso a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico.</li> </ul>
20Bis	9.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar, dentro de la Administración de Castilla y León, el acceso a otros órganos gestores a los datos... (Federación Bases de Datos).</li> </ul>
21	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de una sede electrónica (ver art. 18), que conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y servicios.</li> </ul>
22	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación electrónica del Boletín Oficial.</li> </ul>
23	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos en la sede electrónica.</li> </ul>
24	13.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Admitir DNI-e, firma electrónica avanzada, u Otros (claves concertadas, etc.).</li> </ul>
25	13.3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de firma electrónica para su actuación administrativa.</li> </ul>
26	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sello electrónico de la Junta (u órgano, o entidad) o código seguro...</li> </ul>
27	19.2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma electrónica del personal (identifica conjuntamente al titular del puesto de trabajo o cargo y al órgano en el que presta sus servicios).</li> </ul>
28	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medio de certificados elect.</li> </ul>
29	22.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y autenticación del ciudadano por funcionario público.</li> </ul>
30	22.3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de funcionarios habilitados para la identificación o autenticación.</li> </ul>
31	23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitación de terceros representantes.</li> </ul>
32	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro electrónico de entrada. Calendario días inhábiles.</li> </ul>
33	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro electrónico de salida. Calendario.</li> </ul>
34	25.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación actualizada de procedimientos.</li> </ul>
35	28	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Práctica de la notificación por medios electrónicos.</li> </ul>

<b>Nº</b>	<b>Art.</b>	<b>Descripción de los Derechos y Exigencias</b>
36	29	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento administrativo electrónico, con firmas electrónicas y referencia temporal.</li> </ul>
37	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>De Papel a Electrónico, de Electrónico a Papel, y de Electrónico a Electrónico.</li> </ul>
38	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivo electrónico: Medidas de seguridad, autenticidad y confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.</li> </ul>
39	32	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente electrónico. Conjunto de documentos electrónicos, índice electrónico, ...</li> </ul>
40	33.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación del personal que vaya a utilizarlos.</li> </ul>
41	34	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de rediseño funcional y simplificación de los procedimientos.</li> </ul>
42	37	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso de los interesados a la información... (art. 6.1.).</li> </ul>
43	39	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuación administrativa automatizada.</li> </ul>
44	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité Sectorial de Administración electrónica.</li> </ul>
45	41	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interoperabilidad de los Sistemas de Información (art. 21).</li> </ul>
46	43	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.</li> </ul>
47	44	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red Integrada de Atención al Ciudadano. Ventanillas Únicas (Directiva Servicios).</li> </ul>

#### 4.2. Otros objetivos:

Además de cumplir los imperativos legales de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, este Plan tiene otros objetivos, derivados de compromisos políticos, como es planteado en el discurso de investidura del Presidente de la Junta de Castilla y León en las Cortes el 28 de junio de 2007, con la apertura de la VII Legislatura Autonómica:

*“ADMINISTRACIÓN AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS*

*..., un mayor autogobierno y una mayor capacidad financiera exige **contar con una Administración más moderna al servicio de los ciudadanos, con unos servicios ágiles, accesibles y cercanos...***

*Igualmente, daremos nuevos pasos hacia la Administración del futuro con la aprobación de un nuevo Plan de Modernización Administrativa, la creación de oficinas integradas en las que poder realizar gestiones de distintas*

*Administraciones y mediante un **nuevo impulso a la Administración electrónica** potenciando nuevos cauces, servicios y procedimientos.”*

Por otra parte, existe el compromiso institucional de impulsar y apoyar la modernización de las Entidades Locales, como así recoge el Programa de Actuación “Impulsa” del Plan Estratégico de Modernización, con las siguientes líneas de actuación:

- Apoyo técnico en los planes de modernización, así como su implantación.
- Utilización compartida de las herramientas habilitantes para implantar la Administración electrónica.

Además, con este Plan se pretende:

- Mejorar la prestación de servicios públicos. Las soluciones tecnológicas que se pretenden implantar están orientadas a mejorar los servicios públicos. No se trata de cumplir la Ley 11/2007, sin más.
- Mejorar los sistemas de información y comunicación. En sentido amplio, se trata de: más canales de acceso y más fáciles, procedimientos más simples y tramitaciones ágiles, con total seguridad jurídica y sin restricciones ni discriminaciones.
- Colaborar con la Administración Local en la implantación de la Administración electrónica en el ámbito de sus competencias.
- Modernizar la gestión interna de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, con sistemas y aplicaciones electrónicas que redunden en una mayor eficiencia.
- Implantar las medidas necesarias en unos plazos ajustados y a un coste razonable, con la colaboración de todos los centros implicados.
- Potenciar la igualdad de oportunidades de los ciudadanos para relacionarse con la Administración, al poder hacerlo cuándo y desde dónde quieran.

## 5. SITUACIÓN ACTUAL

Los **indicadores de disposición y uso de tecnologías** de la información y de las comunicaciones por la Administración de la Comunidad de Castilla y

León tienen unos valores similares a la media de las otras comunidades autónomas.

Como datos más significativos, han de destacarse:

- En relación con el índice de empleados con ordenador e intranet, en el periodo 2003-2007 hubo un incremento del 27%.
- En cuanto al número de empleados con acceso a internet: el crecimiento fue del 88,4 % en el período de 2003 a 2006.
- Los Centros interconectados han pasado de 700 en 2003 a 1.262 en 2008.
- Existen 196 puntos de acceso a la red WiFi privada de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- La Web corporativa [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es) ha evolucionado hacia un sistema de información administrativo único, como puerta de acceso a todos los servicios telemáticos de la Administración Autonómica a través de Internet.
- El portal de la Junta de Castilla y León cuenta con certificación de cumplimiento de la accesibilidad doble-A y el sello europeo Euracert.
- En mayo de 2008, el portal corporativo de la Junta era el sexto portal institucional más visitado del mundo, según el prestigioso ranking internacional de "Alexa.com".
- El porcentaje de internautas que visitan webs oficiales supera el 50 %, varios puntos por encima de la media nacional.

**Las actuaciones de Administración electrónica más relevantes que se han puesto en marcha en la Administración autonómica son:**

- Oficina virtual de impuestos autonómicos, que permite operaciones de liquidación y pago de impuestos.
- Oficina virtual de empleo.
- Servicios: sistema de información territorial de Castilla y León (SITCYL), sistema de información geográfica de parcelas agrarias (SIGPAC), sistema de información estadístico, etc.
- Procedimientos de la ayudas de la PAC.
- Portales específicos: Sanidad, Empleo, Tributos, Turismo, Educación, Arte Historia, portal de Bibliotecas de Castilla y León, etc.

Asimismo, entre las actuaciones que la Administración de la Comunidad de Castilla y León viene desarrollando para utilizar las nuevas tecnologías como medio de acceso en la iniciación de los procedimientos administrativos, está el **Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos (IAPA)**, que fue creado en el año 2005.

En el IAPA se han ido incorporando, paulatinamente, los procedimientos administrativos, tanto internos como externos, con el objeto de dar a conocer sus datos básicos, consultar información adicional, descargar y cumplimentar formularios, pudiéndose, en algunos casos, presentar formularios automatizados vía web corporativa, [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es).

Actualmente, de los 1308 procedimientos existentes a fecha 7 de noviembre de 2008, incluidos en el IAPA, 18 son teletramitables íntegramente, hay 39 trámites con iniciación electrónica y 271 trámites con descarga de formularios.

Por otra parte, ha de hacerse mención al **servicio de atención telefónica 012**, como servicio público de información administrativa y atención al ciudadano que, por lo que atañe al tema de Administración electrónica, sirve también de soporte tanto para la iniciación de un procedimiento, enviando al ciudadano que lo demande los modelos de solicitud, bien por correo electrónico u ordinario, como para su cumplimentación, prestando la ayuda e información necesaria al ciudadano.

Para el personal de la Administración que tiene como tarea proporcionar atención e información a los ciudadanos, bien a través del teléfono, bien en las oficinas de atención presencial, se ha creado el Portal del Informador 012, como herramienta informática diseñada para el uso específico de ese personal facilitándole su labor.

Señalar, además, que está operativo para los ciudadanos el correo electrónico [informacion012@jcyl.es](mailto:informacion012@jcyl.es), y se ha desarrollado una aplicación informática para el envío de alertas por SMS y e-mail.

Por lo que se refiere a la **infraestructura tecnológica** que hace posible la teletramitación, la Administración de la Comunidad cuenta con los mecanismos y herramientas necesarios para la prestación de servicios de Administración electrónica, conocidos como elementos habilitantes, que se describen a continuación:

ELEMENTO HABILITANTE	PRESTACIÓN
Firma electrónica	Autenticar al ciudadano, realizar y verificar firmas electrónicas sobre documentos electrónicos
Registro telemático	Presentar vía web documentos con los mismos efectos jurídicos que en una Oficina de registro presencial, obteniendo el acuse de recibo pertinente.
Estado de un expediente	Consultar el estado de tramitación de los expedientes
Verificación de Datos de Identidad y Residencia	Intercambio digital de certificaciones electrónicas con la D.G. de la Policía y con I.N.E.
Plataforma Corporativa de mensajes SMS	Envío y recepción de comunicaciones a los ciudadanos.
Pasarela de pagos	Realizar pagos vía telemática
Sistema de información de órganos colegiados	Gestión de la Comisión de Secretarios Generales y Consejo de Gobierno.
Interconexión de la red corporativa a la Intranet Administrativa	Permite y garantiza la comunicación entre las distintas Administraciones Públicas.
Nodo Neutro Regional	Conexión de todas las Entidades Locales con la red corporativa, creando una red privada virtual sobre redes públicas, mediante la constitución de túneles con tecnología IPSEC.
Constitución de la DMZ para la Intranet administrativa	Constitución de un entorno de acceso a servicios informáticos asociado al nodo neutro regional.

El desarrollo de las actuaciones contenidas en este Plan permitirá profundizar en todos los elementos descritos, así como avanzar en el despliegue del resto de medidas que es necesario implantar.



## 6. ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS



## 6. ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

### **OBJETIVO:**

**FACILITAR EL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS**

El acceso electrónico a la información y los servicios ofrecidos por la Administración de Castilla y León, así como la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso, constituyen la esencia y razón de ser de este Plan, convirtiéndose en su directriz central y siendo el referente para la adopción de las medidas necesarias para su plena efectividad.

La utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones abre nuevos cauces de interrelación de los ciudadanos con los servicios y transacciones administrativas. El uso y aprovechamiento de estos nuevos instrumentos permitirá la incorporación de todos los ciudadanos a la Administración electrónica, cualquiera que sea el lugar donde se encuentren y las circunstancias en las que accedan, prestando especial atención a las personas con discapacidad.

Se hace necesario, por tanto, potenciar y consolidar la disponibilidad de un **sistema de atención integral al ciudadano**, multicanal y horizontal, que le permita elegir la forma de acceder a la información y servicios ofrecidos por la Administración de Castilla y León, obteniendo información coherente a través de todos los canales y trascendiendo la compleja atribución competencial entre los órganos que integran la estructura administrativa.

El desarrollo de este sistema de atención integral al ciudadano se vertebra en tres ejes de actuaciones, los cuales abordan conjuntamente las medidas dirigidas a la efectividad del acceso electrónico a los servicios públicos:

- Un canal telemático, mediante el cual el ciudadano podrá acceder de forma unitaria y ordenada a la realización “en red” de los procedimientos, servicios e información general ofrecidos por la Administración Autónoma.
- El impulso del canal telefónico 012, como número de referencia para el acceso a las informaciones y servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, mediante la

prestación de servicios de Centro de atención de e-administración.

- La potenciación de la atención presencial dirigida a la configuración de las Oficinas y Puntos de información y Atención al ciudadano como lugares de acceso y asistencia a los nuevos servicios electrónicos.

## **6.1. Medidas referidas a la creación del Portal de Administración electrónica.**

La administración “en red” supone la extensión del canal telemático a través de la potenciación de la web de la Junta de Castilla y León, [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es), que se constituye como punto de acceso general a los servicios electrónicos de la Administración de la Comunidad.

El establecimiento de un portal específico de la Administración electrónica dentro de la web corporativa (jcyl.es), supondrá la posibilidad de ofrecer al ciudadano de forma ordenada la totalidad de procedimientos, trámites y servicios en línea, evitando la dispersión de la información y facilitando su búsqueda, por diferentes criterios.

El reconocimiento del derecho de los ciudadanos a comunicarse de forma electrónica con las Administraciones Públicas, plantea la necesidad de definir la “sede” administrativa electrónica con la que se establecerán las relaciones entre la administración y el ciudadano, la cual deberá promover un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, responsabilidad, disponibilidad y accesibilidad adecuados.

La Ley 11/2007 define la sede electrónica como aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

El establecimiento de una sede electrónica en el Portal de Administración electrónica conllevará la responsabilidad del titular (Junta de Castilla y León) respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de él.

## **Medida nº 1:** **Creación del Portal.**

La creación de un Portal de Administración electrónica supone configurar un nuevo modelo de acceso a los servicios gestionados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

A través de este Portal se facilitará a los ciudadanos un acceso unificado a la información de los procedimientos administrativos, guiando a los ciudadanos en sus relaciones con esta Administración, tanto para iniciar procedimientos o trámites, como para acceder a la información que sobre los mismos les pueda ser de interés.

Para ello, se desarrollarán las siguientes funcionalidades:

- Navegación ágil, clara y usable.
- Varios criterios de búsqueda:
  - Texto libre.
  - Por destinatario.
  - Por tipo de trámite.
  - Por materia.
  - Por consejerías.
  - Por hitos, etapas o acontecimientos de la vida; lo que permitirá a los ciudadanos ir directamente al contenido que coincida con su situación personal concreta.
- La gestión de trámites y servicios. El portal estará habilitado, cuando así lo establezca el procedimiento correspondiente, para presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones a través del registro telemático.
- Ayudas en la gestión:
  - Ficha resumen del procedimiento.
  - Preguntas frecuentes.
  - Ejemplos de cumplimentación de formularios.
  - Normativa para descarga.
  - Etc.

## **Medida nº 2:** **Desarrollar sus contenidos.**

Los contenidos a incluir en el Portal son:

- Información de interés sobre Administración electrónica (certificado digital, firma electrónica, etc.). El aplicativo ofrecerá un apartado de autoformación específico con contenidos relativos a conceptos de Administración electrónica y su uso en los sistemas de la administración autonómica, dando oportunidad de descargar

contenidos formativos multimedia. Contará, también, con un módulo divulgativo en el que se explicará cómo se realiza una tramitación, y se dará oportunidad para realizar una simulación de una tramitación.

- Catálogo general de servicios, conteniendo un catálogo actualizado de los procedimientos y servicios administrativos, aglutinando, en función de distintos criterios, la información que pueda ser relevante para los ciudadanos, además de facilitar el acceso vía web para la iniciación de los procedimientos administrativos a través del registro electrónico.
- Escritorio del ciudadano, como aplicativo personalizado que permite al ciudadano acceder de forma sencilla a varios servicios de Administración electrónica de su interés, como son:
  - Suscripción al sistema de notificaciones electrónicas.
  - Acceso al estado de tramitación de los expedientes en que participa, bien por ser el interesado o por ser representante del interesado y estar autorizado. “¿Cómo va lo mío?”.
  - Acceso al Depósito de Originales Electrónicos (DOE), para poder ver los documentos firmados electrónicamente (solicitudes, compulsas, resoluciones, etc.).
  - Consulta de quién ha accedido a sus datos, cuándo y con qué objeto, previo consentimiento del ciudadano.
  - Gestión de permisos de representación que atribuye a un tercero sobre sus expedientes.
- Escritorio del gestor de Administración electrónica, exclusivo en la intranet, para los empleados públicos que trabajan con temas de Administración electrónica (herramientas, tutorías, formación, etc.).
- Boletín oficial electrónico de Castilla y León. La completa difusión del boletín oficial en formato electrónico y su validez jurídica es un paso necesario para tener una Administración “en red”. El boletín oficial se configura como uno de los servicios más importantes para los ciudadanos, por la trascendencia que tiene en cuanto a la vigencia de las normas y los plazos de las convocatorias de empleo público, de ayudas, etc.
- Tablón de anuncios, para la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, y que podrá complementar o sustituir a la publicación actual, física y en papel, que se realiza en determinados emplazamientos oficiales (Oficinas de Registro, Tablones de Anuncios de centros de trabajo, etc.).
- Quejas y sugerencias. Apartado específico donde los ciudadanos pueden formular sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios electrónicos.
- Calendario de días inhábiles, a efectos de presentación de solicitudes en los registros electrónicos.

- Fecha y hora. En lugar visible, figurarán la fecha y hora oficial a efectos de computar los plazos imputables a los interesados y a las Administraciones.
- Ventanilla de empleo público, diseñada como un acceso específico que permita consultar la información referente a las ofertas y convocatorias de empleo, así como realizar la inscripción telemática a procesos de selectivos de personal. Este aplicativo permitirá la realización de varias tareas:
  - Rellenar la solicitud, cumplimentando el formulario telemático para participar en procesos selectivos.
  - Realizar el pago telemático de las tasas de examen.
  - Firmar digitalmente la solicitud de inscripción y registrarla telemáticamente
  - Descargar el justificante devuelto por el registro telemático
  - Comprobar el estado de sus inscripciones telemáticas
- Acceso a servicios personalizados ofrecidos por los portales web de la Junta de Castilla y León.

## **6.2.- Medidas para el desarrollo del canal telefónico 012 como centro de atención de e-administración.**

Hacer del canal telefónico 012 un centro de atención de e-administración, hace necesaria la implantación de las medidas que se exponen a continuación.

### **Medida nº 3: Asistencia técnica para tramitación electrónica.**

El servicio de atención telefónica 012 prestará la asistencia para resolver las incidencias técnicas que se les presenten a los ciudadanos en la utilización de la Administración electrónica: problemas de navegación, denegación de accesos, compatibilidades de versiones, problemas de descargas, incidencias con la firma digital, etc.

### **Medida nº 4: Habilitación como canal de acceso a los servicios electrónicos.**

El 012 facilitará a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos prestando, además, el soporte necesario para el inicio de procedimientos y trámites gestionados por la Administración autonómica, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan.

Sin perjuicio de las dos medidas de actuación más importantes detalladas anteriormente, la **información** que proporcionará el Servicio Telefónico 012 será **clara, concreta, íntegra y adecuada a la petición del ciudadano** ajustándose a los niveles siguientes:

- Información administrativa general, lo que supone:
  - a) Ofrecer información administrativa a través de la cual los ciudadanos puedan acceder al conocimiento de asuntos relacionados con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, y sobre la utilización de los bienes y servicios públicos.
  - b) Ofrecer información administrativa de carácter general que sirva de orientación a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la Administración Autonómica, y verse sobre la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos departamentos, centros directivos, órganos y unidades administrativas.
  - c) Informar, con carácter general, sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar, así como sobre los procedimientos administrativos, los servicios públicos y demás prestaciones que se lleven a cabo por la Administración.
  - d) Asistir a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.

- Información administrativa especializada:

Incluye, por un lado, aquellas consultas cuya respuesta requiere un grado de especialización que supera los contenidos descritos en el apartado anterior. El 012 dispondrá de los medios tecnológicos y humanos para proporcionar información especializada en las siguientes materias:

- Empleo Público
- Consumo
- Educación
- Vivienda
- Familia
- Administración electrónica

La Administración podrá incorporar progresivamente la especialización en aquellas otras materias que considere necesario en función del volumen de llamadas realizadas sobre dicha materia (Mujer, Sanidad, Inmigración, Dependencia,..).

Para ello, la plataforma tecnológica permitirá la integración del conjunto de aplicaciones informáticas necesarias que permitan al teleoperador del 012 gestionar la información asociada e interactuar con el usuario.

Y por otro lado, forman parte de este nivel de respuesta los siguientes servicios de valor añadido para el ciudadano:

- a) Contestación a los correos electrónicos para solicitar información recibida en el buzón [informacion012@jcyL.es](mailto:informacion012@jcyL.es), en un plazo máximo de dos días hábiles desde la recepción del correo.
- b) Servicio de llamada reactiva, mediante este servicio, el 012 ofrecerá al ciudadano la posibilidad de informarle en un momento posterior, no superior al plazo de 24 horas hábiles, cuando no se encuentre disponible, no resulte accesible la información solicitada en ese momento o cuando la subplataforma especializada del 012 a quien va dirigida la consulta esté saturada en el momento de la llamada.
- c) Recogida de quejas y sugerencias. Se ofrecerá a los usuarios del servicio 012 la posibilidad de recoger sus quejas o sugerencias relativas a los servicios que ofrece la Administración Autónoma de Castilla y León. La recogida de datos se realizará según el protocolo correspondiente y utilizando la aplicación informática de gestión de quejas y sugerencias de la Junta de Castilla y León.
- d) Servicio de Alertas a través de SMS y correo electrónico. Con este servicio se avisará al ciudadano, bien por correo electrónico, bien por SMS, de la información solicitada y que está a la espera de hacerse pública en el momento de la llamada. El servicio de alerta se podrá solicitar al teleoperador, o bien será ofrecido por éste. Para este servicio se utilizará la plataforma corporativa de la Junta de Castilla y León.
- e) Envío de impresos. El ciudadano, además de obtener la información necesaria para la realización de un trámite, podrá iniciar el procedimiento con la recepción de formularios, por correo ordinario o electrónico, tanto a petición propia como a iniciativa del teleoperador. El 012 enviará al ciudadano información electrónica (formularios, bases de convocatorias, enlaces a los portales de la JCyL,...).
- f) Desvío de llamadas de otros teléfonos de información de la Junta hacia el 012.
- g) Asistencia para Administración electrónica, ofreciendo un servicio de soporte técnico informático corporativo a ciudadanos, que constituyen



grupos de interés de la administración autonómica, mediante atención telefónica para la Administración electrónica.

- h) Derivación a otros teléfonos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Cuando el ciudadano (o bien otro órgano o unidad administrativa) requiera información especializada que no pueda serle facilitada por este servicio, el 012 ofrecerá la posibilidad de derivar automáticamente la llamada del ciudadano al teléfono del órgano o unidad administrativa competente en la materia.
- i) Chat/Ayuda interactiva. A través de este servicio se suministrará información del contenido de las bases de datos de los portales de la Junta de Castilla y León, actuando como ayuda en línea al navegante. Guiará al ciudadano en la búsqueda de contenidos, ayudará a cumplimentar formularios, facilitará el acceso a la información para aquellos ciudadanos que presentan discapacidades auditivas o problemas de comunicación oral. El servicio de *Chat* será ofrecido al usuario del 012 en todos los casos en que sea oportuno.
- j) Apoyo y respaldo al CAU. El 012 actuará como apoyo y respaldo al Centro de Atención a Usuarios que da soporte a los usuarios informáticos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León durante el horario habitual de funcionamiento. También le sustituirá durante las situaciones especiales o excepcionales.
- Información administrativa particular

A través de este nivel de información, el servicio telefónico 012 deberá:

- a) Ofrecer información administrativa de carácter particular, en la medida en que ello vaya siendo posible técnicamente, concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación o finalizados, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración Autonómica bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.
- b) Permitir la realización de determinados trámites, gestiones o procedimientos administrativos, cuando los avances técnicos de la Administración Autonómica lo permitan.

Para la información general, especializada y particular, el Servicio 012 conectará con la plataforma corporativa de Gestión de contenidos y Portales de la Junta de Castilla y León (SIAU).

### **6.3. Medida para la implantación de la Administración electrónica en las oficinas integradas de información y atención al ciudadano.**

Conseguir un sistema integrado de información al ciudadano hace necesario, además, potenciar la atención presencial para configurar las Oficinas y Puntos de Información y Atención al ciudadano como lugares de acceso y asistencia a los nuevos servicios electrónicos.

#### **Medida nº 5:**

#### **Implantación en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León de puntos de acceso públicos y gratuitos al portal de Administración electrónica.**

A fin de que los ciudadanos puedan disponer de los servicios e informaciones ofrecidos por la Administración de la Comunidad de Castilla y León de forma telemática, se implantarán unos terminales de acceso públicos y gratuitos al portal de Administración electrónica, en las Oficinas y Puntos de información y atención al ciudadano.

A tal efecto se dotará a dichas Oficinas y Puntos, con personal que, por un lado, contará con la formación adecuada a fin de desempeñar la función de asistencia y orientación al ciudadano en la utilización y realización de trámites electrónicos a través de dichos terminales, y que, por otro, estará habilitado para realizar cualquier operación que requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante certificados electrónicos u otros sistemas de firma electrónica de los que aquél no disponga.

## **7. MODELO DE IMPLANTACIÓN**

### **OBJETIVO:**

**IDENTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES A SEGUIR PARA IMPLANTAR EFICAZMENTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

La utilización de medios telemáticos por los ciudadanos para comunicarse con la Administración conlleva la transformación de las formas de actuación y tramitación de los expedientes, así como la adaptación de los procedimientos administrativos a la realidad que imponen las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Ese proceso de transformación y de adaptación se llevará a cabo a través de una serie de actuaciones, cuya implantación requiere un análisis de los requerimientos que la propia Ley 11/2007 establece para garantizar los derechos de los ciudadanos y empresas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y que constituyen los servicios mínimos que deben ofrecerse:

- **Información electrónica:** disponibilidad de información sobre las características y requisitos del procedimiento.
- **Iniciación electrónica:** puesta a disposición de un formulario o aplicación electrónica que posibilite la presentación por dicho medio de las solicitudes, comunicaciones y documentos asociados al procedimiento.
- **Pago electrónico:** posibilidad de efectuar pagos a las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.
- **Notificaciones y comunicaciones electrónicas:** sistema que permite interactuar con la Administración para presentar alegaciones, obtener información, realizar consultas o recibir notificaciones administrativas.
- **Consulta del estado de tramitación:** sistema que ponga a disposición de los usuarios información por medios electrónicos sobre el estado de tramitación de los procedimientos.

Con la finalidad de medir el grado de adaptación de los procedimientos a la citada Ley, se adopta la siguiente clasificación, 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 habilitados para su automatización por completo, desde la iniciación hasta la resolución.

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

- Pro-actividad (nivel 5): procedimientos que interactúan con el ciudadano mediante alertas personalizadas, precumplimentación de datos etc.

## **7.1. Medidas relativas a la Base de Datos de Información Administrativa y adecuación del inventario automatizado de procedimientos administrativos (IAPA).**

### **Medida nº 6:**

#### **Identificación y catalogación de todos los procedimientos administrativos y sus modelos de solicitud.**

El primer paso para poder desarrollar un sistema de gestión automatizada de los procedimientos administrativos exige proceder a la identificación y catalogación de éstos. Disponer de esta relación exhaustiva permitirá seleccionar aquellos servicios que puedan suponer un valor añadido para los ciudadanos, de tal manera que no sólo se ofrezca información sobre ellos, sino que su automatización abarque también los procesos internos de la tramitación.

Esta catalogación, tanto de los procedimientos como de los formularios que tienen asociados cada uno, permitirá ofrecer una información sistematizada, además de facilitar la incorporación al Portal de Administración electrónica de todas las solicitudes, facilitando un nivel 2 de interacción con la Administración; es decir, ofrecer la posibilidad de obtener de un modo no-electrónico (descargando el formulario) el impreso de papel para iniciar el procedimiento.

### **Medida nº 7:**

#### **Diseño de una aplicación informática como herramienta de gestión para el Centro de Coordinación de la Información Administrativa.**

En este sentido, la creación del Inventario Automatizado de Procedimientos administrativos (IAPA) en el 2005, ha permitido la elaboración de un censo con los procedimientos administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

El avance que se ha producido en las tecnologías de la información y las comunicaciones hacen aconsejable desarrollar esa herramienta con nuevas funcionalidades que permitan tanto una gestión integral de la información que se ofrece a los ciudadanos, independientemente del canal utilizado, como la disposición de una base de datos para extraer información sobre el grado de cumplimiento de las actuaciones que, con referencia a los procedimientos administrativos, se puedan llevar a cabo.

A tal efecto, se diseñará una aplicación informática que servirá como herramienta de gestión para el **Centro de Coordinación de la Información Administrativa**, previsto en el Decreto 2/2003, de 2 de enero, permitiendo las siguientes funcionalidades:

- Identificar los datos básicos de cada procedimiento: objeto, materia, tipo, ámbito, rango legal y reglamentario, forma de iniciación, documentación a aportar, Consejería y centro directivo competente, órganos y normativa de iniciación, instrucción y resolución, clases de informes, pruebas y audiencias, órgano que resuelve la impugnación, plazo normativo, agotamiento de la vía administrativa, efecto del silencio administrativo y forma de impugnación en vía administrativa, entre otras.
- Posibilidad de acceder a la información por diversos criterios de búsqueda.
- Insertar formularios y documentación complementaria del procedimiento.
- Introducir apartados específicos con la información precisa, para gestionar las distintas actuaciones que, tanto en la gestión electrónica de los procedimientos, como en simplificación de los mismos son necesarios.
- Interactuar con otras herramientas de información como el 012, el Portal de Administración electrónica, o el Boletín Oficial de Castilla y León, a través del SIAU.
- Gestionar un sistema de información administrativa para facilitar una relación rápida con el ciudadano sobre los servicios públicos y actuaciones ante la Administración.
- Conectar con otros módulos que gestionen integralmente procesos implantados en órganos de la Junta de Castilla y León.

Mientras dicha aplicación entra en funcionamiento se seguirá utilizando el IAPA como herramienta para la grabación de los datos identificativos de cada procedimiento, así como de su documentación asociada.

## **7.2. Medidas de simplificación e interoperabilidad.**

Para llevar a cabo el Plan de implantación de medios de la Administración electrónica se hace necesario adaptar y simplificar los procedimientos administrativos, adecuándolos a las prescripciones de la Ley 11/2007.

La adaptación de los procedimientos a la Ley 11/2007 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 documentación a aportar, la reducción de los tiempos de tramitación y el equilibrio de las cargas de trabajo en su gestión.

**Medida nº 8:**

**Elaboración de una Guía de simplificación de procedimientos.**

En este sentido existirá una GUIA DE SIMPLIFICACIÓN, que enmarcada dentro del PROGRAMA DE ACTUACIÓN OPTIMIZA del Plan Estratégico de Modernización, establecerá directrices de evaluación que permitan determinar si los datos y requisitos para el inicio del procedimiento son esenciales para éste, así como las alternativas para aquellos que sean estrictamente necesarios.

**Medida nº 9:**

**Elaboración de un Decreto.**

De acuerdo con estos criterios, se ha elaborado también un Decreto de medidas relativas a la simplificación documental que incluye:

- La supresión de la obligación de aportar fotocopia del documento nacional de identidad (DNI), o número de identificación de extranjero (NIE).
- La supresión del certificado de empadronamiento como documento probatorio del domicilio y residencia.
- La firma de los convenios de interoperabilidad con la Tesorería general de la Seguridad Social (TGSS) y con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) para eliminar la obligación de aportar las certificaciones acreditativas del cumplimiento de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social.
- La supresión de aportar la fotocopia del título de familia numerosa reconocido y expedido por la Administración de la Comunidad de Castilla

- y León, así como del certificado de reconocimiento del grado de minusvalía.
- No tener que proporcionar certificaciones acreditativas e inscripciones en registros, del cumplimiento de determinados requisitos cuya emisión corresponda a órganos o unidades de la misma Consejería, Organismo Autónomo, o Ente Público de derecho Privado que lo solicita.
  - Sustitución de la obligación de presentar determinados documentos, por declaraciones responsables que contienen datos relativos al registro mercantil, cuentas bancarias y, aquellos otros que se determinen en colaboración con los órganos de la Junta de Castilla y León.

### **7.3. Medidas para la selección de los procedimientos para el nivel 3.**

El inicio de un procedimiento a través de una solicitud vía telemática (nivel 3) no requiere ni implica que todas las fases de ese procedimiento se realicen de una manera automatizada; existe la posibilidad de que sólo sea teletramitable la iniciación del procedimiento.

Para determinar qué procedimientos se iniciarán a través de registro telemático se adoptarán las siguientes medidas:

#### **Medida nº 10:**

#### **Establecimientos de criterios previos para la selección nivel 3.**

La Administración de Castilla y León cuenta con un elevado número de procedimientos con muy distintos contenidos, incidencia social y finalidades. Para lograr la racionalidad del proceso de adaptación es imprescindible ordenar y clasificar esa realidad, y segmentar y priorizar los procedimientos a adaptar teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Racionalización del procedimiento, aprovechando trabajos realizados sobre este aspecto.
- Grado de complejidad del procedimiento.
- Volumen de tramitaciones realizadas al año.
- Evaluación del objetivo público del procedimiento.
- Usuarios potencialmente proclives a la utilización de las nuevas tecnologías.
- Impacto en la sociedad.
- Evaluar si el procedimiento dispone de algún tipo de aplicación que gestione sus datos.

**Medida nº 11:**

**Selección de los procedimientos de gran impacto (Anexo I).**

La priorización en 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 Ley y la obtención de resultados tangibles.

De aunar los criterios antedichos, resultan los procedimientos de gran impacto que se describen en el **Anexo I** del presente Plan.

**Medida nº 12:**

**Implantación de los procedimientos para nivel 3.**

La adecuación de los procedimientos de gran impacto para un nivel 3 de interacción, requiere desarrollar una serie de actuaciones previas, adaptando los formularios asociados a procedimientos a los requisitos técnicos y funcionales que permitan su interacción con la Plataforma corporativa de Administración electrónica, así como suprimir o reducir la documentación requerida a los ciudadanos.

En este sentido, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Adaptación de los formularios a los requisitos establecidos en la Orden de normalización documental.
- Simplificación de la documentación asociada a los procedimientos afectados,
- Coordinación con los órganos gestores de los procedimientos afectados para habilitar las solicitudes a través de registro telemático.
- Impulso para que los órganos competentes en el procedimiento incorporen la presentación telemática de solicitudes en la normativa reguladora de los mismos.
- Evaluación de los requisitos y datos de los procedimientos afectados de cara a su posible simplificación.
- Incorporación de los procedimientos seleccionados para nivel 3 en el Portal de Administración electrónica.



## **7.4. Medidas para la selección de procedimientos para nivel 4.**

### **Medida nº 13:**

#### **Establecimientos de criterios previos para la selección nivel 4.**

De la misma forma que se han seleccionado los procedimientos de gran impacto a la hora de proceder a su teletramitación para alcanzar el nivel 3, también se deben fijar parámetros que determinen un orden para la automatización completa de los mismos.

La conversión de un procedimiento administrativo a procedimiento teletramitable, no sólo en la fase de inicio, sino también en las fases de instrucción y resolución, requiere disponer de un sistema informático que soporte dicha tramitación.

La metodología establecida para desarrollar esta medida se basa en los siguientes indicadores:

- Relación de las aplicaciones informáticas departamentales que soportan la tramitación de procedimientos administrativos, cuyo grado de desarrollo y conexión con los módulos habilitantes de Administración electrónica hagan fácil su gestión electrónica.
- Priorización para implantar el gestor de expedientes corporativo en aquellos procedimientos cuyo grado de informatización sea mínimo.

### **Medida nº 14:**

#### **Selección de los procedimientos nivel 4.**

La selección de los procedimientos que se haga para implantar una automatización completa de los expedientes se coordinará con los centros directivos afectados, de acuerdo con los indicadores señalados en la medida anterior, y con las prioridades particulares de cada organismo.

### **Medida nº 15:**

#### **Implantación automatización a procedimientos nivel 4.**

Una vez seleccionados los procedimientos, se seguirá el siguiente modelo de implantación:

1. Aplicación de los criterios de simplificación establecidos tanto en el Decreto como en la Guía de Simplificación.

2. Elaboración de una guía de tramitación del procedimiento, de tal manera que se recoja un esquema básico de referencia para la definición, tramitación y explotación de la información, de acuerdo a los criterios de racionalización que se hayan establecido para cada procedimiento.
3. Relación de las mejoras detectadas.
4. Validación por los órganos gestores.
5. Conexión con el registro telemático, pasarela de pagos y sistema de notificaciones electrónicas, así como cualquier otro módulo de Administración electrónica que resulte aconsejable.
6. Conexión con el modelo básico de información para ofrecer al ciudadano a través del Portal de Administración electrónica y demás canales, los actos de trámite realizados con la Administración, indicando el contenido de los mismos, así como la fecha en que fueron dictados.
7. Establecimiento de los contenidos que deben contemplar las Órdenes por la que se aprueban las aplicaciones de Administración electrónica que gestionen los procedimientos que se hayan seleccionado.
8. Implantación de la gestión automatizada de los expedientes, bien adaptando las aplicaciones ya existentes, o bien, instalando el gestor de expedientes.

Las ventajas que esta actuación supone para gestores y ciudadanos viene determinada por las posibilidades que ofrece tener una información centralizada, reducir tiempos de tramitación, facilitar en cualquier momento el acceso a la información, y especialmente, posibilitar el intercambio de documentación sin necesidad de personarse en las Oficinas de la Administración.

## **7.5. Medidas para la adecuación del 012 como soporte intermedio ciudadanos-órgano gestor.**

### **Medida nº 16:**

#### **Adecuación del 012 para la iniciación de solicitudes telemáticas.**

El servicio de información administrativa 012 ha de servir de puente entre los ciudadanos y los órganos gestores para iniciar determinados procedimientos, dar información y asesorar sobre los trámites que les interesen.

Además, este Servicio ofrecerá:

- Ayuda para la cumplimentación del formulario, requisitos técnicos informáticos, y asistencia en el uso de las herramientas.

- Posibilidad de recepción de la solicitud (vía teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y remisión al órgano competente y/o incluso registro de entrada de la misma, tras las comprobaciones oportunas de la identidad u otros datos.

**Medida nº 17:**

**Adecuación del 012 para informar a los ciudadanos sobre sus expedientes.**

Además, puede servir también para informar a los interesados, con total confidencialidad y tras realizar las comprobaciones oportunas, del estado de tramitación de sus expedientes, bien por acceso restringido a algunas bases de datos de los órganos gestores, o bien por consulta a éstos por distintas vías.

## 8. DESARROLLO TECNOLÓGICO

**OBJETIVO:**

**DESARROLLAR LA TECNOLOGÍA NECESARIA PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: PLATAFORMA CORPORATIVA DE ADMINISTRACION ELECTRONICA.**

Con el fin de poder llevar a cabo la efectiva implantación de la Administración electrónica, es necesario disponer de una serie de elementos que permitan el procesado de la información involucrada, respetando siempre los principios de autenticidad, confidencialidad, integridad, no repudio, conservación, disponibilidad y seguridad de la información, así como el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos.

Dichos elementos garantizarán la validez jurídica de los actos e informaciones que procesen. El conjunto de dichos aplicativos y sistemas se denomina "**Plataforma corporativa de Administración electrónica**".

La Plataforma se encargará de la relación con el ciudadano, haciendo de intermediario con los aplicativos de las Consejerías, dando validez jurídica a la información intercambiada entre ciudadano y el órgano gestor.

Además, la Plataforma será el medio que permitirá la interoperabilidad de datos y servicios entre la Administración de la Comunidad de Castilla y León y el resto de las Administraciones Públicas.

La puerta de entrada a la gestión de todos estos servicios será el portal web corporativo de la Junta de Castilla y León, [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es), basado en el “Sistema de Información Administrativa Único.”

Por último, la Plataforma será accesible a las Entidades Locales que deseen utilizar los servicios que ofrece, facilitando a los municipios con menos recursos implantar la Administración electrónica al alcance de sus vecinos.

## **8.1. Medidas para la e-Identificación.**

### **Medida nº 18:**

#### **Integración del DNI electrónico en la plataforma corporativa de la Administración electrónica.**

Se ampliará la Plataforma corporativa de Administración electrónica, actualmente en funcionamiento, para dotarla de capacidad de firmado con DNI-electrónico.

### **Medida nº 19:**

#### **Integración de otras formas de identificación.**

En aplicación de la Ley 11/2007, se ampliarán las posibilidades de identificación del ciudadano, permitiendo acceso a través de claves concertadas en aquellos procedimientos que lo establezcan.

### **Medida nº 20:**

#### **Creación del Módulo de capacidades de representación.**

El establecimiento de relaciones de representación entre dos personas obliga a la adecuación de los diversos módulos de la plataforma, de forma que el representante pueda ejercer dichas capacidades en distintos actos administrativos que puedan iniciarse desde la plataforma de Administración electrónica en nombre del representado.

Además, estarán registrados aquellos empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León que estén habilitados para validar la identificación o autenticación de los ciudadanos que carezcan de

certificado electrónico en los procedimientos de Administración electrónica que requiera dicha identificación.

**Medida nº 21:**

**Ampliación de los certificados electrónicos reconocidos.**

Se ampliará el Módulo de Firma Electrónica, de forma que se reconozcan certificados electrónicos de más autoridades de certificación, de las que ya están disponibles en la plataforma actual.

El objetivo es permitir al ciudadano la utilización de los servicios de Administración electrónica, sea cual sea el certificado digital que éste posea.

En la actualidad se reconocen certificados de DNI Electrónico, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, CamerFirma, Firma Profesional, Agencia de Certificación de la Abogacía, Agencia Notarial de Certificación y Registradores de la Propiedad

**8.2. Medidas para la e-Tramitación.**

**Medida nº 22:**

**Integración en la Plataforma de la nueva versión del módulo de Firma Electrónica.**

Se integra el nuevo módulo de Firma Electrónica, proporcionado por el Ministerio de Administraciones Públicas, en la Plataforma corporativa de Administración electrónica.

**Medida nº 23:**

**Integración en la Plataforma de la nueva versión del módulo Registro Telemático. Creación del Registro Telemático de Salida.**

Los cambios en la Plataforma corporativa de Administración electrónica derivados de la inclusión del nuevo módulo de Firma y Custodia, exigen la ampliación de las funcionalidades del Registro Telemático de Entrada. Asimismo, la puesta en marcha de las Notificaciones Electrónicas exige la creación del Registro Telemático de Salida.

### **8.3.- Medidas para la interoperabilidad.**

#### **Medida nº 24:**

#### **Sistemas externos a la Administración de la Comunidad de Castilla y León.**

Se amplían los servicios de intercambio de datos entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad de Castilla y León a través del sistema de supresión de certificados en soporte papel del M.A.P.

En la actualidad, se está accediendo a través de este sistema a la Dirección General de la Policía para verificar datos de identidad de los ciudadanos, y al Instituto Nacional de Estadística para verificar datos de residencia (certificados de empadronamiento). Gracias a este sistema no será necesario exigir al solicitante la fotocopia del DNI ni el certificado de empadronamiento a la hora de presentar solicitudes dirigidas a esta Administración.

Y se implantará un sistema que permita a un ciudadano comunicar su cambio de domicilio a su ayuntamiento, y que este cambio sea notificado automáticamente a organismos de la Administración General del Estado (Ministerio del Interior, D. G. de Tráfico, INSS, AEAT, etc.) y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (Educación, Sanidad, Familia e Igualdad de Oportunidades, etc.). Con este sistema el ciudadano evitará tener que realizar él mismo estos trámites ante cada organismo.

#### **Medida nº 25:**

#### **Sistemas internos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.**

Existe un sistema de interoperabilidad interna, que permite el intercambio de certificaciones electrónicas entre las distintas Consejerías que se ampliará para otros Entes y Organismos.

#### **Medida nº 26:**

#### **Simplificación de los protocolos de acceso.**

Integración de la Plataforma de interoperabilidad en una Arquitectura Orientada a Servicios (S.O.A.), que permita a las Consejerías acceder a estos servicios de interoperabilidad de una forma sencilla.

Una vez decidida esta tecnología a utilizar para el intercambio de información, tanto dentro de la Junta de Castilla y León como entre ésta y otras administraciones, es el momento de organizar dichos servicios. Con la elección de los Servicios Web como mecanismo de intercambio de información se logra que todo el mundo sepa como proveer y consumir información de una manera normalizada. Los servicios son ofrecidos a través de una plataforma común, totalmente redundada, que permitirá ofrecer y consumir servicios de una forma centralizada, normalizada, segura y gestionable basándose en estándares de interoperabilidad (WS-I) y de seguridad (WS.-Security).

La Plataforma de Interoperabilidad se encargará de:

- Publicar los servicios de forma que los sistemas autorizados puedan ver los servicios a los que se puede acceder y la forma en la que deben consumirlos.
- Ofrecer un punto central para el consumo de dichos servicios.
- Establecer los modelos de información a intercambiar por medio de los esquemas publicados.
- Garantizar la seguridad de los accesos a los servicios a través de un elemento encargado de aplicar las políticas de seguridad que cada proveedor haya considerado necesarias. Estas políticas de seguridad constarán de una serie de pasos que permitirán garantizar la confidencialidad, integridad, autenticación, autorización y no repudio.

Esta Plataforma de Interoperabilidad servirá también para proveer los servicios ofrecidos por la Unión Europea, la Administración General del Estado y la Junta de Castilla y León de una forma centralizada y transparente para los consumidores finales independientemente de su ubicación.

#### **8.4. Medida para la e-Notificación.**

##### **Medida nº 27:**

##### **Sistema de notificaciones electrónicas.**

Se establecerán las funcionalidades que este sistema deba tener para el envío de notificaciones electrónicas a los ciudadanos. Estas funcionalidades se organizarán en aplicaciones web que permitirán al ciudadano (receptor de las notificaciones) y al órgano gestor (emisor de las notificaciones) interactuar con el sistema.

Una vez establecidas, se desarrollarán los servicios de notificación para su uso desde las aplicaciones web descritas en el punto anterior y se integrarán estos servicios en la Plataforma corporativa de Administración electrónica.

## **8.5. Medida para el Modelo Básico de Información.**

### **Medida nº 28:**

#### **Modelo básico de información.**

La Administración está afrontando la definición del conjunto de estados, procesos, actividades, información y documentación de entrada y salida que se deban utilizar en los procedimientos administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Una vez definidos, es necesario implantarlos en los procedimientos que se tramiten mediante Administración electrónica, adecuando los elementos habilitantes afectados para que soporten los estados y datos definidos en el Modelo Básico de Información.

## **8.6. Medidas de Conservación Documental.**

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 40/2005, de 19 de mayo, se proponen estas medidas de actuación:

### **Medida nº 29:**

#### **Implantación de la Custodia Documental.**

La Custodia Documental es el sistema responsable de almacenar toda documentación firmada electrónicamente que exija almacenamiento seguro y con garantías legales en el tiempo.

### **Medida nº 30:**

#### **Desarrollo e implantación del Depósito de Originales Electrónicos.**

El Depósito de Originales Electrónicos (DOE) es el responsable del acceso (introducción/obtención) a los documentos almacenados en Custodia Documental, y también de aquellos otros documentos que, siendo igualmente electrónicos, no requieran el nivel de garantías jurídicas que precisan los custodiados.

Para acceder al DOE se creará una aplicación informática para la consulta por personal autorizado de la documentación del ciudadano que esté almacenada en el mismo, y siempre con consentimiento de aquél.



## **8.7. Medida para el desarrollo e implantación de las Copias electrónicas.**

### **Medida nº 31: Desarrollo de las copias electrónicas.**

Con el fin de hacer efectiva esta posibilidad de compulsa y cotejo se ha diseñado una solución técnica de compulsa, de acuerdo con los requisitos establecidos, desarrollando e implantando un sistema que permite al personal de la Administración Regional habilitado para ello, la compulsa electrónica de documentación en soporte papel.

## **8.8. Medida para aplicar un Gestor de expedientes.**

### **Medida nº 32: Gestor de expedientes y documental.**

Se definirán las necesidades de la Administración de Castilla y León en materia de gestión de expedientes y documental, los requisitos que debe cumplir el sistema informático que le dé soporte, la selección de criterios a cumplir por los productos comerciales, la asignación de indicadores de relevancia y la selección de la herramienta informática más acorde.

## **8.9. Medidas de Archivo.**

### **Medida nº 33: Definición del Expediente electrónico de archivo.**

La definición del Expediente electrónico de archivo contemplará la documentación que forma parte de él, procesos de generación de documentación, definición de políticas de almacenamiento, acceso, destrucción, refirmado y la definición de los metadatos asociados a su creación, gestión y archivado.

### **Medida nº 34: Definición del Sistema de Archivo Electrónico.**

La definición de las necesidades de la Administración de Castilla y León en materia de gestión de expedientes de archivo incluye la definición de requisitos que debe cumplir el sistema informático que le dé soporte, la selección de criterios a cumplir por los productos comerciales, la asignación de

indicadores de relevancia y la selección de la herramienta informática más acorde.

**Medida nº 35:**

**Implantación del Sistema de Archivo Electrónico.**

La implantación del producto incluye la elaboración de casos piloto, la validación de resultados, la elaboración de manuales de archivado, la elaboración de temarios para la formación del personal implicado, la elaboración de manuales de Buenas Prácticas, y la definición de los procedimientos de soporte, así como la integración con el DOE.

**8.10. Medidas para aumentar la disponibilidad de la Plataforma corporativa de Administración electrónica.**

**Medida nº 36:**

**Creación de aplicativos para el personal responsable del mantenimiento de los servicios y módulos de la plataforma.**

Se dotará de cuantos aplicativos se requieran para realizar esta labor y se facilitará al personal técnico de las diferentes Consejerías de la Junta de Castilla y León la gestión de aquellos aplicativos y datos de su responsabilidad, que deban utilizar los servicios de Administración electrónica.

**Medida nº 37:**

**Definición e implantación de la infraestructura de comunicaciones, hardware y software, de alta disponibilidad.**

Se trata de una infraestructura capaz de dar servicio de alta disponibilidad de soporte a los sistemas informáticos de la Administración electrónica descritos en los programas anteriores. Así mismo permitirá la prestación de servicios de la Junta de Castilla y León a la Administración Local. Incluirá una infraestructura de comunicaciones, hardware y software redundante que contribuya a asegurar la disponibilidad 24x7 de los sistemas informáticos.

**8.11. Medida para mejorar la red corporativa de telecomunicaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.**

**Medida nº 38:**

**Mejora de la seguridad de los servicios soportados sobre la red corporativa.**

Se mejorará la disponibilidad, integridad y confidencialidad en los servicios de telecomunicaciones soportados por la red corporativa como red soporte de los elementos que permiten prestar los servicios de la Administración Electrónica disponibles para cualquier tipo de acceso a los ciudadanos.

**Medida nº 39:**

**Implantación de servicios avanzados de telecomunicaciones en la red corporativa con especial interés en la disponibilidad y operatividad de los servicios a través de la convergencia IP.**

Estos nuevos servicios permitirán la máxima disponibilidad e información necesaria para todo el sistema de Administración electrónica y Oficinas de Atención e Información al Ciudadano, así como de toda la organización interna gestora de los servicios públicos.

Se mejorará la disponibilidad, integridad y confidencialidad en los servicios de telecomunicaciones soportados por la red corporativa.

**Medida nº 40:**

**Impulso de la conectividad de las entidades locales al nodo neutro regional de acceso a la Intranet Administrativa de Castilla y León.**

Se determinará la solución técnica que permita la conexión de las entidades locales del ámbito territorial de Castilla y León a la Intranet Administrativa, atendiendo a los objetivos de rendimiento, interoperabilidad, versatilidad, escalabilidad, seguridad (disponibilidad, integridad y confidencialidad) y calidad, así como con los criterios de neutralidad e innovación tecnológica, capacidad y simplicidad en la gestión y garantía de tiempo de vida de las actuaciones.

**8.12. Medida para la mejora del Sistema de Información Administrativo Único (SIAU).**

**Medida nº 41:**

**Mejora y desarrollos del Sistema de Información Administrativo Único.**

La Administración General e Institucional de Castilla y León utilizará la Plataforma corporativa SIAU para publicar su información, manteniendo los niveles de usabilidad y accesibilidad marcados corporativa y legalmente.

De esta forma, se dispondrá de un sistema común que permita la reutilización eficiente de información y desarrollos. Esto supondrá, no sólo un ahorro en los esfuerzos humanos y económicos, sino que también facilitará a la Administración autonómica el cumplimiento del objetivo de ofrecer información coherente a los ciudadanos a través de todos los canales.

Además, se realizarán estudios periódicos que permitan mejorar la navegación por [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es), enfocados en los siguientes puntos:

- Cumplimiento de la accesibilidad.
- Mejora de la usabilidad del portal.
- Análisis de estadísticas de acceso al portal.
- Comparativa con los portales de otros organismos públicos.

Adicionalmente, se realizarán los desarrollos necesarios para que la información almacenada en el SIAU pueda ser accedida a través de dispositivos móviles, poniendo a disposición del ciudadano un nuevo canal de acceso a la información. Asimismo se estudiarán otros posibles canales de acceso teniendo en cuenta la evolución de la tecnología.

## 9. PROYECTOS TRANSVERSALES

**OBJETIVO:**

**DESARROLLAR LAS ACTUACIONES NECESARIAS PARA HACER EFECTIVOS LOS PROYECTOS PREVISTOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN.**

Para el cumplimiento de los objetivos previstos en el Plan hay que apoyarse también en un conjunto de proyectos transversales que, con la misma importancia que los vistos hasta ahora, hagan efectiva su implantación.

Así, nos encontramos con cuatro tipos de proyectos transversales, relativos a: los recursos humanos, la colaboración administrativa, la divulgación y el desarrollo normativo.

### **9.1. Medidas relativas a los recursos humanos y a la organización.**

El desarrollo de las tecnologías está provocando cambios muy rápidos en las necesidades y expectativas de los ciudadanos, obligando a las Administraciones Públicas a un cambio organizativo que afecta al diseño de sus procedimientos y servicios, a la formación de su personal y a la reformulación de los modelos de gestión de sus empleados públicos.

Adaptarse a este nuevo contexto conlleva, en relación a la gestión de los recursos humanos, el desarrollo de las siguientes medidas de actuación:

**Medida nº 42:**

**Sensibilización y formación a altos cargos y directivos.**

El Plan Estratégico de Modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León 2008-2011, a través del Programa de Actuación: "Lidera", impulsa la implantación de técnicas que fomenten el liderazgo y las competencias gerenciales.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario que los equipos directivos tengan una concepción clara de lo que supondrá el paso hacia la Administración electrónica, no sólo respecto de sus distintos módulos

habilitantes, sino de cómo éstos pueden modificar el trabajo y las estrategias del sector público.

Estos dos bloques de contenidos se abordarán a través de jornadas de sensibilización y formación específicas para este colectivo, o bien a través de alguno de los módulos diseñados para la formación en red.

**Medida nº 43:**

**Formación a empleados públicos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.**

A la función de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano como puerta de entrada a la Administración, hay que añadir el nuevo papel de estas Oficinas, que las convertirá en lugares donde se podrá consultar electrónicamente toda la información y los servicios disponibles, lo que obliga a proporcionar al ciudadano la asistencia necesaria para la utilización de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración.

Estas nuevas funciones y la habilitación de los funcionarios públicos para identificar y autenticar a los ciudadanos, cuando éstos no dispongan de los medios electrónicos, hacen necesaria la elaboración de contenidos formativos dirigidos específicamente a estos colectivos.

**Medida nº 44:**

**Formación a empleados públicos implicados en la gestión electrónica de procedimientos y servicios electrónicos.**

Gestionar electrónicamente un procedimiento administrativo implica, no sólo una preparación específica en la aplicación que se maneja, sino un conocimiento de los distintos módulos habilitantes de la Administración electrónica.

Se abordarán, por lo tanto, planes específicos para aquellos grupos de trabajadores que estén implicados en la tramitación electrónica de procedimientos administrativos, en cualquiera de las fases.

**Medida nº 45:**

**Formación a empleados públicos implicados en la actualización de la información.**

Poner a disposición de los ciudadanos todos los trámites y servicios junto con el resto de información administrativa implica la necesidad de tener toda esa información actualizada y completa.

Para ello es necesario que los trabajadores involucrados en estas tareas dispongan de la formación y dedicación necesaria para poderlas llevar a cabo.

**Medida nº 46:**

**Formación a empleados públicos especializados en la supervisión y control de documentos: de intervención, asesoría jurídica, etc.**

Determinados colectivos de funcionarios, como son los interventores y los letrados, deben constituirse en el motor de la implantación de la nueva cultura de funcionamiento que supone la Administración electrónica.

El uso de las herramientas informáticas por parte de estos colectivos servirá de apoyo al proceso de adaptación de los restantes empleados públicos.

Por esta razón se realizarán jornadas y cursos para el uso de las TICs, específicamente dirigidos a la problemas específicos que se les pueda plantear a estos colectivos en el desempeño de sus funciones.

**Medida nº 47:**

**Potenciación de la formación en red (e-Learning).**

El impulso que se quiere dar desde la Administración de la Comunidad de Castilla y León a la implantación de la Administración electrónica debe llegar al mayor número de empleados posibles.

En este sentido, la Escuela de Administración Pública de Castilla y León ya viene desarrollando diversos programas de formación a través de su "Escuela Virtual", que incluirá un módulo específico de los elementos integrantes de la Administración electrónica.

**Medida nº 48:**

**Reconocimiento a las mejores prácticas de los empleados públicos.**

La puesta en marcha de procesos de modernización dentro de una organización implica el reconocimiento de la labor de sus trabajadores en la implantación de las medidas de actuación y la consecución de los objetivos marcados.

Con ello se conseguirá la implicación del personal en la implantación de la Administración electrónica, fomentará la participación de los empleados en la efectiva aplicación de sus medidas e incorporará el nuevo modelo a la cultura administrativa.

La actuación descrita se llevará a efecto a través del establecimiento de diversos reconocimientos y premios a todas aquellas propuestas o prácticas dirigidas a la reforma y modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y enfocadas a la Administración electrónica.

Asimismo se reconocerá la innovación y el impulso de todas aquellas unidades y órganos administrativos que fomenten las mejores prácticas en sus procesos y métodos de trabajo.

**Medida nº 49:**

**Planificación de las medidas necesarias para adaptar las estructuras organizativas al nuevo modelo de trabajo.**

La Administración electrónica va a llevar aparejada una nueva forma de trabajar debido tanto a la simplificación y rediseño de los procesos, como, sobre todo, a las ventajas que supone el aprovechamiento de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Consecuencia de ello deben ser los cambios adaptativos en las estructuras organizativas vigentes, que se basan en el modelo clásico de trabajo burocrático asentado en el paradigma expediente-papel.

Por estas razones, se hará una propuesta ordenada de los sucesivos cambios organizativos que se deben realizar para hacer efectivo este cambio de cultura pública.

**Medida nº 50:**

**Realización de un estudio de viabilidad para la implantación del proyecto de teletrabajo y el diseño e implantación de un proyecto piloto sobre teletrabajo.**

La implantación de esta nueva solución tecnológica permitirá organizar mejor el tiempo de trabajo, de tal manera que los empleados públicos puedan armonizar la vida personal con su desarrollo profesional, favoreciéndose al mismo tiempo la implantación de nuevas fórmulas de organización del trabajo basadas en el cumplimiento de objetivos.

Consciente del reto que suponen estas nuevas fórmulas de organización, la Administración de la Comunidad Autónoma realizará un estudio de viabilidad para la implantación del proyecto de teletrabajo.

Posteriormente al estudio de viabilidad, se diseñará un plan piloto en un centro directivo, oportunamente seleccionado al efecto que, una vez evaluado, permitirá su extensión como tal proyecto a otros centros directivos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.



Las conclusiones que se puedan extraer de esta experiencia permitirán regular la prestación de servicios públicos bajo esta modalidad, así como el procedimiento por el que los distintos centros directivos, previa negociación con las organizaciones sindicales, puedan implantar programas de teletrabajo dentro de su ámbito de actuación.

## **9.2. Medidas de colaboración administrativa.**

El Plan de actuación se caracteriza por ser un instrumento planificador detallado que se amolda de forma flexible a las posibles desviaciones que en el tiempo se pudieran producir con motivo de situaciones no previstas y de sinergias no debidamente ponderadas.

Es preciso, tanto para su ejecución como para su adaptación, la construcción de una estructura de relaciones basada en el contacto directo y permanente entre todas las Consejerías y con los Organismos Públicos regionales afectados, cooperando con el resto de Administraciones Públicas.

### **Medida nº 51:**

#### **Red integrada de Atención al ciudadano.**

El artículo 44 de la Ley 11/2007 establece la posibilidad de cooperación entre las distintas Administraciones Públicas mediante la suscripción de los oportunos Convenios de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes o ventanillas únicas.

Por ello, se establecerán las condiciones para la firma de estos Convenios con la Administración General del Estado y, en especial, con las Administraciones Locales de la Comunidad Autónoma, con el fin de que el ciudadano pueda entrar desde el mismo punto a todas las Administraciones electrónicas.

### **Medida nº 52:**

#### **Colaboración, ayuda y asistencia técnica a las Entidades Locales.**

Completando la iniciativa “Red de Municipios Digitales” de la Consejería de Fomento para el desarrollo de servicios públicos digitales en el entorno local, se prestará una especial atención al impulso de la Administración electrónica en estas Administraciones.

Se firmarán los oportunos instrumentos jurídicos de colaboración, de cara al desarrollo tecnológico de las Entidades Locales, permitiendo su acceso a la Red Interadministrativa, creándoles servicios de Administración electrónica en modo proveedor de servicio de aplicaciones, preparando la Plataforma

corporativa de Administración electrónica para que sus servicios puedan ser ofrecidos directamente por las aplicaciones de las Entidades Locales que lo deseen, simplificando el acceso a estos servicios, mediante el empleo de una plataforma SOA (Service Oriented Architecture) y procediendo a la paquetización de elementos habilitantes y/o técnicos de la Plataforma corporativa de Administración electrónica, listos para ser instalados, desplegados y adaptados en las Entidades Locales que lo deseen.

Además, se prestará a las Entidades Locales que lo deseen servicios de consultoría y asesoría técnica, relacionados con la implantación de soluciones software de Administración electrónica.

### **9.3. Medidas de divulgación.**

Resulta necesario transmitir a los ciudadanos los beneficios y posibilidades que reporta la utilización de los nuevos procesos que se irán implantando como consecuencia de la incorporación de la Administración electrónica a los servicios que la Junta de Castilla y León ofrece.

#### **Medida nº 53: Publicidad institucional.**

En el momento inicial y en las diferentes etapas de la aplicación del Plan, se realizarán campañas de publicidad, notas o ruedas de prensa con el fin de informar y concienciar a la sociedad de los cambios que la implantación de la Administración electrónica produce en las relaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León con los ciudadanos, empresas y demás colectivos.

Igualmente, en cada una de las diferentes etapas del proceso, se realizarán estas campañas publicitarias con la finalidad de difundir los avances y logros alcanzados.

#### **Medida nº 54: Cartas de servicios electrónicos.**

Estos documentos electrónicos informarán al ciudadano acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas y los compromisos de calidad asumidos en su prestación por diversos órganos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de modo que los usuarios puedan intervenir más activamente en la mejora de la actuación administrativa.

**Medida nº 55:**

**Extensión de la firma electrónica.**

Se realizarán campañas divulgativas con el objeto de dar a conocer y, a su vez, formar a los potenciales usuarios de la Administración electrónica: ciudadanos y empleados públicos. Para ello se les facilitará información acerca de los distintos sistemas de firma electrónica disponibles, tanto para su identificación, como para la autenticación de los documentos que presenten electrónicamente.

**Medida nº 56:**

**Participación en foros, encuentros y jornadas.**

La Junta de Castilla y León impulsará iniciativas, que tengan por fin de dar a conocer los esfuerzos que en el ámbito de la Administración electrónica se estén realizando, así como para fomentar el uso de los servicios electrónicos que ofrece.

Del mismo modo, se fomentará la participación en actos y jornadas de difusión que permitan, por un lado, difundir los planteamientos genéricos, así como las iniciativas particulares de la Junta de Castilla y León en el ámbito de la Administración electrónica; y, por otro, fomentar el intercambio de experiencias y conocimientos relativos a su puesta en funcionamiento.

#### **9.4. Medidas de desarrollo normativo.**

Cuando una Administración Pública se plantea ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de relacionarse con ella electrónicamente utilizando medios digitales, necesita disponer, en primer lugar, de un entorno de interacción y, en segundo lugar, de un sistema de gestión automatizada de las tramitaciones.

Para poder desarrollar estas dos premisas, es necesario llevar a cabo las actuaciones administrativas y normativas necesarias que permitan sentar las bases para un desarrollo de los servicios públicos en línea, adaptando nuestro ordenamiento al nuevo contexto generado por la implantación en la Administración Pública de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs).

El Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León 2008-2011 contempla dentro de la **Estrategia: Administración más fácil** diversas líneas de actuación tanto a nivel de gestión, como de implantación que hacen referencia al desarrollo normativo y a la interoperabilidad necesaria para universalizar los servicios públicos mediante el acceso electrónico.

En consonancia con esta estrategia, el presente Plan desarrolla las siguientes medidas de actuación:

**Medida nº 57:**

**Aprobación de la normativa necesaria para la simplificación documental.**

Si partimos del principio recogido en el art. 35.e de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece el derecho de los ciudadanos a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, resulta necesario abordar una serie de medidas que permita prescindir de aquellos documentos que no aporten un valor añadido al expediente o cuya constancia no sea determinante para la resolución del mismo y no exigir informaciones y documentos solicitados con anterioridad en otros procedimientos iniciados ante la Administración, o que puedan ser recabados por ésta a los Organismos emisores.

El compromiso de la Junta de Castilla y León para seguir avanzando en esta línea conlleva el desarrollo de acciones normativas de simplificación documental que consigan reducir la complejidad en la documentación que tiene que aportarse para la iniciación de un procedimiento, independientemente de que su tramitación sea electrónica o en papel, trasladar la carga administrativa del ciudadano a la Administración y potenciar la interoperabilidad dentro de nuestra propia Administración.

**Medida nº 58:**

**La aprobación de normativa que regule la normalización de los formularios y modelos de solicitud.**

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dispone en su artículo 70.4 que “Las Administraciones Públicas deberán establecer modelos y sistemas normalizados de solicitudes cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de procedimientos. Los modelos mencionados estarán a disposición de los ciudadanos en las dependencias administrativas.”

La experiencia acumulada durante estos años y la nueva realidad impuesta por la utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León hacen necesario, por un lado, garantizar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos reconocidos en las leyes con plenas garantías jurídicas y, por otro, establecer unos criterios comunes y

homogéneos de normalización documental, independientemente de que el soporte utilizado sea un documento electrónico, una aplicación de Administración electrónica, o cualquier otro medio habilitado a estos efectos. Con ello se conseguirá:

- Adaptar la normativa vigente a las necesidades surgidas por la utilización de medios electrónicos en la iniciación de procedimientos administrativos.
- Potenciar la normalización de formularios para su aplicación homogénea a todos los centros directivos.
- Adopción del procedimiento de inscripción de los formularios en el Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos, para su constancia y control.
- Establecer un modelo normalizado para la aportación de datos, documentos e informaciones a procedimientos ya iniciados.

#### **Medida nº 59:**

#### **La aprobación de normativa que ampare la gestión electrónica de los procedimientos administrativos.**

La implantación de las medidas organizativas y técnicas necesarias para el desarrollo de la Administración electrónica tienen que estar respaldadas por normas que amparen las relaciones jurídico-administrativas entre los ciudadanos y la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

En este sentido, se desarrollarán las normas necesarias para garantizar que la consulta de la información administrativa y la realización de trámites y procedimientos por medios electrónicos se implante con criterios homogéneos en todos los ámbitos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, preservándose de esta manera los principios de seguridad jurídica y técnica, además de los de simplificación administrativa, proporcionalidad, eficiencia, transparencia y accesibilidad que debe regir cualquier actuación administrativa dirigida a implantar servicios de Administración electrónica.

#### **Medida nº 60:**

#### **Adaptación de la Administración Regional a las condiciones establecidas en la Ley 11/2007.**

La adaptación de la Administración Regional a las condiciones establecidas en la Ley 11/2007, plantea la obligación de modificar los servicios informáticos y de comunicaciones de la Junta de Castilla y León, atendiendo a los siguientes aspectos:

- Modificación de las funciones del personal para su adaptación a la prestación del servicio en régimen 24x7 regulando la disponibilidad del personal técnico y su adaptación a la demanda de servicio realmente existente.
- Gestión de los recursos humanos, materiales y presupuestarios para la adecuada aplicación de las políticas de eficiencia y racionalización de recursos, por la obtención de descuentos en economía de escala.
- Titularidad única de los recursos para poder aplicar adecuadamente las políticas de eficiencia y racionalización de recursos.

## 10. RECURSOS

**OBJETIVO:**

**DEFINIR LOS RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS Y ECONÓMICOS NECESARIOS PARA IMPLANTAR ADECUADAMENTE EL PLAN.**

Para garantizar que la implantación de las medidas contenidas en el Plan se lleva a cabo de una manera satisfactoria, son necesarios recursos humanos, técnicos y económicos que hagan posible su desarrollo en los plazos previstos.

El Plan de implantación de la Administración electrónica de Castilla y León 2009-2011 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 periodo de tiempo que abarca.

De ahí que, también, resulta necesario establecer un sistema de gestión y seguimiento que permita conocer y analizar la evolución del Plan y realizar, en su caso, los ajustes que sean convenientes.

### 10.1. Recursos humanos.

Es necesario destacar que el desarrollo del Plan compete a todo el personal de la Administración de la Comunidad. En este sentido, resulta imprescindible que los responsables de la gestión de los procedimientos participen activamente en la implantación de las medidas que contiene.

Si bien desde hace años desde la Escuela de Administración Pública de Castilla y León (ECLAP) se vienen impartiendo cursos relacionados con la gestión de recursos TICs, es imprescindible desarrollar planes de formación que garanticen que todos los empleados públicos tienen acceso al conocimiento necesario para desenvolverse en el nuevo escenario tecnológico que surge como consecuencia de la Ley 11/2007.

La ECLAP debe orientar sus planes en los próximos años a satisfacer las necesidades de formación en Administración electrónica:

- Normativa: Ley 11/2001, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, Decretos y Órdenes de desarrollo, estatales o de la Comunidad.
- Certificado y firma electrónica...
- Copias electrónicas.
- Notificaciones electrónicas.
- Herramientas/módulos habilitantes.
- Teletramitación.
- Atención telemática...
- Etc.

## 10.2. Recursos técnicos.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León viene desarrollando, especialmente en los últimos años, un importante esfuerzo para dotarse de infraestructuras y herramientas electrónicas (registro telemático, SIAU y portales específicos, atención telefónica 012, IAPA, procedimientos teletramitables, etc.).

Durante el año 2009, las inversiones en TICs se centrarán en cumplir las exigencias de la Ley 11/2007, fundamentalmente en cuanto al hardware, software y comunicaciones de soporte para los elementos habilitantes:

- Integración del DNI electrónico en la plataforma corporativa.
- La gestión de representantes.
- Integración de la nueva versión de firma electrónica.
- Registro de salida telemático.
- Interoperabilidad externa e interna.
- Notificaciones electrónicas.
- Módulo Básico de Información.
- Equipos para copias electrónicas y tramitación telemática en oficinas de información y atención al ciudadano, y en los órganos gestores.
- Certificados electrónicos: Implantación a empleados y a ciudadanos.
- Gestor de expedientes.

- Mejora infraestructura de comunicaciones corporativas (rendimiento, seguridad, etc.)
- Etc.

Durante los años siguientes, 2010 y 2011, se pondrán en marcha otras actuaciones, como:

- Gestor documental y Archivo.
- Implantación del gestor de expedientes.
- Hardware y servicios de soporte para la red 24x7x365.
- Puesta en marcha de servicios de telecomunicaciones avanzados en la red corporativa.
- Impulso a la generalización de conexiones a la Intranet Administrativa.
- Etc.

### **10.3. Recursos económicos.**

El Plan de Implantación de la Administración Electrónica pretende servir de soporte en la planificación y coordinación de recursos tecnológicos, humanos y económicos existentes, así como de aquellas actuaciones que deban desarrollar las distintas Consejerías con el fin pretendido de modernizar la Administración Autonómica de una manera continua.

La colaboración económica de todas las Consejerías se hace imprescindible. La continuidad, la coordinación y la coherencia de esfuerzos son necesarias para conseguir un mayor aprovechamiento de los recursos.

Debemos partir de una limitación en el crecimiento del gasto público pero también del dato, no menos importante, de la consolidación de unos presupuestos que ya incluyen entre sus créditos importantes partidas destinadas a cumplir con los objetivos y ejes del Plan.

Por otro lado, el presupuesto asignado a la ejecución del Plan ha de consignar aquellos créditos que supongan un valor añadido en las relaciones de los ciudadanos con la Administración, de manera que deben excluirse los gastos de funcionamiento o mantenimiento ordinarios.

El primer año de financiación del Plan, el año 2009, cuenta ya con unos presupuestos cerrados, de manera que el planteamiento financiero no puede ser otro que el de la priorización, la eficacia y la optimización de los recursos existentes.

Por otro lado, no podemos olvidar que la productividad en el sector público debe crecer para poder crear más oportunidades para la mejora del



servicio público a un coste igual o inferior. En este sentido, la Administración electrónica puede ayudar al sector público a enfrentarse a las contradictorias exigencias de ofrecer más y mejores servicios con menos recursos. Sin embargo, su implantación va a requerir, en el horizonte presupuestario de 2009, posicionar créditos e incrementar determinadas partidas a fin de cumplir con los mandatos temporales de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Dentro de las distintas actuaciones contempladas en el Plan, se encuentran aquéllas que corresponde realizar a las distintas Consejerías y organismos para adaptar la totalidad de sus procedimientos a la Ley 11/2007, de 22 de junio, facilitando que cualquier trámite pueda realizarse virtualmente.

En este mismo sentido, la automatización de los procedimientos y el desarrollo de un modelo de gestión de los recursos humanos mediante específicas herramientas informáticas permitirá que los empleados públicos puedan dedicarse a tareas que aporten mayor valor añadido a la organización.

El Plan combina las actuaciones específicas a realizar por la Consejería de Administración Autonómica que, por razones competenciales, destinará la mayor parte de sus recursos a la implantación de servicios e infraestructuras comunes con las que, de forma sectorial, puedan llevar a cabo los distintos Departamentos de la Administración Regional, no sólo por la necesidad de dotarse de sistemas y soluciones adecuados al ámbito del sector público que deben tutelar sino por la necesidad de que en su actuar faciliten y garanticen el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Mención especial, por ello, requieren las inversiones que desde la Consejería de Administración Autonómica se destinan a la creación de infraestructuras y servicios comunes que den respuesta a los objetivos marcados por la ley.

Los costes de aplicación del Plan – contemplados en los Presupuestos de cada Consejería – se derivan de la adaptación de los procedimientos de los distintos Departamentos; el desarrollo de proyectos, infraestructuras y servicios adecuados para el cumplimiento de los mandatos de la ley.

Junto a ello, no menos importante son los recursos destinados a adaptar la realidad laboral de nuestra Administración al reto de las nuevas tecnologías, mediante una formación y comunicación interna especialmente destinada a tales fines.

En cualquier caso, el coste derivado de la aplicación y desarrollo del Plan en las distintas Consejerías y Organismos, se contemplará dentro de las dotaciones presupuestarias que anualmente se fijan en la correspondiente Ley

de Presupuestos de la Comunidad de Castilla y León en el marco de los correspondientes escenarios presupuestarios.

A continuación se recogen los cuadros de distribución de créditos en función de los cuatro ejes por los distintos Departamentos y Organismos de la Administración de la Comunidad.

**IMPLANTACIÓN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

AÑO 2009					
	Eje 1	Eje 2	Eje 3	Eje 4	TOTAL
La Presidencia			672.460		672.460
Hacienda			6.766.537		6.766.537
Agricultura			3.768.452		3.768.452
Fomento			2.046.695		2.046.695
Sanidad			1.970.219		1.970.219
Medio Ambiente			2.183.656		2.183.656
Educación			12.088.272		12.088.272
Economía Empleo			2.020.098		2.020.098
Familia			919.541		919.541
Cultura Turismo			2.204.085		2.204.085
Administración Autónoma	3.262.609	1.867.625	18.780.123	1.238.018	25.148.375
Interior Justicia			753.552		753.552
Gerencia Servicios Soc.			3.767.236		3.767.236
SACYL			18.554.867	382.246	18.937.113
ECYL			1.106.600		1.106.600
Instituto Juventud			70.920		70.920
<b>TOTAL</b>	<b>3.262.609</b>	<b>1.867.625</b>	<b>77.673.313</b>	<b>1.620.264</b>	<b>84.423.811</b>

AÑO 2010					
	Eje 1	Eje 2	Eje 3	Eje 4	TOTAL
La Presidencia			638.837		638.837
Hacienda			6.428.210		6.428.210
Agricultura			3.580.029		3.580.029
Fomento			1.944.360		1.944.360
Sanidad			1.871.708		1.871.708
Medio Ambiente			2.074.473		2.074.473
Educación			11.483.858		11.483.858
Economía Empleo			1.919.093		1.919.093
Familia			873.564		873.564
Cultura Turismo			2.093.881		2.093.881
Administración Autónoma	2.318.000	2.384.000	17.784.878	916.698	23.403.576
Interior Justicia			715.874		715.874
Gerencia Servicios Soc.			3.578.874		3.578.874
SACYL			17.627.124	19.112	17.646.236
ECYL			1.051.270		1.051.270
Instituto Juventud			67.374		67.374
<b>TOTAL</b>	<b>2.318.000</b>	<b>2.384.000</b>	<b>73.733.409</b>	<b>935.810</b>	<b>79.371.219</b>

AÑO 2011					
	Eje 1	Eje 2	Eje 3	Eje 4	TOTAL
La Presidencia			606.895		606.895
Hacienda			6.106.800		6.106.800
Agricultura			3.401.028		3.401.028
Fomento			1.847.142		1.847.142
Sanidad			1.778.123		1.778.123
Medio Ambiente			1.970.750		1.970.750
Educación			10.909.665		10.909.665
Economía Empleo			1.823.138		1.823.138
Familia			829.886		829.886
Cultura Turismo			1.989.187		1.989.187
Administración Autónoma	2.348.000	2.435.000	17.429.181	888.544	23.100.724
Interior Justicia			680.081		680.081
Gerencia Servicios Soc.			3.399.930		3.399.930
SACYL			16.745.767	9.556	16.755.324
ECYL			998.707		998.707
Instituto Juventud			64.005		64.005
<b>TOTAL</b>	<b>2.348.000</b>	<b>2.435.000</b>	<b>70.580.285</b>	<b>898.100</b>	<b>76.261.385</b>

2009	2010	2011	TOTAL
84.423.811	79.371.219	76.261.385	240.056.415

**CRONOGRAMA DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Nº Proyectos y Medidas de actuación		ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS																
		2009					2010				2011							
		En	Fb	Mar	Ab	May	Jn	Jl	Ag	Sp	Oc	Nv	Dic	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	
<b>PORTAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>																		
1	Creación del Portal																	
2	Desarrollar sus contenidos																	
<b>DESARROLLO DEL CANAL TELEFÓNICO 012</b>																		
3	Asistencia técnica para tramitación electrónica																	
4	Habilitación como canal de acceso a los servicios electrónicos																	
<b>IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS OFICINAS INTEGRADAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>																		
5	Puntos de Acceso públicos y gratuitos Intranet																	

**CRONOGRAMA DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Nº Proyectos y Medidas de actuación		2009												2010				2011				
		En	Fb	Mr	Ab	My	Jn	Jl	Ag	Sp	Oc	Nv	Dc	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	
<b>IMPLEMENTACIÓN TELETRAMITACIÓN</b>																						
<b>CREACIÓN DE UNA BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA...</b>																						
6	Identificación y catalogación de procedimientos																					
7	Diseño de una aplicación informática...																					
<b>MEDIDAS NORMATIVAS DE SIMPLIFICACIÓN E INTEROPERABILIDAD</b>																						
8	Elaboración de una guía de simplificación...																					
9	Elaboración de un Decreto																					
<b>SELECCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL NIVEL 3</b>																						
10	Establecimiento de criterios previos...																					
11	Selección procedimientos gran impacto																					
12	Implantación procedimientos nivel 3																					
<b>SELECCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL NIVEL 4</b>																						
13	Establecimiento de criterios previo...																					
14	Selección procedimientos nivel 4																					
15	Implantación automatización...																					
<b>ADECUACIÓN DEL 012 COMO SOPORTE INTERMEDIO ENTRE CIUDADANOS Y ORGANOS GESTORES (Véase ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRONICOS)</b>																						
16	Adecuación para el inicio de solicitudes																					
17	Adecuación para información sobre exptes.																					

# CRONOGRAMA DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Nº Proyectos y Medidas de actuación		DESARROLLO TECNOLÓGICO																
		2009						2010						2011				
		En	Fb	Mr	Ab	My	Jh	Jl	Ag	Sp	Oc	Nv	Dc	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	
<b>e-IDENTIFICACION</b>																		
18	Integración DNI-e en plataforma corporativa																	
19	Integración otras formas identificación																	
20	Creación módulo capacidades de representación																	
21	Ampliación certificados electrónicos reconocidos																	
<b>e-TRAMITACION</b>																		
22	Integración nueva versión Firma electrónica																	
23	Integración nueva versión Registro telemático salida																	
<b>INTEROPERABILIDAD</b>																		
24	Sistemas Externos (AEAT, TGSS, MAP...)																	
25	Sistemas Internos (TFN, RGM, RA,...)																	
26	Simplificación protocolos de acceso																	
<b>e- NOTIFICACION</b>																		
27	Sistema de Notificaciones Electrónicas																	
<b>MODULO BASICO DE INFORMACION</b>																		
28	Modelo Básico de Información (MBI)																	
<b>CONSERVACION DOCUMENTAL</b>																		
29	Implantación Custodia Documental																	
30	Desarrollo e implantación Dep. Originales Electr. (DOE)																	
<b>COPIAS ELECTRONICAS</b>																		
31	Desarrollo copias electrónicas																	
<b>GESTOR DE EXPEDIENTES</b>																		
32	Gestor de Expedientes y Documental																	
<b>ARCHIVO</b>																		
33	Definición Expediente Electrónico de Archivo																	
34	Definición Sistema de Archivo Electrónico																	
35	Implantación Sistema Archivo Electrónico																	
<b>DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACION ELECTRONICA</b>																		
36	Creación aplicativos para el personal...																	
37	Infraestructura de comunicaciones... alta disponibilidad																	
<b>RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES</b>																		
38	Mejora de la seguridad servicios soportados red corporativa																	
39	Implantación de servicios avanzados telecomunicaciones...																	
40	Impulso conectividad entidades locales a la intranet ...																	
<b>MEJORA DEL SIAU</b>																		
41	Mejora y desarrollos del SIAU																	

## CRONOGRAMA DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

PROYECTOS TRANSVERSALES																			
Nº	Proyectos y Medidas de actuación	2010																	
		En	Fb	Mr	Ab	My	Jn	Jl	Ag	Sp	Oc	Nv	Dc	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	2011	
<b>RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN</b>																			
42	Sensibilizar y formar a altos cargos y directivos																		
43	Formación a empleados de Oficinas IAC																		
44	Formación a empleados gestión A-E																		
45	Formación a empleados implicados en la actualización información																		
46	Formación a empleados públicos supervisión y control																		
47	Potenciación formación en red e-Learning																		
48	Reconocimiento mejores prácticas empleados públicos																		
49	Estudio nuevas estructuras organizativas																		
50	Estudio viabilidad proyecto teletrabajo y proyecto piloto																		
<b>COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA</b>																			
51	Red Integrada de Atención al Ciudadano																		
52	Colaboración y ayuda a las EELL																		
<b>DIVULGACIÓN</b>																			
53	Publicidad Institucional																		
54	Cartas de servicios electrónicos																		
55	Extensión de la firma electrónica																		
56	Participación en foros, encuentros y jornadas																		
<b>DESARROLLO NORMATIVO</b>																			
57	Aprobar normativa simplificación documental																		
58	Aprobar normalización formularios y modelos																		
59	Aprobar normativa que ampare la gestión electrónica																		
60	Modificación del Decreto 1/1998... servicios de informática																		

## 12. CALIDAD, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

---

### 12.1. Calidad.

El modelo EFQM de Excelencia, adoptado como referente por la Administración de la Comunidad de Castilla y León desde la aprobación del Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de Castilla y León, por Decreto 46/2000, de 9 de marzo, reconoce que la excelencia en una organización se puede lograr de manera sostenida mediante distintos enfoques, que se deben tener en cuenta en la implantación del Plan, como son:

- **ORIENTACIÓN HACIA LOS RESULTADOS.** Alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés, especialmente los ciudadanos, entendidos éstos en sentido amplio. Las organizaciones excelentes son ágiles, flexibles y capaces de responder a cambios rápidos y frecuentes de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Los medios electrónicos son unas herramientas que ayudan a mejorar esos resultados.
- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE (CIUDADANOS).** Crear valor sostenido para los ciudadanos. Los ciudadanos son los que al final van a juzgar la calidad de los servicios que presta la administración. Hay que responder a las necesidades y expectativas que los ciudadanos tienen en cada momento y, si es posible, anticiparse a esas necesidades. En el siglo XXI, las relaciones por medios electrónicos (internet, teléfono, fax, SMS, TDT, etc.) son una realidad.
- **GESTIÓN POR PROCESOS.** Un conjunto de procesos claro e integrado posibilita y garantiza la implantación sistemática de las políticas, estrategias y planes de la organización. La elaboración de un catálogo de servicios, de un portal de Administración electrónica, junto con la racionalización administrativa y la simplificación documental, son medidas, todas ellas, que mejorarán de una forma notable la gestión de la administración.
- **DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS.** Las organizaciones excelentes preparan a sus empleados para superar y adaptarse a cualquier cambio e intentan maximizar su contribución en la



gestión y en los resultados finales. Ha de formarse a los empleados públicos en Administración electrónica.

- **PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACIÓN Y MEJORA.** No se puede desaprovechar las oportunidades que brindan las tecnologías de la información y de las comunicaciones, sino al contrario. Hay que estar atentos a las mejores prácticas y al uso de medios electrónicos de otras administraciones, para no quedarse atrás.

## **12.2. Gestión y seguimiento.**

El presente Plan es un plan vivo, con vigencia limitada (2009-2011) pero sujeto a posibles cambios tecnológicos, organizativos, de gestión y presupuestarios.

La Consejería de Administración Autonómica será el órgano responsable de la coordinación de las medidas y actuaciones recogidas en el Plan y las Secretarías Generales del resto de las Consejerías de la Junta de Castilla y León serán los órganos responsables de su ejecución directa y material.

- **Creación de un grupo de trabajo, Comité Técnico, que sirva de soporte técnico y administrativo.**

Se creará el Comité Técnico que estará integrado, además de por dos representantes de cada una de las Direcciones Generales de Innovación y Modernización y de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, responsables de la gestión del Plan, por un representante de la Dirección General de Telecomunicaciones, el Comisionado para la Ciencia y Tecnología y los responsables del área de informática de cada Consejería, Organismo Autónomo o Ente Público de derecho privado.

En el seno del Comité Técnico se podrán constituir Comisiones y Grupos de Trabajo.

El Comité Técnico asistirá a la titular de la Consejería de Administración Autonómica para la elaboración de cuantos documentos e informes sea necesario recabar sobre el seguimiento del Plan.

El Comité elaborará un informe semestral sobre la implantación de las medidas previstas que se elevará a la Consejera de Administración Autonómica.

- **Informes de la Consejera de Administración Autónoma.**

La Consejera de Administración Autónoma presentará a la Junta de Castilla y León un informe semestral sobre la ejecución del Plan. Además, se dará traslado de dicho informe a la Comisión de Ciencia y Tecnología.

- **Implicación de las Secretarías Generales de las Consejerías y órganos análogos de la Administración Institucional.**

Especial importancia tiene el papel de las Secretarías Generales en el proceso de transformación de la Administración tradicional hacia la Administración electrónica. Esta importancia estriba en el hecho de la implicación, no sólo de los servicios de informática y de los servicios de evaluación, normativa y procedimiento, sino también en la necesaria y obligatoria participación de todos los servicios, puesto que, al fin y al cabo, serán los receptores y usuarios de las aplicaciones que posibiliten la prestación de los servicios electrónicos.

En definitiva, las Secretarías Generales serán los órganos responsables de la ejecución directa y material del Plan, en los procedimientos gestionados en las respectivas Consejerías.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

*En el presente capítulo se definen un conjunto de palabras y/o expresiones que aparecen en el plan de actuación, sin que la intención sea agotar el global de tecnicismos que pudieran incluirse, sino únicamente aquellos que sirvan para una mejor comprensión del texto.*

*Por esta razón se han incluido también otras palabras y expresiones que, sin llegar a aparecer, pueden hacer más accesible la lectura del documento.*

*No pretenden constituirse en definiciones oficiales y están carentes de valor normativo e interpretativo. La única pretensión de este Glosario es dar una mayor facilidad de comprensión al documento.*

**Accesibilidad doble A:** Grado de accesibilidad (barreras y dificultades innecesarias) de un sitio web, que se mide por “Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web 1.0” (WCAG 1.0) de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del Consorcio World Wide Web (W3C).

**Administración electrónica:** Según Erkki Liikanen es la mejora de los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas utilizando, junto con un cambio organizativo, las tecnologías y nuevos métodos de trabajo.

**Aplicación:** Según el Decreto 40/2005, de 19 de mayo, por el que se regula la utilización de técnicas de Administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León es el programa o conjunto de programas cuyo objeto es el tratamiento electrónico de la información.

**Arquitectura orientada a servicios:** (en inglés Service Oriented Architecture o SOA), es un concepto de arquitectura de software que define la utilización de servicios para dar soporte a los requerimientos de software del usuario.

**Autenticación:** Acto de establecimiento o confirmación de un usuario o sistema como auténtico.

**Base de Datos de Terceros:** Repositorio de personas físicas y jurídicas, sus relaciones su capacidad de obrar y su capacidad de representación. Permite la gestión de los permisos de acceso y lectura de un ciudadano sobre sus documentos e información.

**Carga administrativa:** Obligaciones de información repetitivas, obsoletas e innecesarias que se imponen legalmente a las empresas y a los ciudadanos por la Administración.

**Certificados electrónicos:** Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, es un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.

**Certificados reconocidos:** Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten.

**Compulsa electrónica:** Sistema que permite la obtención de copias originales desde soporte electrónico a papel y viceversa.

**Copia electrónica:** Es el resultado de la compulsión electrónica.

**Custodia documental:** Forma de velar o salvaguardar la documentación electrónicamente firmada conservando sus garantías jurídicas a lo largo del tiempo.

**Depósito de Originales electrónicos:** Según el artículo 9 del Decreto 40/2005, de 19 de mayo, por el que se regula la utilización de técnicas de Administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el depósito de originales electrónicos contendrá todos aquellos documentos generados por medios electrónicos, informáticos o telemáticos que obren en los expedientes administrativos tramitados por medio de técnicas de Administración electrónica, sin perjuicio de su posterior transferencia a los archivos que corresponda de acuerdo con lo establecido en la Ley 6/1991, de 19 de abril, de Archivos y del Patrimonio Documental de Castilla y León.

Se define como aquél repositorio de los documentos electrónicos firmados electrónicamente. Realiza la misma función que los actuales archivos centrales o definitivos de expedientes en soporte papel.

**DNI-e:** Conforme el artículo 15 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica es el documento nacional de identidad que acredita electrónicamente la identidad personal de su titular y permite la firma electrónica de documentos.

**DMZ:** Se define como una red local que se ubica entre la red interna de una organización y una red externa como Internet. Su objetivo es el de permitir conexiones desde la red interna hacia la red externa, pero limitar las conexiones desde el exterior hacia el interior.

**Documento electrónico:** Según el Decreto 40/2005 , de 19 de mayo, por el que se regula la utilización de técnicas de Administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León se define documento electrónico como aquel documento constituido por una entidad identificada y estructurada que contiene texto, gráficos, sonidos, imágenes o cualquier otra clase de información que puede ser almacenada, editada, extraída e intercambiada entre sistemas de tratamiento de la información o usuarios como una unidad diferenciada.

Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, es el documento redactado en soporte electrónico que incorpore datos que estén firmados electrónicamente.

**Elementos habilitantes:** Plataformas tecnológicas comunes a todos los procedimientos administrativos telemáticos:

**Expediente electrónico:** Según el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. En términos generales son aquellos asuntos que se documentan por escrito utilizando medios electrónicos siempre que sea necesario mantener reunidas todas sus actuaciones para resolver.

**Expediente electrónico de archivo:** supone el cumplimiento telemático de las exigencias legales de conservación prolongada y protegida para la revisión de documentos administrativos así como la necesidad de tener un acceso único a toda la información administrativa para poder utilizarla en todo momento.

**E- administración:** véase Administración electrónica.

**E-learning:** Es un nuevo concepto de formación y educación a distancia en el que se integra el uso de las tecnologías de la información y otros elementos didácticos para la capacitación y enseñanza.

**E-tramitación:** Resultado del uso íntegro de las tecnologías en la tramitación de un procedimiento administrativo.

**Ficha de posición:** Información sobre el estado de una tramitación. Permite a un usuario externo comprobar en qué estado tiene sus expedientes pendientes de tramitar.

**Firma electrónica:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

**Firma electrónica avanzada:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

**Firma electrónica reconocida:** Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica es la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

**Gestión archivística electrónica:** Sistema que permite realizar la gestión de los expedientes electrónicos de archivo, de forma análoga a como se están realizando en soporte papel, y con las mismas garantías administrativas y legales.

**Gestor de Expedientes:** Es el sistema que realiza la tramitación de expedientes de forma mecanizada.

**Gestor Documental:** El empleo de medios electrónicos para administrar el flujo de documentos en la Administración, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

**HTML (Hypertext Markup Language):** Lenguaje para dar formato a documentos hipertexto, concebido también para mostrar páginas Web en un navegador.

**IAPA:** Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos configurado como Base de datos corporativa que almacena la catalogación de procedimientos y trámites, formularios de solicitud y acceso a aplicaciones. También incorpora un buscador de procedimientos/formularios.

**Internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.

**Interoperabilidad:** Es la capacidad de dos o más sistemas o componentes de intercambiar información y utilizar la información que ha sido intercambiada.

**Intranet:** Red propia o corporativa de una organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios de Internet

**Medio:** Según el Decreto 40/2005 , de 19 de mayo, por el que se regula la utilización de técnicas de Administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León es el mecanismo, instalación, equipo o sistema de tratamiento de la información que permite, utilizando la electrónica, la informática y la telemática, producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones

**Metadatos:** Descripciones estructuradas y opcionales que están disponibles de forma pública para ayudar a localizar objetos. Son datos estructurados y codificados que describen características de instancias conteniendo informaciones para ayudar a identificar, descubrir, valorar y administrar las instancias descritas.

**Módulo básico de información:** Relacionado con el artículo 32 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos es el servicio electrónico de acceso restringido donde el ciudadano puede consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento que comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información.

**Normalización documental:** Acción de ajustar, uniformizar u homogenizar varios documentos semejantes a un tipo o norma común. Por ejemplo, la normalización de formularios implica que se dé semejante imagen y contenido a los mismos.

**Notificaciones electrónicas:** Es el resultado fehaciente de la utilización del medio telemático para tener constancia de la recepción por parte del interesado de un acto administrativo que requiere de su conocimiento.

**Página Web:** Es la unidad básica de información de la Web.

**Pasarela de pagos:** Es la plataforma que permite al ciudadano la realización de pagos a través de Internet.

**Plataforma:** Es el principio o la base, ya sea de hardware o software, sobre el cual un programa puede ejecutarse.

**Proveedor de servicio de aplicaciones:** (Inglés: *Application Service Provider*). Empresa que ofrece a sus clientes el alquiler de aplicaciones por medio de la red (una alternativa a la compra).

**Puesta a Disposición:** Sistema responsable del envío de las solicitudes entregadas por los ciudadanos a través de Administración electrónica, a los órganos gestores responsables del inicio de su tramitación.

**Racionalización de procedimientos:** Ajustar o adecuar un procedimiento a la norma, al coste y al tiempo. Hacerlo eficaz y eficiente ajustándose a la legalidad

**Red corporativa:** Véase intranet.

**Rediseño funcional:** Reformular la concepción original de un procedimiento y/o proceso.

**Registro telemático:** Sistema integrado con el Registro Único presencial, que realiza las mismas funciones vía telemática, y con idénticas garantías legales.

**Requerimientos:** Descripción de las necesidades o deseos de un producto. En la fase de análisis y diseño de los sistemas resulta imprescindible identificar y documentar cada requerimiento.

**Sede electrónica:** Según el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, es la dirección electrónica disponible a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a la Administración Pública, órgano o unidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

**Servidor Web:** Es un programa de aplicación que satisface las solicitudes de localización de recursos de información, mediante una dirección IP y protocolo http que realiza los navegadores.

**SIAU:** Sistema de Información Administrativa Único, configurado como la plataforma corporativa de gestión de contenidos y creación de portales web.

**Simplificación administrativa:** Hacer más sencillo, más fácil o menos complicado un procedimiento administrativo mediante la reducción de tiempos y plazos, ya sea por la supresión de la obligación de aportar documentos (simplificación documental) o mediante la eliminación de trámites que no aportan valor añadido al mismo.

**Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados entre sí que tienen un propósito determinado. En términos de gestión, cuenta con varios procesos básicos: las entradas, el procesamiento, el almacenamiento y las salidas.



**Sistema unificado de terceros:** véase Base de Datos de Terceros.

**Sitio Web (Web Site):** Conjunto de archivos electrónicos y páginas Web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial, con un nombre de dominio y dirección IP

**SOA:** véase Arquitectura Orientada a Servicios.

**Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

**Telemático:** Relativo a la telemática que es la aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión a larga distancia de información computarizada

**Teletramitación:** Ver e-tramitación

**Ventanilla electrónica:** Aplicación de usuario final que simula el escritorio desde el que el ciudadano puede acceder al estado de sus trámites, consultar su buzón electrónico (acceso a Notificaciones Electrónicas), otorgar/denegar acceso a documentación, ver la documentación de expedientes pasados, etc.

**Wifi:** Es un sistema de envío de datos sobre redes computacionales que utiliza ondas de radio en lugar de cables.

**Workflow:** Desde la Informática es una parte esencial del desarrollo de software, sobre todo para aplicaciones de gestión automática de la secuencia de acciones, actividades o tareas utilizadas para la ejecución del proceso, incluyendo el seguimiento del estado de cada una de sus etapas y la aportación de las herramientas necesarias para gestionarlo.

# ANEXOS

## ANEXO I: Relación de procedimientos de gran impacto

---

### **CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA**

- SELECCIÓN PERSONAL TEMPORAL. GESTIÓN BOLSAS DE EMPLEO.

### **CONSEJERÍA DE INTERIOR Y JUSTICIA**

- AYUDAS A MUNICIPIOS PARA INVERSIONES COMPLEMENTARIAS DEL FONDO DE COOPERACIÓN LOCAL.
- AYUDAS A MUNICIPIOS CON SERVICIOS SUPRAMUNICIPALES DEL FONDO DE COOPERACIÓN LOCAL.
- AYUDAS A MUNICIPIOS INCLUIDOS EN ZONAS DE ACCIÓN ESPECIAL DEL FONDO DE COOPERACIÓN LOCAL
- AYUDAS A MANCOMUNIDADES DE MUNICIPIOS Y OTRAS ENTIDADES LOCALES ASOCIATIVAS DEL FONDO DE COOPERACIÓN LOCAL.
- AYUDAS A DIPUTACIONES PROVINCIALES DE LA LÍNEA TERRITORIALIZADA DEL FONDO DE COOPERACIÓN LOCAL.
- AYUDAS A MUNICIPIOS MAYORES DE 20.000 HABITANTES DE FONDO DE COOPERACIÓN LOCAL.
- AYUDAS A MUNICIPIOS MAYORES DE 20.000 HABITANTES DEL FONDO DE APOYO MUNICIPAL.
- AYUDAS PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO A MUNICIPIOS.
- AYUDAS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA ENCUESTA DE INFRAESTRUCTURAS DE LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES.
- AYUDAS A ENTIDADES LOCALES PARA EL CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DE DETERMINADAS MEDIDAS DEL PACTO LOCAL.

### **CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO**

- CONSTITUCIÓN DE COOPERATIVAS.
- TRANSFORMACIÓN DE COOPERATIVAS.

- OTORGAMIENTO, MODIFICACIÓN O REVOCACIÓN DE PODERES EN LAS COOPERATIVAS.
- MODIFICACIÓN DE ESTATUTOS DE LAS COOPERATIVAS.
- AUTORIZACIONES ESPECIALES EN MATERIA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL.
- EXPEDICIÓN O RENOVACIÓN DE CARNÉS PROFESIONALES.
- INSTALACIÓN ELÉCTRICA EN BAJA TENSIÓN.
- SUBVENCIONES DESTINADAS A FORTALECER Y HACER MÁS COMPETITIVO EL TEJIDO COMERCIAL DE CASTILLA Y LEÓN.
- SUBVENCIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN EMPRESAS ORDINARIAS.
- SUBVENCIONES PARA EL FOMENTO DEL EMPLEO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EN COOPERATIVAS Y SOCIEDADES LABORALES.
- SUBVENCIONES PARA EL FOMENTO DEL ESPÍRITU EMPRENDEDOR Y DEL ASOCIACIONISMO DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS EN CASTILLA Y LEÓN.
- SUBVENCIONES PARA EL FOMENTO DE LA CONTRATACIÓN INDEFINIDA DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD, ADAPTACIÓN DE SUS PUESTOS DE TRABAJO O DOTACIÓN DE MEDIOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y DEL TRÁNSITO DEL EMPLEO PROTEGIDO AL MERCADO ORDINARIO DE TRABAJO.
- SUBVENCIONES PARA ACTUACIONES EN AHORRO, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y COGENERACIÓN, PARA PERSONAS NO EMPRESAS Y CORPORACIONES LOCALES.
- SUBVENCIONES DEL PLAN RENOVE DE ELECTRODOMÉSTICOS.
- ACCIONES DIRIGIDAS AL DESARROLLO DE MEDIDAS QUE TENGAN POR OBJETO LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.
- SUBVENCIONES DIRIGIDAS A LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DESTINADAS A LA ADQUISICIÓN, ADAPTACIÓN O RENOVACIÓN DE MÁQUINAS Y EQUIPOS DE SEGURIDAD.
- DOCUMENTO DE CALIFICACIÓN EMPRESARIAL.
- INSTALACIÓN TÉRMICA EN LOS EDIFICIOS.
- INSTALACIÓN INTERNA DE SUMINISTRO DE AGUA.
- INSTALACIÓN RECEPTORA DE GAS
- INSTALACIONES FRIGORÍFICAS

## **SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

- SUBVENCIONES PARA LOS PROGRAMAS DE FOMENTO DE EMPLEO DIRIGIDAS A FACILITAR LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL CON LA FAMILIAR.
- SUBVENCIONES EN LOS PROGRAMAS AUTONÓMICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL.
- PARTICIPACIÓN EN LA PROGRAMACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS ANUALES DEL PLAN NACIONAL DE FORMACIÓN E INSERCIÓN PROFESIONAL FIP.
- SUBVENCIONES DESTINADAS A FOMENTAR EL AUTOEMPLEO EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.
- SUBVENCIONES DIRIGIDAS A FOMENTAR LA CONTRATACIÓN INDEFINIDA DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

- SUBVENCIONES DIRIGIDAS A FOMENTAR LA REALIZACIÓN DE CONTRATOS FORMATIVOS.
- SUBVENCIONES DIRIGIDAS A PROMOVER NUEVAS CONTRATACIONES POR ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO.
- SUBVENCIONES PARA EL FOMENTO DEL AUTOEMPLEO EN SECTORES DE NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO, FOMENTO DEL AUTOEMPLEO DE MUJERES EN PROFESIONES U OCUPACIONES CON MENOR ÍNDICE DE EMPLEO FEMENINO ASI COMO LA CONTRATACIÓN DEL PRIMER TRABAJADOR POR PARTE DE AUTÓNOMOS O PROFESIONALES QUE CAREZCAN DE TRABAJADORES POR CUENTA AJENA.
- SUBVENCIONES DIRIGIDAS A FOMENTAR LA TRANSFORMACIÓN DE CONTRATOS TEMPORALES EN INDEFINIDOS.
- SUBVENCIONES PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA PROGRAMACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS PLURIANUALES DEL PLAN NACIONAL DE FORMACIÓN E INSERCIÓN PROFESIONAL.

## **CONSEJERÍA DE FOMENTO**

- AYUDAS ECONÓMICAS DESTINADAS A ARRENDATARIOS DE VIVIENDAS.
- AYUDAS A LA VIVIENDA RURAL.
- AYUDAS ECONÓMICAS DESTINADAS A ADQUIRENTES DE VIVIENDA JOVEN EN CASTILLA Y LEÓN.
- AYUDAS ECONÓMICAS DESTINADAS A JÓVENES ARRENDATARIOS DE VIVIENDA Y COMPLEMENTO DE LA RENTA BÁSICA DE EMANCIPACIÓN.
- SOLICITUD DE RENTA BÁSICA DE EMANCIPACIÓN DE LOS JÓVENES.
- SOLICITUD DE VISADO DE CONTRATO DE COMPRAVENTA DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN PÚBLICA DE NUEVA CONSTRUCCIÓN O DE VIVIENDA EXISTENTE Y RECONOCIMIENTO DE AYUDAS FINANCIERAS.
- AYUDAS ECONÓMICAS DIRIGIDAS A FINANCIAR EL ACCESO DE LAS VIVIENDAS A INTERNET CON BANDA ANCHA DENTRO DE "PROGRAMA CONECTATE".
- AYUDAS DESTINADAS AL FORTALECIMIENTO DEL SECTOR DEL TRANSPORTE Y LOGÍSTICA.
- AUTORIZACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE USO ESPECIAL.

## **CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**

- SOLICITUD DE ALTA EN EL CONTROL DE EMPRESAS ARTESANAS.
- SOLICITUD PARA CONECTARSE AL MÓDULO GANADERO.
- SOLICITUD DE ACCESO A LA APLICACIÓN QUE EFECTÚA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD ÚNICA AYUDAS PAC.
- SUBVENCIONES A LA TRANSFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS AGRARIOS, SILVÍCOLAS Y DE LA ALIMENTACIÓN EN CASTILLA Y LEÓN.
- SOLICITUD DE ALTA DE EXPLOTACIÓN GANADERA.

## **CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE**

- EVALUACION DE IMPACTO AMBIENTAL.

## **CONSEJERÍA DE SANIDAD**

- CONCESION DE AUTORIZACION SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO.

## **CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

- AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES JUVENILES DE TIEMPO LIBRE.
- MEDIACIÓN FAMILIAR GRATUITA.
- CONVOCATORIA DE PLAZAS DE RESIDENTES FIJOS EN LAS RESIDENCIAS JUVENILES DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA E I.O.
- REGULACIÓN DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO JOVEN EN CYL.
- SOLICITUD DEL PROGRAMA INVER ACTIVA.
- EMISIÓN DE CARNÉS DIRIGIDOS A LOS JÓVENES.
- OCUPACIÓN DE ALBERGUES Y CAMPAMENTOS.
- SOLICITUD PROGRAMA RED ACTIVA.
- SOLICITUD DEL PROGRAMA TOUR ACTIVA.
- SOLICITUD DEL PROGRAMA SEMANA SANTA JOVEN.
- CONVOCATORIA DEL PROGRAMA CURSOS DE INGLES PARA JÓVENES.
- SOLICITUD DE FAMILIA NUMEROSA.
- SUBVENCIÓN A EMPRESAS QUE ADOPTEN MEDIDAS DE FLEXIBILIZACIÓN HORARIA.
- SUBVENCIONES POR NACIMIENTO O ADOPCIÓN.
- SUBVENCIONES POR PERMISOS DE PATERNIDAD EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD CYL.
- SUBVENCIONES PARA TRABAJADORES Y/O TRABAJADORAS QUE EJERCITEN EL DERECHO DE REDUCCIÓN DE LA JORNADA.
- SUBVENCIONES PARA LOS PADRES Y/O MADRES QUE EJERCITAN EL DERECHO DE EXCEDENCIA PARA EL CUIDADO DE HIJOS/AS.
- SUBVENCIONES PARA GASTOS DE MANTENIMIENTO GUARDERÍAS INFANTILES LABORALES.
- SUBVENCIONES A EMPRESAS QUE FACILITEN LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE MUJERES MALTRATADAS DENTRO DE LAS ACTUACIONES QUE SE INCLUYEN EN EL PLAN DIKE.
- AYUDAS DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO CON DIFICULTADES DE EMPLEO.
- PREMIO CASTILLA Y LEÓN: MUJER EN LA EMPRESA.
- CONVOCATORIA PREMIO JOVEN EMPRESARIO Y PREMIO JOVEN INICIATIVA EMPRESARIAL.
- SUBVENCIONES A FAMILIAS PARA FINANCIAR GASTOS DE ESCUELAS, CENTROS, Y GUARDERÍAS INFANTILES EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.

- ADMISIÓN EN ESCUELAS INFANTILES DE TITULARIDAD AUTONÓMICA.

## **GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES**

- PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES DE CASTILLA Y LEÓN.
- INGRESO EN RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES. ESTANCIAS TEMPORALES.
- INGRESO EN RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES. ESTANCIAS PERMANENTES.
- INGRESO EN CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES. ESTANCIAS DIURNAS.
- AYUDAS DE CARÁCTER INDIVIDUAL DIRIGIDAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.
- RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y DERECHO A LAS PRESTACIONES CORRESPONDIENTES.
- SOLICITUD DE LA TARJETA CLUB DE LOS 60.

## **CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN**

- PROCESO DE ADMISIÓN DEL ALUMNADO EN CENTROS SOSTENIDOS CON FONDOS PÚBLICOS QUE IMPARTAN ENSEÑANZAS DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO.
- IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA CENTROS ABIERTOS.
- IMPLANTACIÓN DE LOS PROGRAMAS MADRUGADORES Y TARDES EN EL COLE.
- BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ESCOLAR PREVIA AUTORIZACIÓN.
- AYUDAS PARA FINANCIAR EL TRANSPORTE ESCOLAR DE ALUMNOS DE SEGUNDO CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL, EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA, PROGRAMAS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL Y EDUCACIÓN ESPECIAL.
- AYUDAS PARA FINANCIAR LOS GASTOS DE TRANSPORTE ESCOLAR Y RESIDENCIA DEL ALUMNADO QUE CURSE BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL O ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (CURSO 2008/2009).
- AYUDAS DE COMEDOR ESCOLAR.
- AYUDAS ECONÓMICAS INDIVIDUALES PARA FINANCIAR LA ADQUISICIÓN DE LIBROS DE TEXTO PARA EDUCACIÓN PRIMARIA Y ESO EN CENTROS DOCENTES DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.
- CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONCESIÓN DE AYUDAS DESTINADAS A FINANCIAR LAS ASOCIACIONES, FEDERACIONES Y CONFEDERACIONES DE MADRES Y PADRES DE ALUMNOS DE CASTILLA Y LEÓN.
- CONVOCATORIA CONCURSO PÚBLICO PARA LA SELECCIÓN DE ALUMNOS DE CENTROS DE ENSEÑANZAS NO UNIVERSITARIAS DE RÉGIMEN GENERAL DE CyL, PARA LA PARTICIPACIÓN EN EL PROG."CURSOS DE VERANO".
- AYUDAS ECONÓMICAS PARA ALUMNOS QUE CURSEN ESTUDIOS UNIVERSITARIOS.

- AYUDAS PARA LA ADQUISICIÓN DE ORDENADORES PORTÁTILES EN EL MARCO DEL PROGRAMA ATHENEA O DEL CONVENIO ESTABLECIDO POR LA UNIVERSIDAD DE LEÓN.
- AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DE CONTRATOS DE PERSONAL INVESTIGADOR A RECIÉN TITULADOS UNIVERSITARIOS EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.
- CONVOCATORIA DE AYUDAS DEL PROGRAMA DE APOYO A PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN PARA PROYECTOS A REALIZAR POR GRUPOS DE INVESTIGACIÓN Y GRUPOS NOVELES (2009).
- AYUDAS DESTINADAS A LA FINANCIACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD INVESTIGADORA A REALIZAR POR LOS GRUPOS DE INVESTIGACIÓN DE EXCELENCIA (2009).
- AYUDAS A FINANCIAR LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN COLABORAR EN LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVEST DEL PROGRAMA DE APOYO A PROYECTOS DE INVEST CYL.
- AYUDAS PARA ESTANCIAS BREVES EN CENTROS DE INVESTIGACIÓN NACIONALES O EXTRANJEROS.
- SUBVENCIONES A LAS ASOCIACIONES DE ALUMNOS DE ENSEÑANZAS NO UNIVERSITARIAS Y SUS FEDERACIONES PARA SU FUNCIONAMIENTO Y EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES.
- CONCURSO DE TRASLADOS PARA FUNCIONARIOS DE LOS DIFERENTES CUERPOS DOCENTES.
- PROCEDIMIENTO AUTONÓMICO DE PROVISIÓN DE PUESTOS PARA SU OCUPACIÓN TEMPORAL, EN COMISIÓN DE SERVICIOS, POR FUNCIONARIOS DE CARRERA DE LOS DIFERENTES CUERPOS DOCENTES.

## **CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO**

- DEPÓSITO LEGAL.
- CARNET DE BIBLIOTECAS DE CASTILLA Y LEÓN.
- INVENTARIO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL DE CASTILLA Y LEÓN.

Además de la relación anterior, se clasifican como procedimientos de gran impacto todos aquellos que se encuentren afectados por la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios del mercado interior.

## ANEXO II: Indicadores

EJE 1	2009	2010	2011
- Nº de solicitudes de nivel 3 incluidas en el Portal de Administración electrónica.	1.300	1.300	1.300
- Nº de solicitudes de nivel 4 incluidas en el Portal de Administración electrónica.	500	1.000	1.300
- Nº de puntos de atención en Administración electrónica puestos en funcionamiento.	11	-	-
- Nº de funcionarios habilitados.	20	-	-
- Llamadas diarias recibidas en el teléfono de atención 012.	1.000	2.000	2.100
EJE 2	2009	2010	2011
- Nº de procedimientos en fase de estudio para su posterior automatización.	100	200	300
- Nº de procedimientos racionalizados.	100	200	300
- Nº de procedimientos electrónicos en funcionamiento y completos.	30	100	250
- Nº de funcionarios habilitados con firma electrónica.	600	3.000	5.000
EJE 3	2009	2010	2011
- Renovación anual de equipos informáticos.	1.200	1.200	1.200
- Solicitudes mensuales de interoperabilidad.	25.000	50.000	75.000
- Reconocimiento de certificados de autenticación de firma.	3	5	10
- Accesibilidad web corporativa.	AA	AA	AA
- Sms enviados a los ciudadanos con información administrativa.	65.000	95.000	120.000
- Porcentaje de correos electrónicos entrantes filtrados a través de sistemas de seguridad.	100%	100%	100%
- Porcentaje de empleados que desempeñan tareas administrativas con equipos informáticos.	95%	98%	100%
- Porcentaje de empleados con acceso a internet.	55%	100%	100%
- Nº de centros conectados a la Red Corporativa (excepto Centros Educativos y SACyL).	728	800	1000
- Nº de visitas mensuales en la web corporativa: jcyL.es	220.000	300.000	410.000
EJE 4	2009	2010	2011
- Actividades formativas en materia de Administración electrónica e informática realizadas por la ECLAP.	116	100	90
- Nº de participantes en las acciones formativas de la ECLAP.	3.510	3.000	2.850
- Nº de actividades formativas en materia de Administración electrónica e informática realizadas por SACyL.	478	425	390
- Nº de participantes en las acciones formativas de SACyL.	9.167	8.200	7.800
- Nº de jornadas de sensibilización.	10	2	2
- Nº de campañas de sensibilización.	1	1	-
- Convenios de colaboración suscritos con Entidades Locales para la cesión de plataformas y herramientas informáticas.	6	18	24

