

16

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Juan Sarrión Roldán

Jefe de Coordinación Informática. Dirección General de
Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
Consejería Justicia y Administración Pública. Junta de Andalucía

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la Junta de Andalucía supone una mejora de la calidad de los servicios y de la atención a los ciudadanos. Los ciudadanos andaluces ya pueden realizar diversos trámites y procedimientos administrativos de la Junta a través de Internet. Así mismo, pueden acceder a servicios telemáticos de información y atención dependientes de la Administración autonómica.

En el ámbito de la Junta de Andalucía el avance hacia la administración electrónica ha tenido su reflejo en la acción del gobierno mediante dos instrumentos clave:



- El Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía (i@andalus)
- El Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios (PLADOCS).

Estas iniciativas tienen como precedentes el Plan de Acción e-Europe 2.002, aprobado por el Consejo Europeo en Feira, y en el más cercano en el tiempo Plan de Acción de e-Europe 2.005 adoptado por el Consejo Europeo celebrado en Sevilla en junio de 2.002.

En este marco se desarrolla en Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios, aprobado por Consejo de Gobierno en Junio de 2.002 que establece las siguientes estrategias preferentes:

- Atención al ciudadano.
- Aplicación de las Tecnologías de Información en la Administración General.
- Estructuración y Organización de la Administración Pública.
- Revisión de la Relación de Puestos de Trabajo en la Administración General.
- Plan de Calidad.

Estas estrategias se concretan y desarrollan en 22 Programas, los cuales se subdividen en diferentes Proyectos. El Plan Director establece un marco de acción que comprende los ejercicios 2.002-2.005, con un presupuesto total de 61.395.354 .

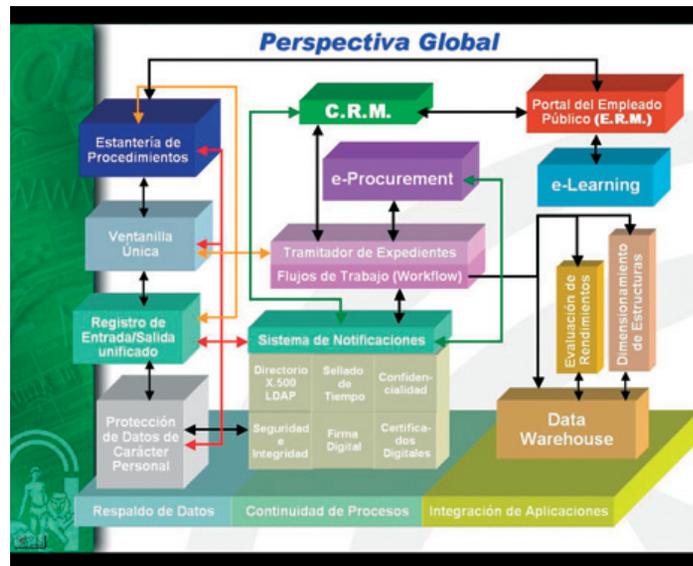
Entre los programas que componen la Administración Electrónica destacan los siguientes:

- Programa del Sistema Integrado de Gestión de Expedientes.
- Programa de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Programa de Registro Unificado de Entrada y Salida.

- Infraestructura de Clave Pública en la Junta de Andalucía.
- Programa de continuación del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRhUS).
- Programa de Creación del Centro de Respaldo y Hospedaje.
- Programa de la Web del Empleado Público.

2. PERSPECTIVA GLOBAL

Para poder llevar a cabo con garantías de éxito la implantación de la Administración Electrónica en la Junta de Andalucía es necesario contar con la siguiente infraestructura tecnológica:



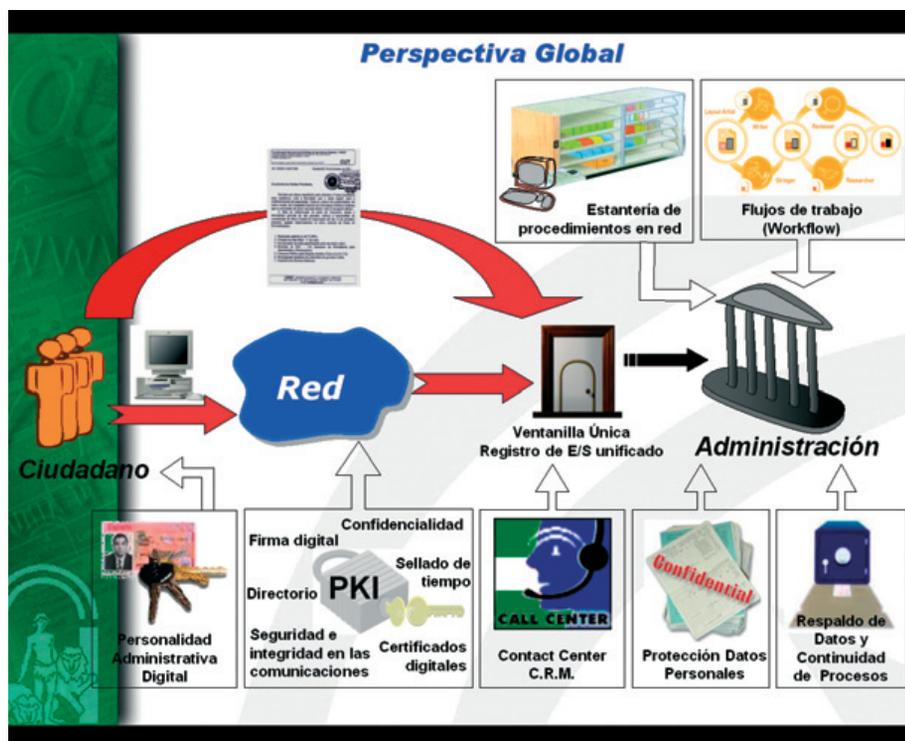
Dicha infraestructura se ha materializado en diferentes proyectos como **W@NDA** (Workflow en la Junta de Andalucía), **Fénix** (Centro de Respaldo de la Junta de Andalucía), **Notific@** (Plataforma de notificaciones telemáticas de la Junta de Andalucía), **@RIES** (Registro Unificado de Entrada y Salida), **@firma** (Plataforma de autenticación y firma), el Portal **AndalucíaJunta** y la **Web del Empleado Público**.

De esta forma se pretende que el ciudadano pueda interactuar con la Administración de la Junta de Andalucía a través de Internet, viendo a ésta como una entidad común y uniforme que ofrece servicios de calidad, ágiles, seguros y fiables ofreciendo al usuario final una alternativa al procedimiento tradicional que tienen los usuarios de comunicarse e interactuar con la Administración basado en las “ventanillas” y el “papel”:

Dada la importancia de la utilización de las herramientas telemáticas en la Administración Pública, se planteó la necesidad de establecer un marco legal único para regular y proteger la relación entre el ciudadano y la Administración en este nuevo contexto.

Fruto de esta necesidad, se elabora el **Decreto 183/2003**, de 24 de Junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet). De este modo, se da validez a la utilización del certifica-

do electrónico, a la firma digital, se crea el Registro Telemático, en definitiva, se establecen una serie de procedimientos (35) y servicios (45) a ejecutar en Internet, exigiendo una Administración electrónica que proporcione las siguientes garantías:



- **Autenticación:** Las dos partes deben identificarse inequívocamente antes de comunicarse.
- **Integridad:** Ambas partes están seguras de que los datos o documentos no han sido modificados.
- **Confidencialidad:** Evita que alguien no autorizado acceda a los documentos o datos intercambiados.
- **No repudio:** Imposibilidad de negar la autoría de un documento, su envío o recepción.
- **Sellado de tiempo:** Fechado digital de un documento para establecer imparcialmente su hora de recepción.

3. PLATAFORMAS BÁSICAS QUE HACEN POSIBLE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Para hacer posible la administración electrónica es necesario contar con los siguientes instrumentos:

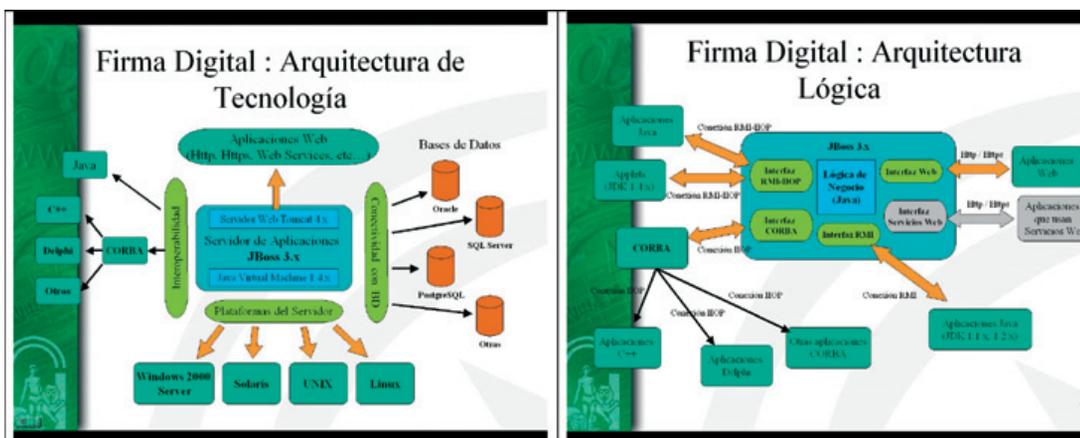
- **Identificación y Firma electrónica.** Permiten identificar a un ciudadano mediante un Certificado Digital de forma fidedigna frente a la Administración a través de Internet. Se

usan certificados digitales CERES proporcionados por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre a través de un Convenio entre ésta y la Junta de Andalucía. Estos instrumentos se concretan en la Plataforma de Firma Electrónica de la Junta de Andalucía (@FIRMA).

- **Registro Integrado de Entrada y Salida.** El Registro Unificado va a centralizar los distintos Libros de Registro existentes en un único Libro centralizado. Este instrumento se materializa en el Registro telemático @RIES.
- **Notario electrónico.** Hace posible la emisión de recibos electrónicos y la notificación telemática proporcionando a su vez servicios de sellado de tiempo y de acuse de recibo. Este instrumento se materializa en el Notario Electrónico (NOTIFIC@).

3.1. La Plataforma de Autenticación y Firma electrónica (@FIRMA)

La firma digital es un conjunto de datos asociados a un documento electrónico que permite asegurar la identidad del firmante y la integridad del documento. La firma se efectúa habilitando una opción en los formularios electrónicos y necesita un certificado clase 2 de la FNMT y la infraestructura de Firma de la Junta de Andalucía (@FIRMA) que se encuentra en producción al 100% y cuenta con la siguiente arquitectura:



Esta Plataforma de Firma (@FIRMA) proporciona las siguientes ventajas:

- Realizada con software libre
- Se encuentra integrada con el Notario Electrónico.
- Es multiCA y multiLDAP.
- Es compatible con cualquier plataforma de Sistema Operativo, Desarrollo, etc.
- Permite la firma de documentos de forma desatendida, en paralelo...

El Decreto 183/2003 habilita el uso de certificados digitales y de firma digital en los procedimientos administrativos exigiéndola en la relación de los ciudadanos con la administración electrónica. La Junta de Andalucía cede libremente dicha plataforma otras administraciones públicas.

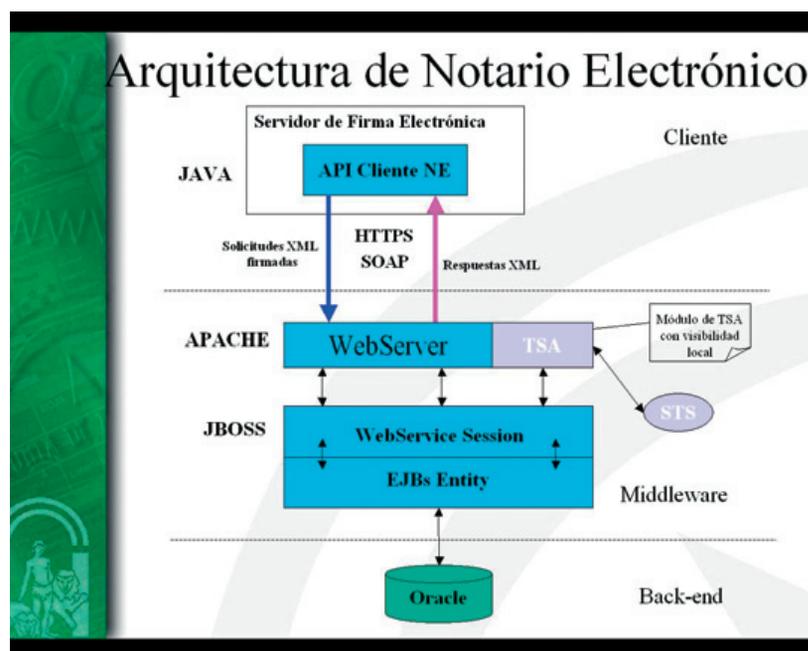
3.2. La Plataforma de Notario Electrónico (NOTIFIC@)

El Notario Electrónico es un conjunto de elementos software y hardware que permiten:

- **La obtención de Sellos de Tiempo:** permiten acreditar la fecha y hora en la que fue realizada alguna acción telemática (firmar, presentar en registro, ...).
- **La obtención de Recibos Electrónicos:** documento electrónico que se ofrece al ciudadano como resultado de una transacción con la administración y que constituye la única garantía válida de que la misma se ha realizado.
- **Notificación telemática:** mecanismo por el que las notificaciones a los ciudadanos se pueden realizar por medios telemáticos (buzón de notificaciones).

El uso del Notario Electrónico está regulado por el Decreto 183/2003 que contempla y habilita el sellado de tiempo en el registro telemático y firma avanzada, la obtención de recibos electrónicos y la notificación telemática.

La Plataforma NOTIFIC@ está también basada en software libre (JBOS, Apache, etc.) y en estándares (XML, SOAP, HTTPS, etc.) y se encuentra sincronizado con el Real Observatorio de la Marina para garantizar la fidelidad del sellado de tiempo ofrecido. La arquitectura del mismo se muestra en la siguiente imagen:



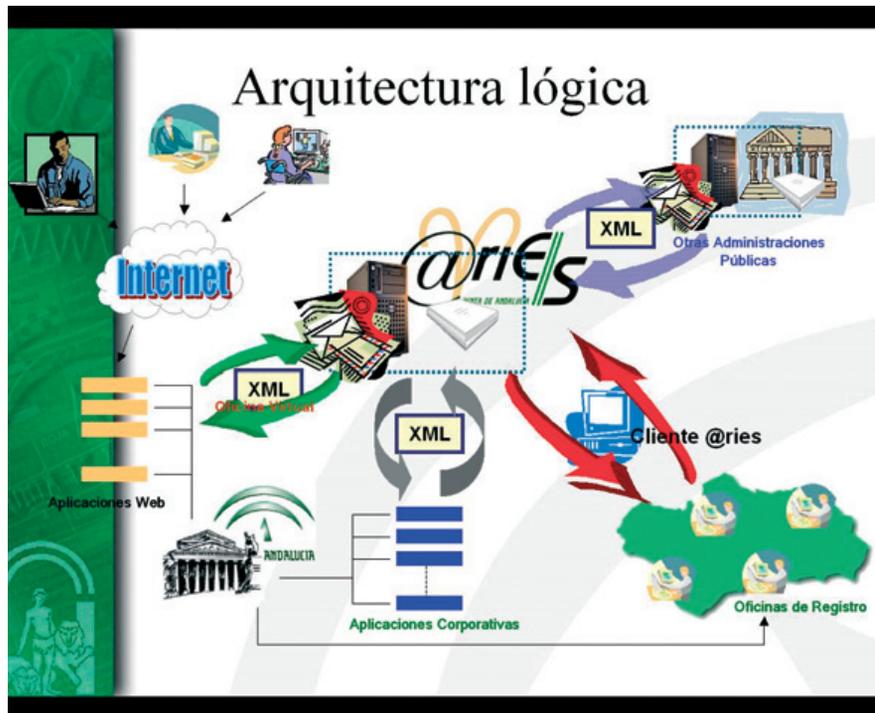
Esta Plataforma de Notificación tiene las siguientes ventajas:

- Constituye una garantía básica de la Administración Electrónica para establecer imparcialmente la hora de recepción de un documento.
- Ofrece sello de tiempo a la Firma, Registro de Entrada/Salida y Sistema de Notificaciones.
- Su uso es gratuito para Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos y Universidades que se adhieran al Convenio Junta-FNMT.
- La Junta de Andalucía puede ceder este software libremente a otras administraciones.

3.3. Registro Telemático (@RIES)

El Registro Telemático es una oficina de registro en la Junta de Andalucía que posibilita la presentación de documentación vía telemática. Los procedimientos electrónicos integran el Registro Telemático por lo que su uso es transparente de cara al ciudadano. El Registro Telemático de la Junta de Andalucía está regulado por el Decreto 183/2003.

La arquitectura lógica que presenta esta Plataforma de Registro Telemático es la que se presenta a continuación:



Las ventajas que presenta el Registro Telemático son muchas, pero destacan las siguientes:

- Tiene su origen en las especificaciones PISTA 2.
- Permite el acceso a un sistema registral intercomunicado.
- Mayor rapidez y simplificación de los trámites del ciudadano con la Administración.

3.4. El Prestador de Servicios de Notificación

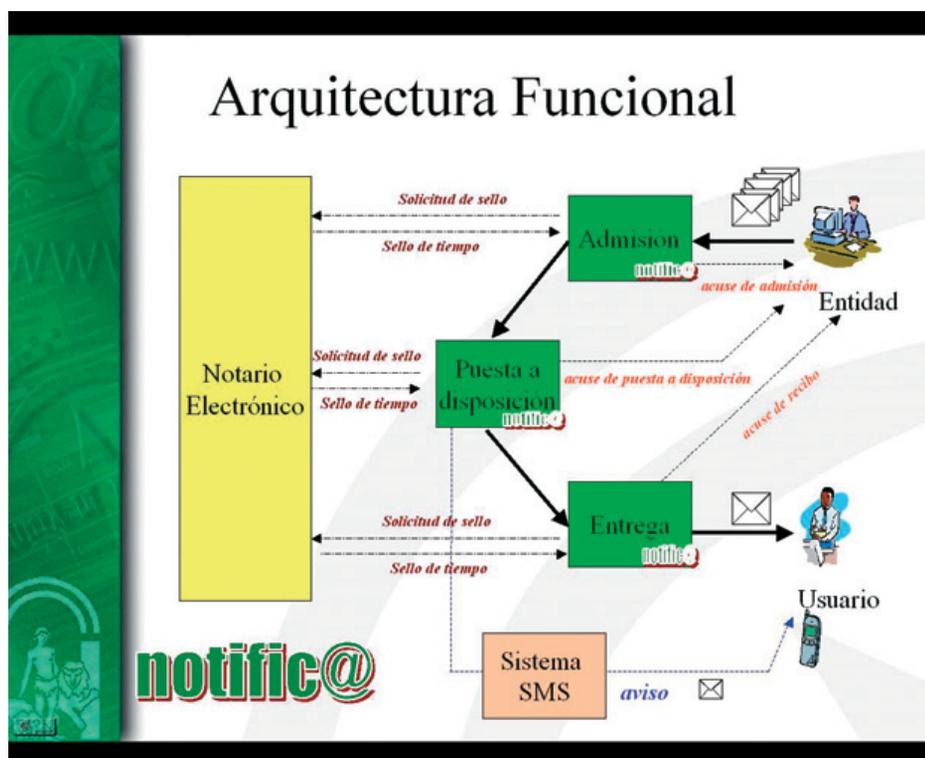
El Prestador de Servicios de Notificación es un sistema para el envío y seguimiento de notificaciones telemáticas fehacientes, con generación de evidencias comprobables de la entrega por el emisor y la recepción por el destinatario.

Conforme al Decreto 183/2003 y al Real Decreto 209/2003 de 21 de Febrero por los que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas se establece un nuevo instrumento de comunicación ciudadano-Administración para procedimientos expresamente señalados por el interesado y con su consentimiento expreso acreditando la fecha y hora de recepción del aviso de notificación y acceso del interesado al contenido.

Esta Plataforma ofrece los servicios siguientes:

- Admisión, puesta a disposición y entrega de notificaciones con acuse de recibo.
- Sistema de información para entidades.
- Suscripción de los usuarios a los servicios.
- Gestión de entidades y servicios.

En cuanto a su estructura, se basa en una interfaz Web con una API disponible a los clientes y se encuentra integrado con el Notario Electrónico, la Plataforma Corporativa de Firma y la Plataforma de Envío de Mensajes SMS de la Junta de Andalucía. En la siguiente figura se muestra la arquitectura funcional del Sistema:



Esta Plataforma presenta las siguientes ventajas:

- Pro actividad por parte de la Administración.
- Aviso de Notificación vía SMS y/o email.
- Ofrece de forma instantánea un buzón tras la suscripción de un ciudadano.
- Basado en software libre: Java, JBOSS y Apache.
- Usa los servicios de sellado de tiempo del Notario Electrónico.
- La Junta de Andalucía puede ceder este software libremente a otras administraciones.

3.5. Sistema de Tramitación Homogéneo (W@NDA)

El Proyecto W@NDA impulsa la difusión de los servicios existentes y concibe la tecnología como instrumento de transformación de la gestión pública.

Los objetivos de este proyecto son los siguientes:

- **Accesibilidad:** Administración transparente y abierta al ciudadano, aumentando los servicios ofrecidos y la calidad de los mismos.
- **Conocimiento:** Consolidación de la información de forma óptima para que pueda ser explotada y publicada a todos los niveles.
- **Eficacia:** Optimización de la actividad operativa de las administraciones, facilitando la agilidad y flexibilidad de la gestión y la racionalización de esfuerzos y recursos.

Este Proyecto se centra tanto en el punto de vista administrativo (atendiendo a la regulación normativa de los procesos) como en el de los sistemas de información (atendiendo a la mecanización de los procesos).

La Administración de la Junta de Andalucía viene trabajando en la normalización, racionalización y simplificación de los procedimientos que permitiese elaborar un trabajo de estandarización. Esta labor ha permitido inventariar los procedimientos existentes, identificándolos y agrupándolos en grupos homogéneos desde el punto de vista funcional, a los que se les ha denominado Familias de las que se obtendrán las Guías de Tramitación de Familias y de Procedimientos, resultado del análisis de todos los procedimientos del ámbito de la Junta de Andalucía.

Otro aspecto importante son las metodologías de trabajo para construir un entorno de trabajo que marque las directrices en el desarrollo de los proyectos derivados de éste y facilite la coordinación entre ellos y garantice su integración.

Este Proyecto ofrecerá los siguientes Servicios:

- **Servicios de Presentación:** Catálogo de Procedimientos en Red y su tramitación.
- **Servicios de Fidelización:** Mediante Administración Proactiva (notificación de eventos, estimaciones, suscripciones...)
- **Servicios de Gestión:** Detección de cuellos de botella, optimización de recursos, etc.

W@NDA es un proyecto que comenzó a finales de 2.003 y que tiene prevista su finalización a finales de 2.005.

3.6. La Plataforma Telemática de Pago (SURNET)

SURNET es la Plataforma de Pago y Presentación de Tributos y Otros Ingresos de la Junta de Andalucía. Es un servicio telemático basado en la importación de ficheros XML procedentes de programas de ayuda y utilidades Web.

Es una Plataforma basada en Web, integrada con el Notario Electrónico, con el Sistema Unificado de Recursos (SUR), con entidades financieras (en una primera fase con el Banco Santander Central Hispano, pero abierto en la actualidad a todas las entidades) y con la Plataforma de Firma, por lo que requiere autenticación y firma electrónica a través de certificados digitales.

Los usuarios de esta Plataforma son los siguientes:

- Gestorías Administrativas y otros despachos profesionales a través del portal Web.
- Particulares a través del portal Web (autoliquidaciones).
- Notarías a través del e-not@rio (autoliquidaciones y escrituras).
- Dirección General de Tributos I.T. a través de la Web de administración.

3.7. El Centro de Respaldo (FENIX)

El Proyecto Fénix se apoya en la Ley Orgánica 15/1.999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/1.999 sobre el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal para la garantía de los datos.

Este Proyecto tiene como objetivos más importantes los siguientes:

- **Custodia de datos:** Almacenamiento seguro de los datos en una instalación distinta a la propia de la Consejería donde se lleva a cabo la explotación y producción de los datos y aplicaciones.
- **Respaldo:** Estrategias que aseguren la no pérdida de datos electrónicos durante la propia explotación de la aplicación.
- **Continuidad:** La dependencia funcional que crean los sistemas de información hace que determinados servicios sean tan críticos que requieren una estrategia de continuidad (recuperación del servicio) ante una contingencia.

En un estudio previo se identificaron 129 servicios críticos para el funcionamiento de la Junta de Andalucía, clasificándolos en cuatro niveles de criticidad para asignarles distintos niveles de servicio.

El Proyecto Fénix comenzó a principios de este año y tiene una duración de dos años prorrogable a dos años adicionales con un importe de 3 millones de euros para los dos años iniciales y otros tres millones de euros más el IPC para los dos años adicionales. En la actualidad ya se están prestando servicios de respaldo y continuidad a cuatro Consejerías y un Organismo Autónomo de la Junta de Andalucía.

4. CONCLUSIONES

Estamos en un proceso de cambio en el que el ciudadano está dentro del proceso.

La Administración electrónica ha hecho patente la necesidad de que las Administraciones estén interconectadas para poder dar un servicio integral al ciudadano. El cambio que se está produciendo no es fácil y no se limita a invertir sólo en infraestructura. Es, fundamentalmente, un cambio cultural y continuo.

En definitiva, hay que converger hacia un Modelo de Participación Digital que permita:

- Aprender de las mejores prácticas nacionales e internacionales.
- Compartir conocimientos, experiencias y activos.
- Transformar los problemas en oportunidades.
- Convertir las necesidades de los ciudadanos en soluciones.

La Junta de Andalucía se halla inmersa en este proceso, y como reflejo de la voluntad política y la implicación a todos los niveles en este cambio tenemos la reciente creación, en la nueva legislatura que comenzó en Marzo de 2004, de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, que se concibe como un departamento horizontal en la Junta de Andalucía, y el objetivo presentado en el discurso de investidura por el Presidente D. Manuel Chaves, de alcanzar el 75 % de los procedimientos de la Junta de Andalucía prestados de forma telemática a final de la presente legislatura.

