Delegación Provincial
Consejería de Justicia y Administración Pública
JUNTA DE ANDALUCÍA
GRANADA

Curso práctico sobre información, tramitación y gestión administrativa en la Junta de Andalucía

Información, atención y tramitación de procedimientos administrativos a través de Internet.
Firma electrónica

Profesor: Jesús Gómez Fernández-Cabrera
Granada. 23 de junio de 2004

Vamos a ver

- A .- La Administración electrónica
- B .- Certificados digitales / Firma electrónica
- C .- Administración electrónica en la Junta de Andalucía

La Administración electrónica

- 1.- Qué es la Ae
- 2.- Modalidades de Ae
- 3.- Servicios de Ae
- 4.- Niveles de Ae
- 5.- Requerimientos de la Ae
- 6.- Normativa sobre Ae
- 7.- Planes y políticas de Ae

1.- Qué es la Adminitración electrónica

Administración electrónica:

- Nueva forma de gestión pública, basada en el uso interactivo de las TIC (Internet)
- Doble objetivo:
  - prestación de mejores servicios para ciudadanos y empresas (*front office*).
  - mejora de los procesos internos de las organizaciones públicas (*back office*)

1.- Qué es la Adminitración electrónica

Servicios sin límites

Los servicios de la administración electrónica:

- abarcan cualquier tipo de servicio,
- en cualquier momento, 24 horas al día y 7 días a la semana (24X7),
- desde cualquier lugar,
- desde multitud de dispositivos de acceso (ordenador, móvil, tv digital, PDA, etc.)

1.- Qué es la Adminitración electrónica

Administración electrónica y comercio electrónico

Modalidades de e-comercio según usuarios:

- **B2B** Marketplaces
- **B2C** móvil, TV
- **B2E** Intranet
- **A2A** Integración de administraciones
- **A2U** Administración electrónica

De la evolución de los dos últimos surgen las bases de la administración electrónica.

2.- Modalidades de Adminitración electrónica

Según usuarios:

- **G2C** Governement to citizen

  > Administración - ciudadano

- **G2B** Governement to busines

  > Administración - empresa

- **G2G** Governement to gobernement

  > Administración - administración

- **G2E** Governement to employee

  > Administración - empleados propios

3.- Servicios de Adminitración electrónica

Tres categorías :

- **Contenidos:** Información del sector público (legislación, transporte, turismo, etc)

- **Comercio electrónico:** Servicios públicos electrónicos : recaudatorios, registrales, permisos y licencias, facilidades, etc.

- Democracia electrónica (**participación ciudadana**): encuestas, procesos de consulta pública, voto electrónico, etc.

3.- Servicios de Adminitración electrónica

Servicio básicos

En marzo de 2001 Consejo Europeo aprobó el listado de 20 servicios públicos básicos (12 para ciudadanos y 8 para empresas).

Recaudatorios

Ingreso de impuestos
Impuestos de sociedades: declaración, presentación
IVA : declaración, presentación
Declaraciones de aduanas
Contribuciones a la Seguridad Social por empleados
Contribuciones a la Seguridad Social por empleados

Registrales

Matriculación de coches (nuevos, usados e importados)
Certificados (nacimiento, matrimonio): petición y suministro
Declaración de cambio de domicilio
Registro de nuevas sociedades
Envío de datos para estadísticas oficiales

Facilidades al ciudadano

Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo
Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda)
Denuncias a la PolicíaServicios relacionados con la Salud

Ingresos económicos

Ayudas de la Seguridad Social: subsidio de desempleo,
Ayuda familiar, gastos médicos (reembolso o pago directo),
Becas de estudios.
Compras públicas

Tramitación documental, permisos y licencia

Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir)
Matriculación en la Universidad
Solicitud de licencias de obra
Permisos relativos al medioambiente (incluidos informes)

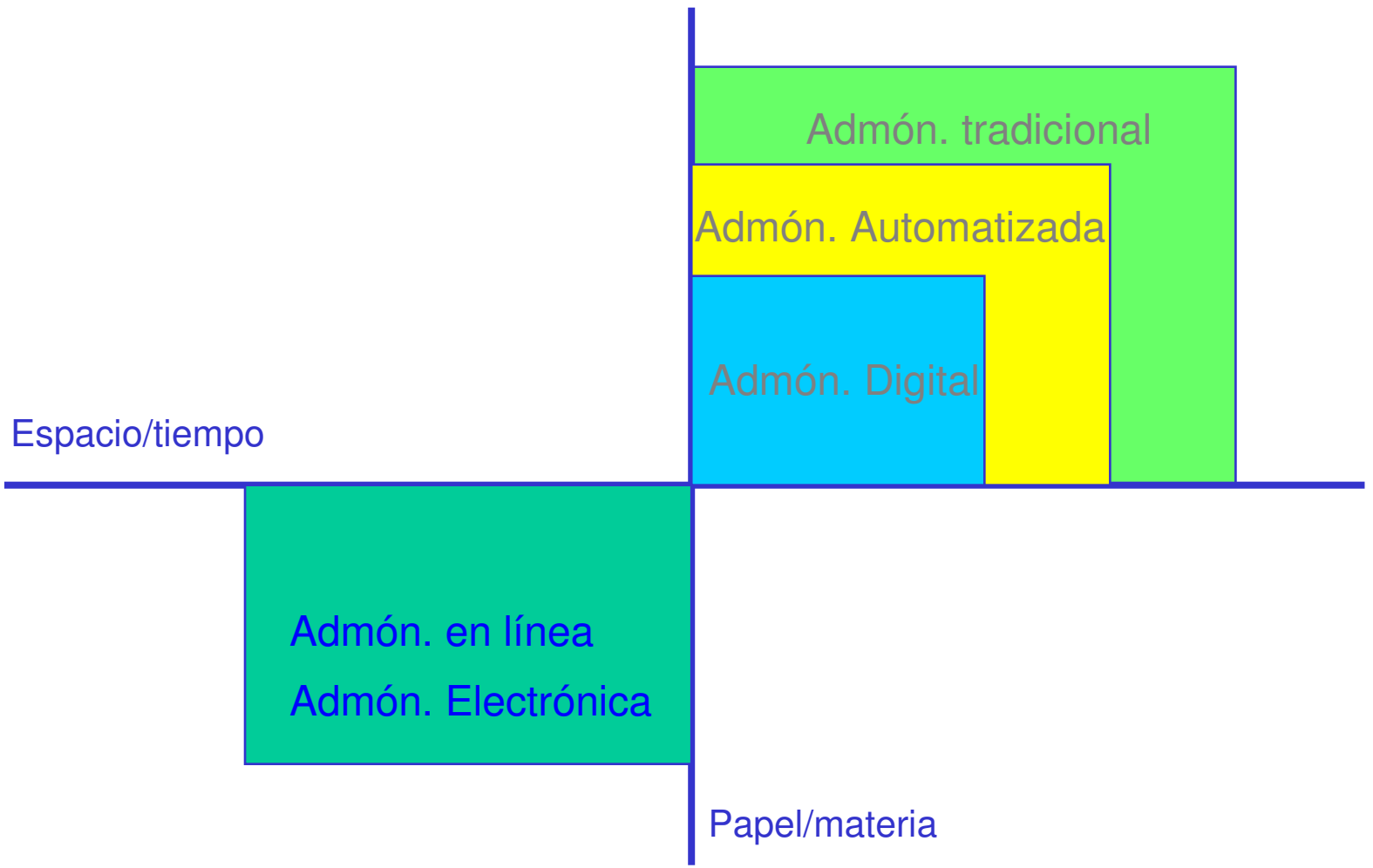
Práctica: analizar el web de una Consejería de la Junta de Andalucía.

- Localizar algún elemento correspondiente a cada una de las tres categorías de Ae?

- ¿Qué valoración global te merece la presencia de cada una de las tres categorías de Ae?

4.- Niveles de Adminitración electrónica

Oficina sin papeles no es igual a administración en línea.



4.- Niveles de Adminitración electrónica

Disponer de información completa actualizada, estructurada y de fácil acceso

SITIO WEB PROMOCIONAL

Posibilitar las opiniones, reclamaciones y particicipación del ciudadano.

PORTAL

- Servicios transacionales
- Integración interadministrativa
- Firma digital

ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA

Práctica: analizar el web de una Consejería de la Junta de Andalucía.

- ¿Estan presentes los tres niveles de Ae?
- ¿Qué puntuación (0 a 10) merece cada uno de los niveles?

5.- Requerimientos de la Ae

Administración en línea

requiere

Transaciones sin papel

exigen

Cifrado y firma electrónica con certificación

5.- Requerimientos de la Ae

Condiciones de seguridad	Cómo se consiguen
•Autenticidad	
•del emisor →	Firma electrónica
•del receptor →	Cifrado
•Integridad →	Firma electrónica
•Confidencialidad →	Firma electrónica
•No repudio →	Cifrado

5.- Requerimientos de la Ae

La e-administración supone:

- Infraestructuras TIC.
- Cambios organizacionales.
- Formación continua.
- Cambios en las relaciones con los ciudadanos.

6.- Normativa sobre Ae

Legislación europea

• Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de Diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la Firma Electrónica.

• Directiva 2000/13/CE, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico y el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

6.- Normativa sobre Ae

Legislación nacional 1/2

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica que sustituye al Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de Septiembre

- Orden PRE/1551/2003, de 10 de junio, por la que se desarrolla la disposición final primera del Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos

- LEY 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico. BOE 12/07/02

6.- Normativa sobre Ae

Legislación nacional 2/2

•Real Decreto 1317/2001, de 30 de noviembre, por el que se desarrolla el artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social, en materia de prestación de servicios de seguridad, por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, en las comunicaciones a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos con las Administraciones Públicas

•Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

•Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal

•Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado

•Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

6.- Normativa sobre Ae

Más información en:

• Sobre utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.
http://www.csi.map.es/csi/pg3420.htm

• Sobre sociedad de la información.
http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/s21012.htm

• Sobre Administración electrónica.
http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/l24226b.htm

http://www.cjap.junta-andalucia.es/administracion_general/administracion_electronica/normativa.php

7.- Políticas y planes de Ae

Iniciativas de la Unión Europea

- **Libro Blanco de Delors**.1993: utilización de las TIC como base para el desarrollo europeo
- **Informe Bangemann**. 1994. *Europa y la sociedad global de la información. Recomendaciones al Consejo Europeo*. 10 medidas clave para alcanzar la sociedad de la información: teletrabajo, educación a distancia, red de universidades y centros de investigación, servicios telemáticos para las Pymes, gestión del tráfico por carretera, control del tráfico aéreo, redes de asistencia sanitaria, licitación electrónica, red transeuropea de administraciones públicas, y autopistas urbanas de la información.
- **Libro Verde** sobre la información del sector público.1999
- Programa de las **Redes Transeuropeas**.Tratado de Maastrich en 1993
- Programa **IDA** 1995. Intercambio de Datos entre las Administraciones Públicas
- **Iniciativa eEurope** . Consejo Europeo de Lisboa en 2000: los aspectos relacionados con la administración electrónica tienen entidad propia

7.- Políticas y planes de Ae

Iniciativa eEurope (Lisboa, marzo 2000)

Diez objetivos fundamentales, el número 10 se centra en la administración electrónica:

10. La administración electrónica (eGovernment)

- acceso fácil a: información legal y administrativa, cultural, medioambiental, etc.
- uso de internet en consultas de ciudadanos
- acceso electrónico e interacción básica para formularios fiscales, subvenciones, etc.

7.- Políticas y planes de Ae

Plan de Acción eEurope 2002 (Feira, junio 2000)

Once objetivos fundamentales, de los cuales, el número 8 se centra en la administración en línea.

8. La administración en línea:

- Acceso electrónico a los servicios públicos
- Información pública esencial en línea.
- Garantizar el acceso electrónico a los principales servicios públicos básicos
- Procedimientos administrativos simplificados en línea
- Planteamiento coordinado acerca de la información sobre el sector público a nivel europeo
- Utilización de programas de fuentes abiertas en el sector público
- Fomento de las mejores prácticas de Administración electrónica, mediante el intercambio de experiencias en toda la Unión (a través de los programas IST e IDA)
- Fomento de la utilización de la firma electrónica en el sector público
- Tramites principales con la Comisión Europea en línea

7.- Políticas y planes de Ae

Plan de acción eEurope 2005 (Sevilla, 2002)

Orientado sobre todo hacia la extensión de la conectividad a Internet en Europa.

Objetivo: servicios públicos en línea modernos

- administración en línea («e-government»)
- servicios de aprendizaje electrónico (« e-learning »)
- servicios electrónicos de salud («e-health»)

Administración en línea (e-government). Acciones propuestas:

- Para 2003: marco de interoperabilidad para facilitar la prestación de servicios paneuropeos de administración electrónica a ciudadanos y empresas.
- Para 2004: servicios públicos interactivos y accesibles a todos mediante redes de banda ancha y accesos multiplataforma (teléfono, televisor, ordenador, etc.);
- Para 2005: todas las administraciones públicas equipadas con banda ancha;
- Para 2005: otorgamiento por vía electrónica de la mayoría de los contratos públicos;
- Acceso fácil de todos los ciudadanos a los Puntos de acceso público a Internet (PAPI);

7.- Políticas y planes de Ae

Iniciativas nacionales

Info XXI: *La Sociedad de la Información para todos 1999*

Plan de acción Info XXI (2001-2003)

- Más de trescientas acciones y proyectos
- Tres grandes líneas:
    - Impulso del sector de las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información (liberalización y competencia).
    - Potenciación de la Administración electrónica
    - Acceso de todos a la Sociedad de la Información.

Práctica.

Buscar notas de prensa sobre la ejecución y resultados del plan Info XXI con vistas a realizar un listado de puntos críticos.

7.- Políticas y planes de Ae

Iniciativas nacionales

Comisión Soto (abril de 2003)

Propuestas para mejorar el acceso a las nuevas tecnologías e impulsar el desarrollo de la sociedad de la información:

- lanzar un nuevo plan, que sustituye al Plan Info XXI.
- actuaciones concretas para los ciudadanos, empresas y los colectivos más desfavorecidos. (El ámbito educativo, sanitario, y la administración electrónica son los tres campos con mayor potencial de desarrollo.)

Informe final:
http://cdsi.red.es/documentos/informe_final_cdsi.pdf

Presentación:
http://cdsi.red.es/documentos/presentacion_informe_final_cdsi.pdf

Plan de choque:
http://www.red.es/archivos/documentos/plan_choque_adm_electronica.doc

7.- Políticas y planes de Ae

Iniciativas nacionales

España.es: un nuevo plan para el impulso de la sociedad de la información (2004-2005)

Áreas de Actuación:

- **administración.es**
- **educación.es**
- **pyme.es**
- **navega.es**
- **contenidos.es**
- **comunicación.es**

Presentación de España.es

http://www.mcyt.es/asp/ministerio_informa/prensa/pdf/ESPANA_ES.PDF

Práctica.

La línea de actuación de **España.es**, relativa a la Administración electrónica. Puntos críticos

Certificado digital / Firma electrónica

- 1.- Certificado digital
- 2.- Firma electrónica

1.- El certificado digital

Un **Certificado Digital de ususario** es un documento electrónico que establece que a un ciudadano (nombre y NIF) le corresponde una clave pública determinada.

Una **Entidad de Certificación**, con su firma, es la que garantiza que esta asociación clave pública-identidad de ciudadano es válida.

El certificado digital es la **identificación digital** de la persona,

El certificado digital **contiene**
• información personal del propietario,
• una clave privada que sólo conoce y usa su propietario y
• una clave pública que se ubica en un repositorio común y es de acceso público.

2.- Firma electrónica

¿Qué es una firma electrónica?

(Real Decreto 14/1999, de 17 de Septiembre sobre firma electrónica)

La firma electrónica es el conjunto de datos, en forma electrónica, anejos a otros datos electrónicos o asociados funcionalmente con ellos, utilizados como medio para identificar formalmente al autor o a los autores del documento que la recoge.

Es una cadena de caracteres, generada mediante un algoritmo matemático, que se obtiene utilizando como variables la **clave privada** y la **huella digital del texto** a firmar de forma que permite asegurar la identidad del firmante y la integridad del mensaje.

2.- Firma electrónica

La firma electrónica en España

La *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica*, es la norma de aplicación para España. En resumen la Ley establece que:

- Debe ser una Firma electronica **avanzada** (art. 22)

- Basada en un certificado **reconocido** (art. 8 y 12), es decir expedido por un **prestador de servicios** de certificación **acreditado**

- Producida por un dispositivo seguro (art 19) de creación de firma y certificado

- La firma electronica tiene el mismo **valor jurídico** que la manuscrita y es admisible como prueba.

2.- Firma electrónica

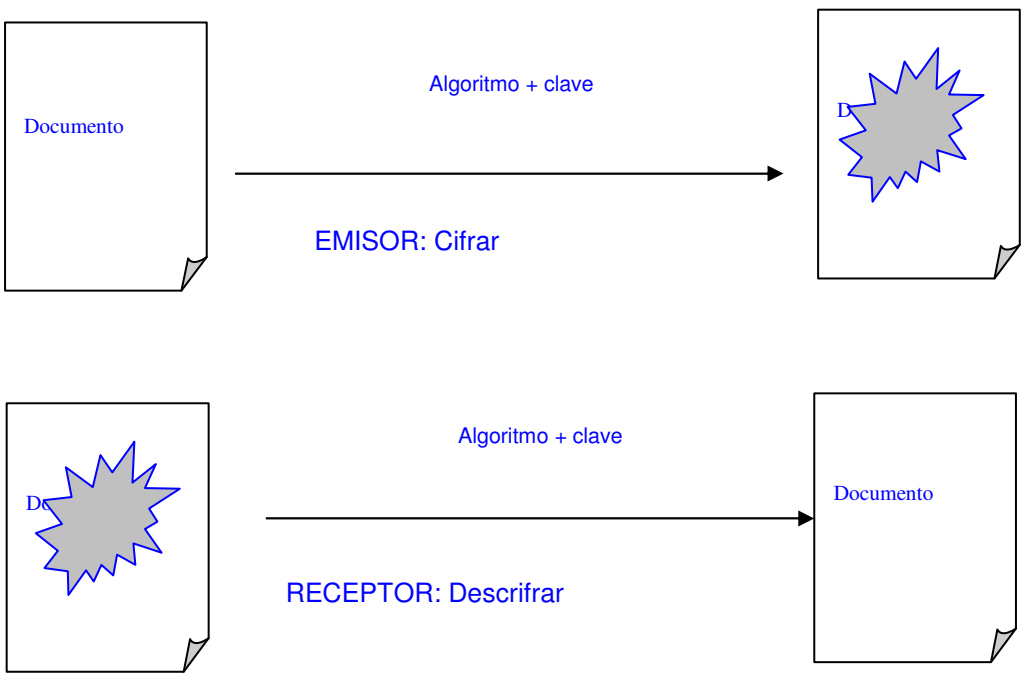
• La **firma electrónica avanzada** es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

• Se considera **firma electrónica reconocida** la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

• Un **certificado electrónico** 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.
Son **certificados reconocidos** los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta ley 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.

2.- Firma electrónica

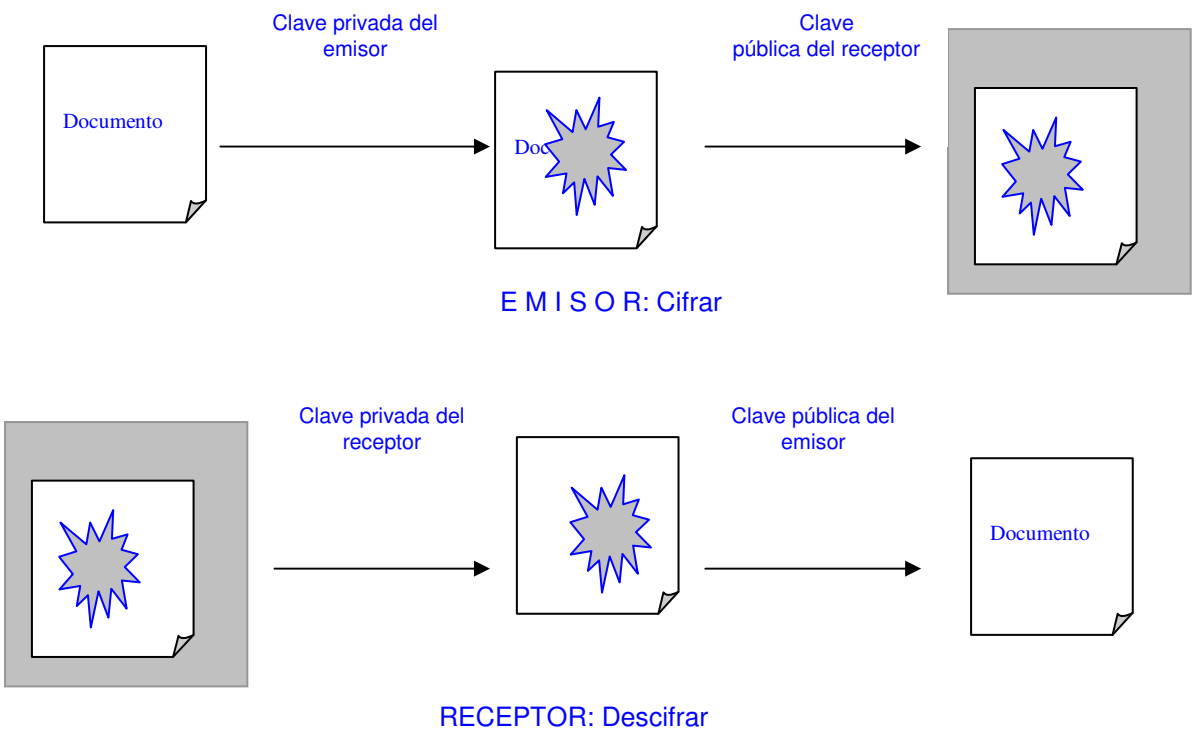
Clave simétrica



Los interlocutores utilizan la misma clave para encriptar y desencriptar su mensaje. Técnica desarrollada por IBM (sistema “DES”), que fracasó por no garantizar el secreto y confidencialidad de las clave empleadas.

2.- Firma electrónica

Clave asimétrica



Se utilizan dos claves, una pública y otra privada, asociadas a un solo interlocutor. Garantiza los cuatro requisitos. Se denomina RSA, iniciales de sus creadores (Rivest, Shamir y Adelman), y es el contemplado en la norma ISO 7498-2, de Julio de 1988.

Práctica.

Solicitar Certificado digital

Ver GUÍA en:

http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/

Administración electrónica en la Junta de Andalucía

- 1.-Políticas de Ae en la JA
- 2.- Pilares de la Ae en la JA
- 3.- Procedimientos electrónicos en la J.A.

1.- Políticas de AD en la JA

1.1.- Competencias y responsables

- **Consejería de Innovación, ciencia y empresa**

  Decreto 302/2000, de 13 de Junio

  Secretaría Gral. para la Sociedad de la Información

  Competencias en organización y gestión horizontal y materia de coordinación informática.

- **Consejería de Justicia y Administración Pública**

  Decreto 139/2000, de 16 de Mayo

  Competencias sobre administración electrónica

- **Comisión Interdepartamental para la Sociedad de la Información**.

1.- Políticas de AD en la JA

1.2.- Líneas estratégicas

SSPA

Plan Estratégico de Salud Publica en Andalucía

III Plan Andaluz

de Investigación en Andalucía

PLADOCS

Plan Director de Organización Para la Calidad de los Servicios

PLADIT

Plan Director de Innovación y Desarrollo Tecnológico

i@ndalus

Plan de iniciativas estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía

e-Europe 2005

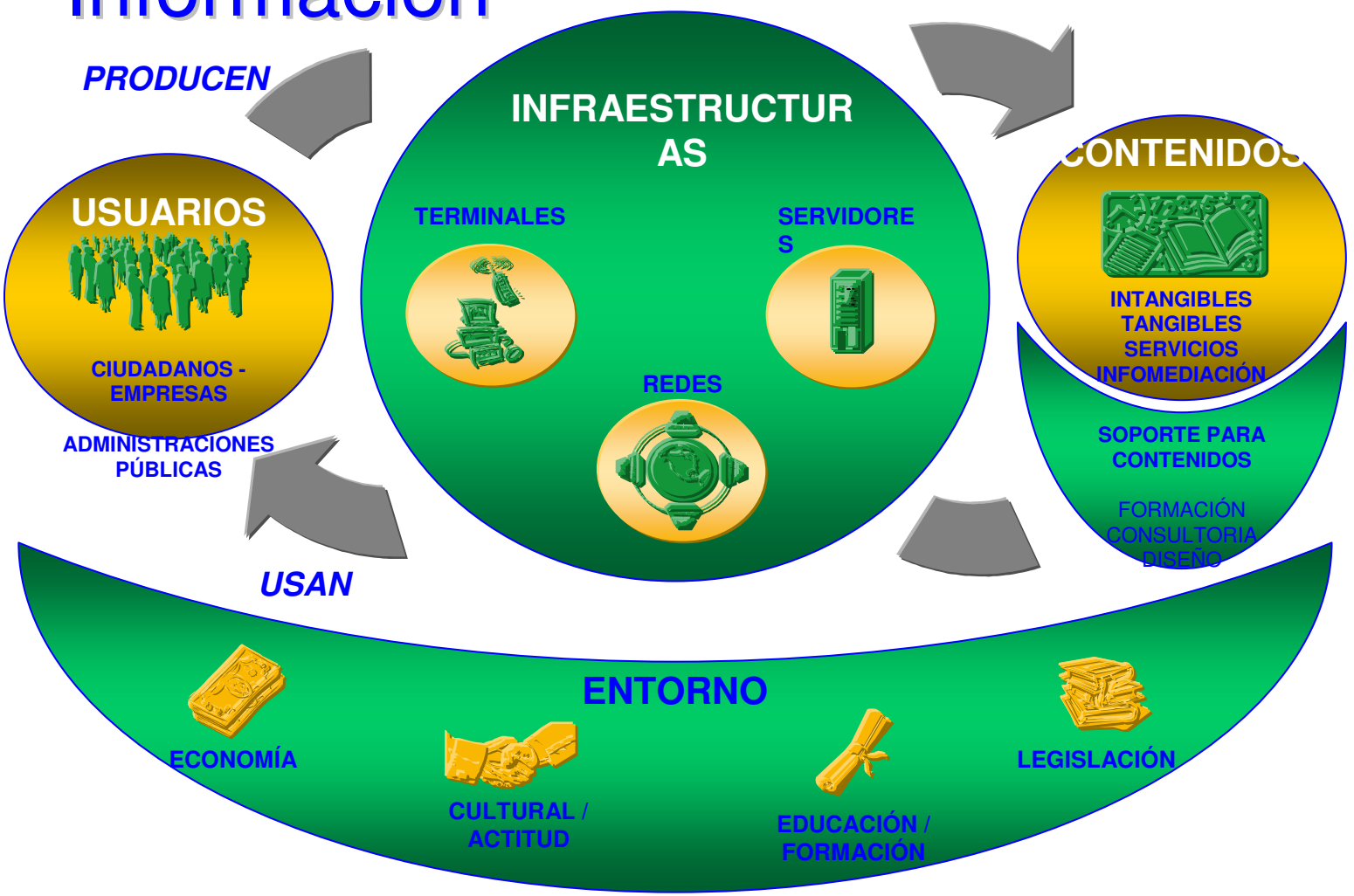
Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información

i@landalus

Consejería de la Presidencia

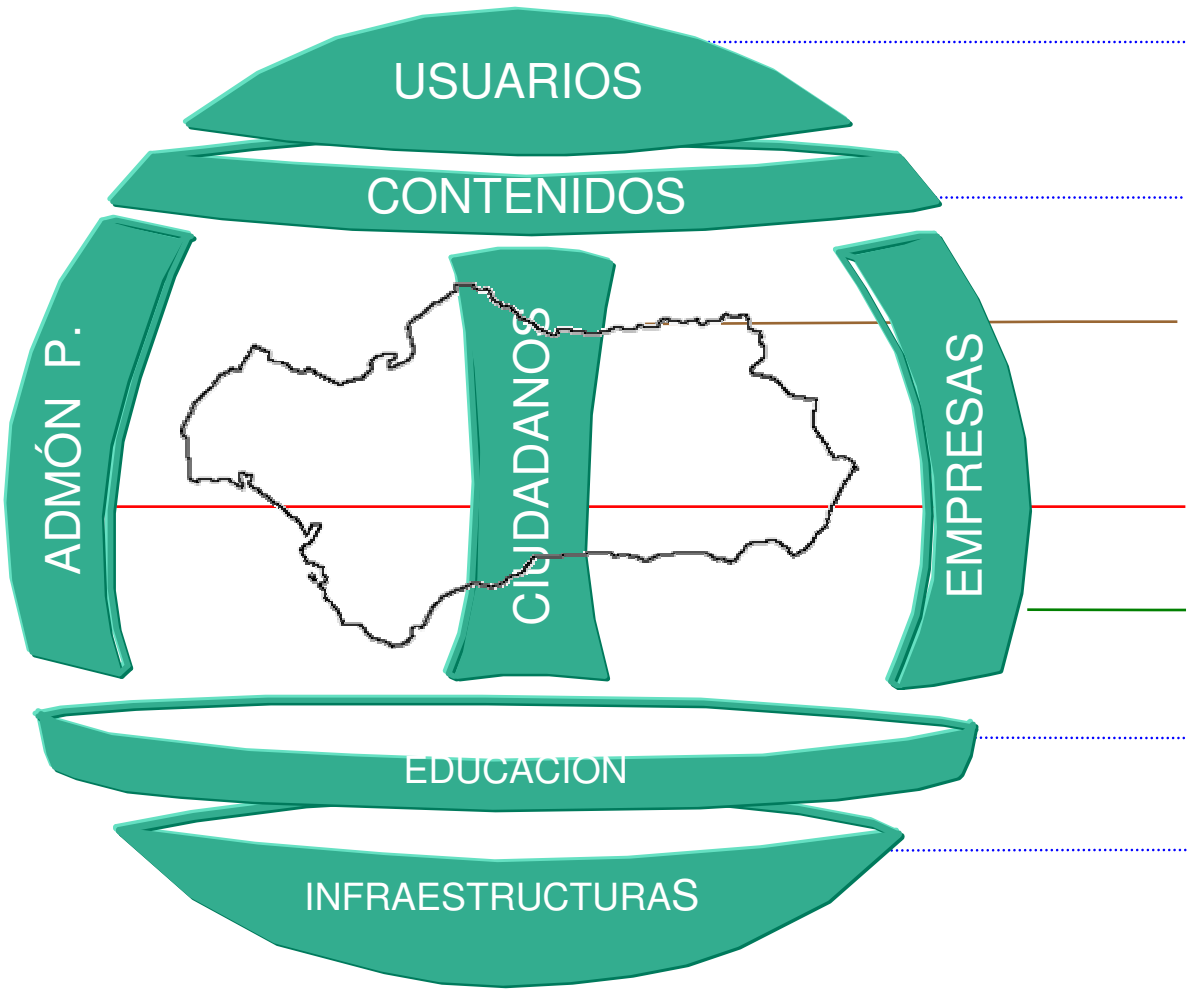
1.2.- Líneas estratégicas: Plan iniciativas estratégicas desarrollo SI

Modelo de Sociedad de la Información



1.2.- Líneas estratégicas: Plan iniciativas estratégicas desarrollo SI

Modelo de Procesos



Alfabetización Tecnológica

Creación

Comunicación / Participación

Modernización

Innovación

Capacitación

Extensión

1.2.- Líneas estratégicas: Plan iniciativas estratégicas desarrollo SI

INICIATIVAS

- Infraestructuras soporte para la Sociedad de la Información.
- Contenidos digitales andaluces.
- Presencia Andaluza en Internet.
- GUADALINFO.
- Servicios públicos electrónicos.
- Aprendizaje a distancia.
- Nuevas tecnologías en la gestión administrativa.
- Actuaciones de cofinanciación, capacitación y difusión.

1.2.- Líneas estratégicas: Plan iniciativas estratégicas desarrollo SI

GUADALINFO

- Creación de Centros de Acceso Público a Internet en municipios de menos de 20.000 habitantes.
- Teleformación
- Servicios de e-Gobierno,
- Otros servicios destinados a promover la actividad cooperativa y la integración territorial.

1.2.- Líneas estratégicas: Plan iniciativas estratégicas desarrollo SI

1.2.- Líneas estratégicas: Plan iniciativas estratégicas desarrollo SI

Práctica:

Visitar el **web de GUADALINFO**

http://www.juntadeandalucia.es/sociedad_informacion/cda/sgsi_inicio

Plan Director para la Calidad de los Servicios

Consejería de Justicia y Administración Pública

1.2.- Líneas estratégicas: Plan Director para la Calidad de los Servicios

Plan Director para la Calidad de los Servicios:

- Contempla la aplicación de las nuevas tecnologías de la información en la Administración andaluza
- Se enmarca dentro del proyecto de Segunda Modernización de Andalucía.

1.2.- Líneas estratégicas: Plan Director para la Calidad de los Servicios

- **Objetivo**: conseguir una Administración más ágil, eficaz y moderna, que contribuya a mejorar el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos a los que sirve.
- **Actuaciones básicas**:
  - implantación de la firma electrónica
  - creación de un registro telemático unico

1.3.- Normativa

BOJA
Boletín Oficial de la JUNTA DE ANDALUCIA

SUMARIO

1. Disposiciones generales

CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

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). [E.11]

CONSEJERIA DE EMPLEO Y DESARROLLO TECNOLOGICO

Orden de 24 de junio de 2003, por la que se modifica la de 6 de agosto de 2002, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas para el fomento de las tecnologías de la información y se efectúa la convocatoria para los años 2002 y 2003, así como a la Orden de 12 de diciembre de 2002. [E.129]

CONSEJERIA DE EDUCACION Y CIENCIA

Orden de 16 de junio de 2003, por la que se establecen las bases de la convocatoria de ayudas económicas dirigidas al personal docente de todos los niveles de enseñanzas a excepción de las universitarias para la realización de actividades de formación permanente. [E.127]

Orden de 24 de junio de 2003, por la que se crea la materia optativa Cambios sociales y nuevas relaciones de género en la Educación Secundaria Obligatoria. [E.130]

Orden de 9 de julio de 2003, por la que se regula el calendario escolar para los ciclos formativos de Formación Profesional Específica en las enseñanzas diurnas. [E.135]

CONSEJERIA DE CULTURA

Decreto 108/2003, de 17 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Actividades Arqueológicas. [E.136]

Martes, 15 de julio de 2003 — Año XXV — Número 134

- Decreto 166/2001, de 10 de Julio, sobre

coordinación de políticas de desarrollo de la Sociedad de la Información.

- Decreto 72/2003, de 18 de marzo, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía

- 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.- BOJA 15 Julio

- Orden de 7 de mayo de 2003, por la que se establecen las condiciones para el uso del Correo Electrónico del Ciudadano en el Portal andaluciajunta.es y se crea el correspondiente fichero automatizado de carácter personal.- BOJA 9 Mayo

2.- Pilares de la AE en la JA

2.1.- **Certificados Digitales**

2.1.- **@firma** : La Plataforma Corporativa de Autenticación y Firma de la JA

2.3.- **Notario** : La Plataforma de Notario Electrónico de la JA

2.4.- **notific@** : El Prestador de Servicios de Notificación de la JA

2.5.- **@ries** : El Registro Unificado de la JA

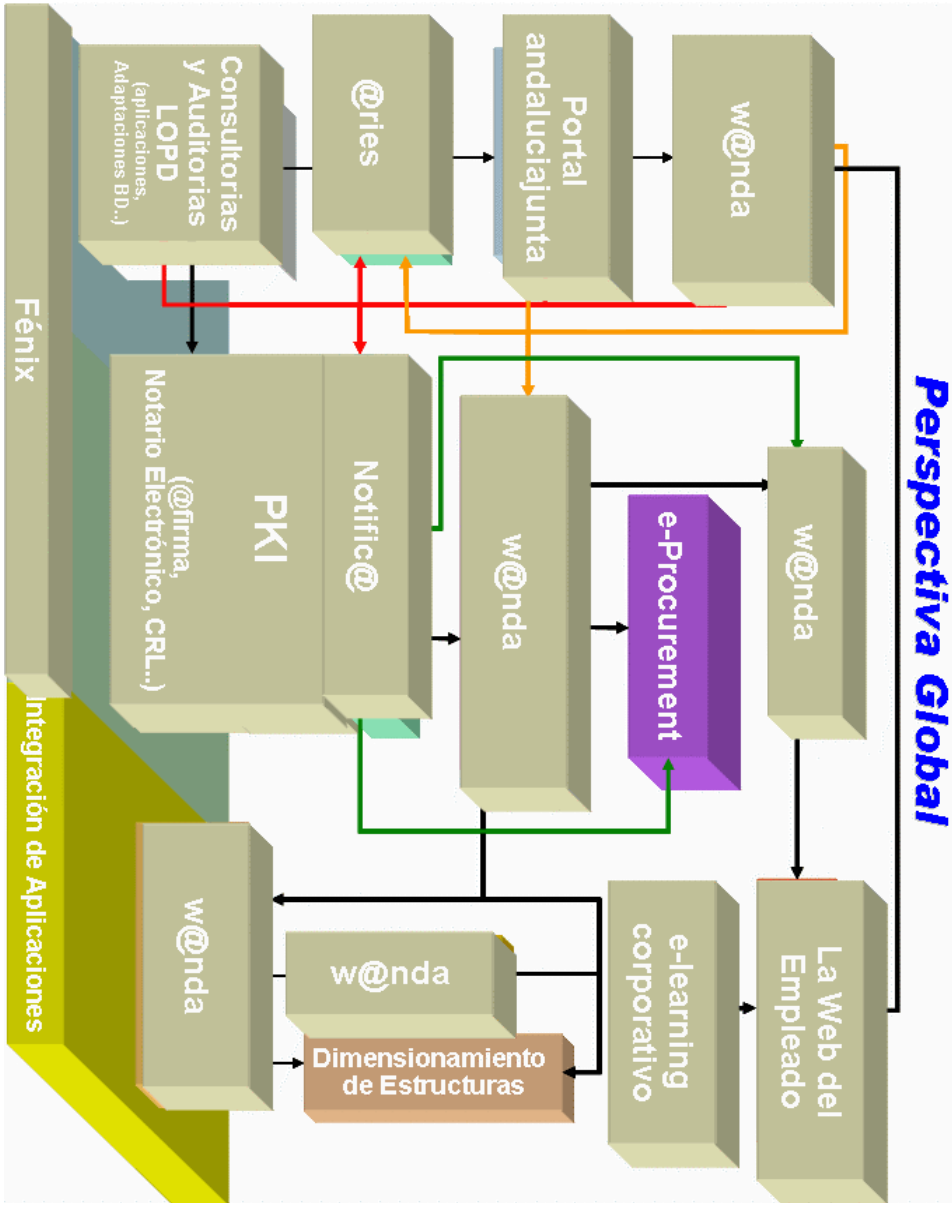
2.6.- **SURNET** : Plataforma de Telepago de la JA

2.7.- **W@NDA** : El Workflow de la JA

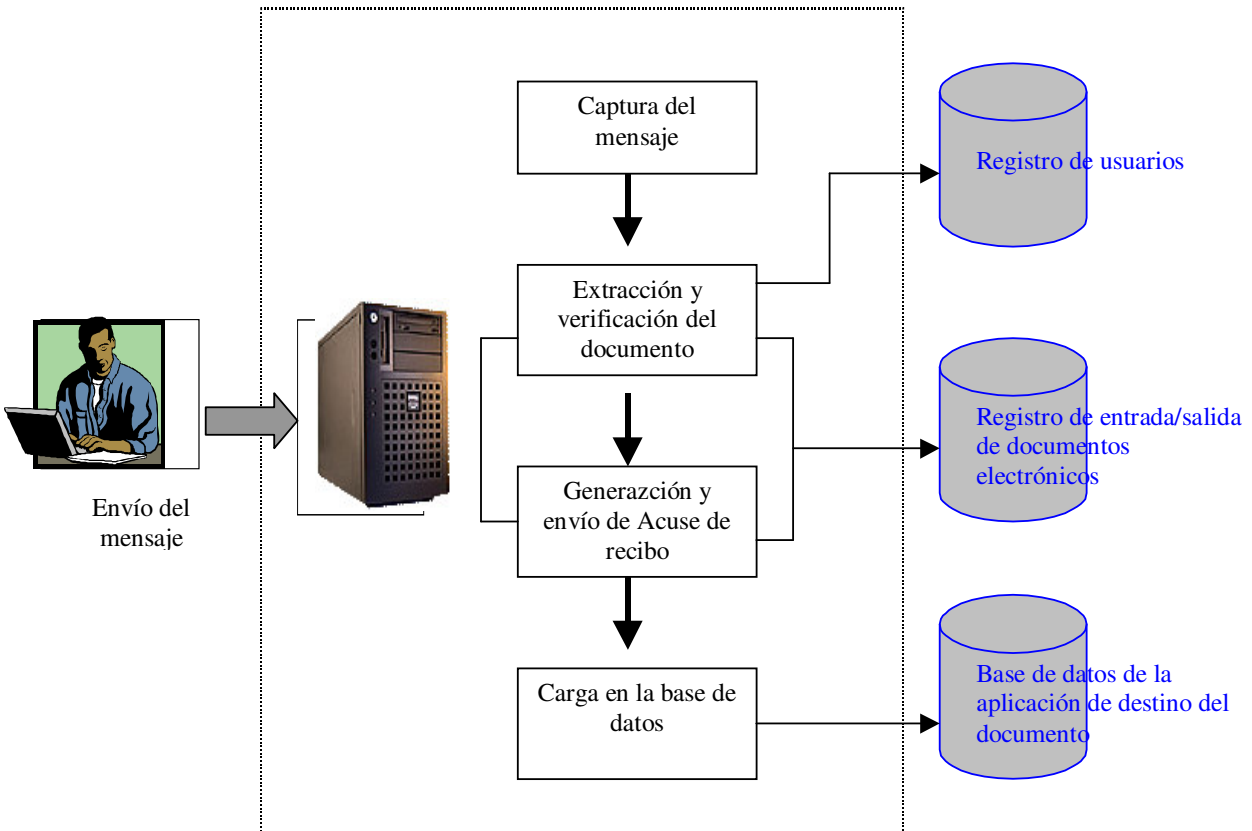
2.8.- **fenix** : El Centro de Respaldo de la JA

2.9.-**Red corporativa**

2.- Pilares de la AE en la JA



2.- Pilares de la AE en la JA



Práctica:

Visitar el **web PLUTON** de la Dirección General de Administración electrónica

http://pluton.cjap.junta-andalucia.es

2.- Pilares de la AE en la JA

Certificados Digitales de Usuario / Firma electrónica

- Expedido por la **Fábrica Nacional de Moneda y Timbre**
- Puede solicitarse mediante un simple procedimiento de **3 pasos** :
    - Solicitud de Certificado de Usuario vía Internet
    - Presentación con su DNI/NIF en una Oficina de Registro
    - Descargar el Certificado

2.- Pilares de la AE en la JA

@firma : La Plataforma Corporativa de Autenticación y Firma de la JA

Esta plataforma soporta los procesos de **autenticación**, **validación**, **firma electrónica** y **sellado de tiempo** para la administración digital, y está basada en el uso de certificados digitales de clase 2 emitidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

Una Infraestructura de Clave Pública (PK I) es el conjunto de elementos de **hardware** y **software**, **personas**, **políticas** de actuación y procedimientos necesarios para crear, gestionar, almacenar, distribuir y revocar certificados basados en criptografía asimétrica o de clave pública.

2.- Pilares de la AE en la JA

Notario : La Plataforma de Notario Electrónico de la JA

El Notario Electrónico es un sistema hardware y software que actúa como **tercera parte** de confianza en las relaciones telemáticas entre Ciudadanos y Organismos Oficiales y entre los propios Organismos Oficiales.

Ofrece **acuses de recibo** y **Fechado Digital** con sellos de tiempo, suponiendo una garantía fehaciente de que una transacción ha sido realizada en una hora determinada y no manipulable.

2.- Pilares de la AE en la JA

Notario : La Plataforma de Notario Electrónico de la JA

Usuario

Organismo público

Conjunto de aplicaciones

Cliente de Notario electrónico

SERVIDOR
DE
NOTARIOO ELECTRÓNICO

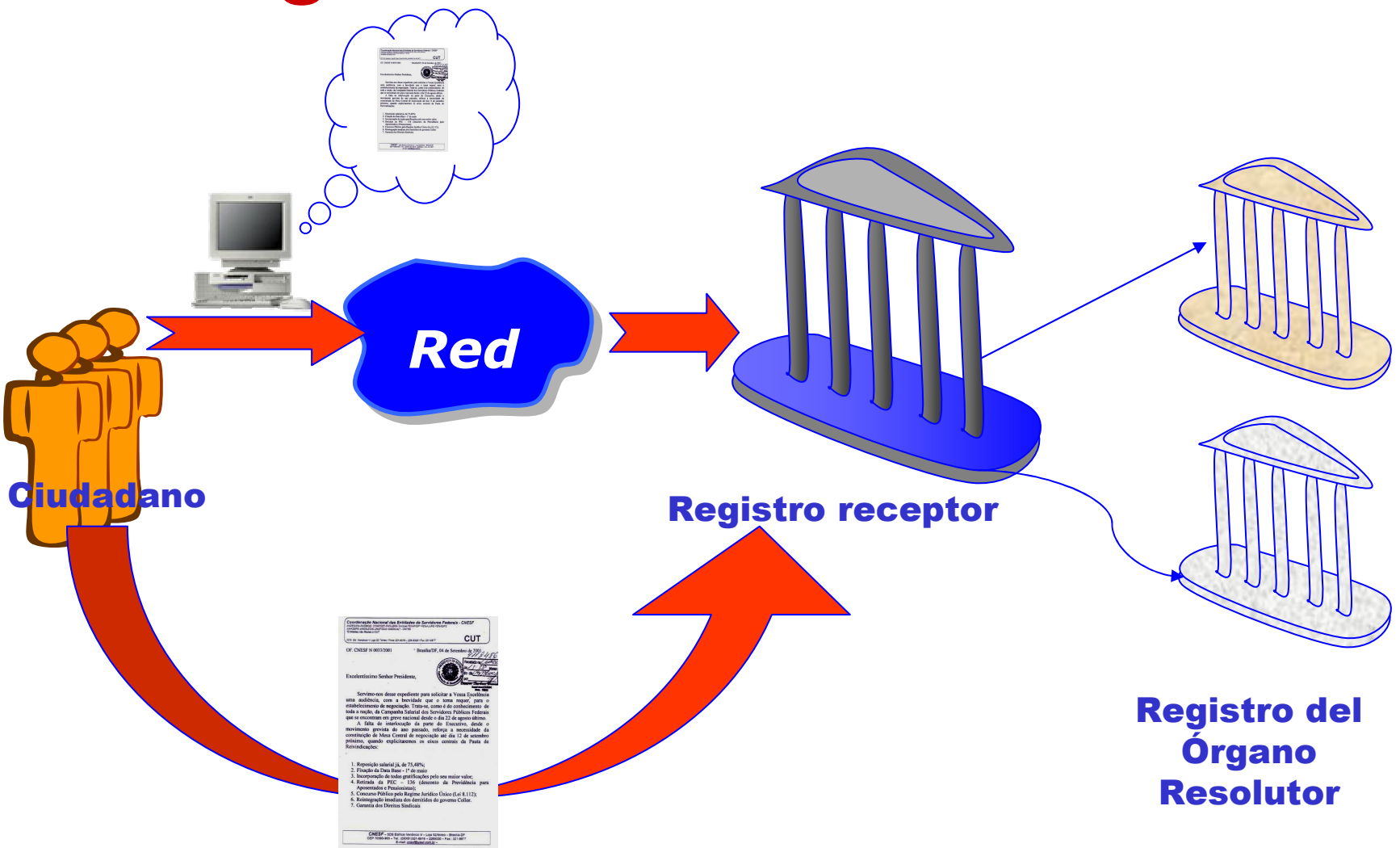
2.- Pilares de la AE en la JA

El Registro Unificado de la JA

- Registro de Entrada y Salida **unificado** para toda la Junta de Andalucía
- **Interconexión informática** entre los registro de Entrada/Salida de todos los organismos:
- Comunicación entre el registro por el que entra el documento y el registro o registros del órgano resolutor.

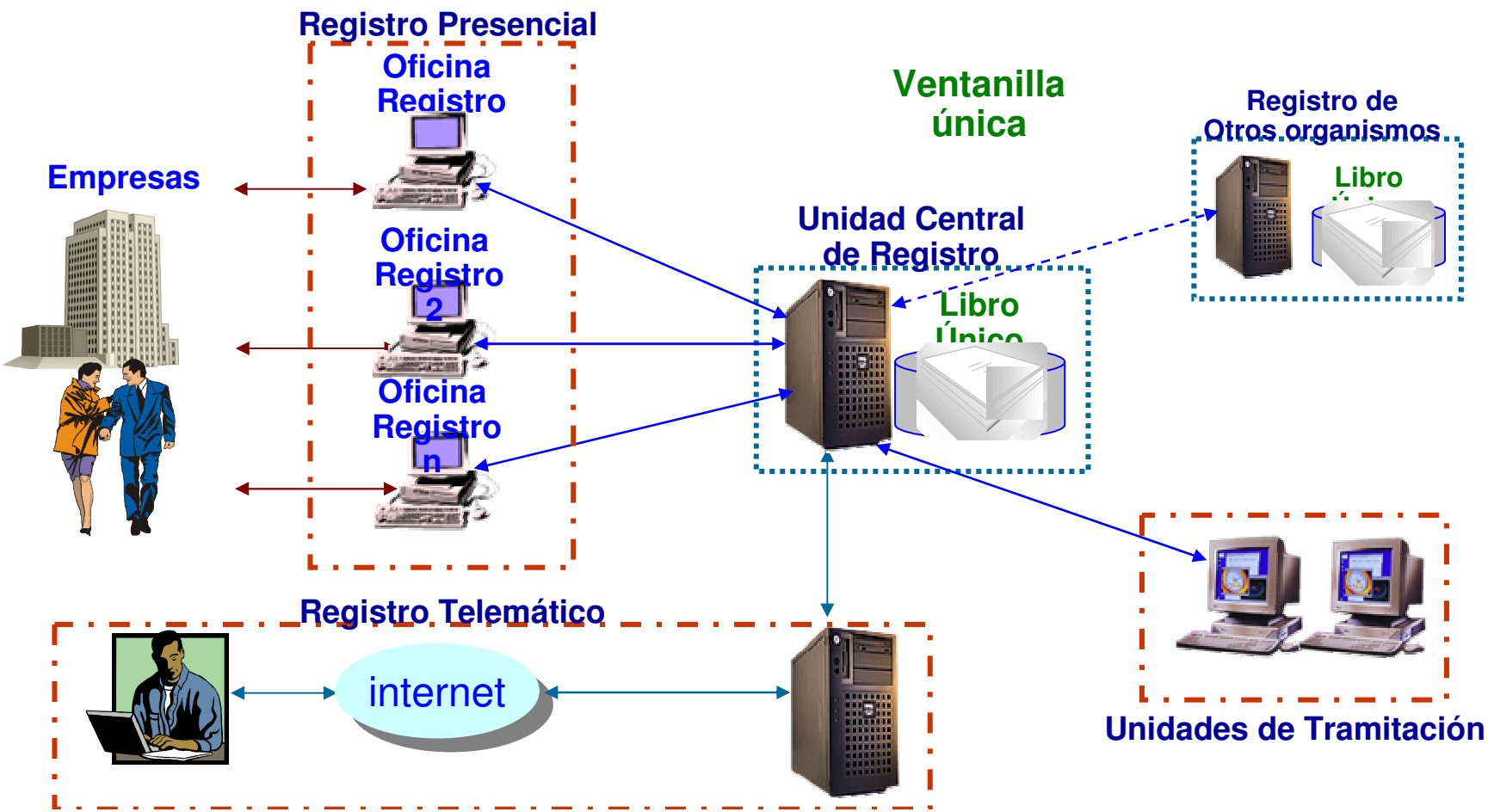
2.- Pilares de la AE en la JA

El Registro Unificado de la JA



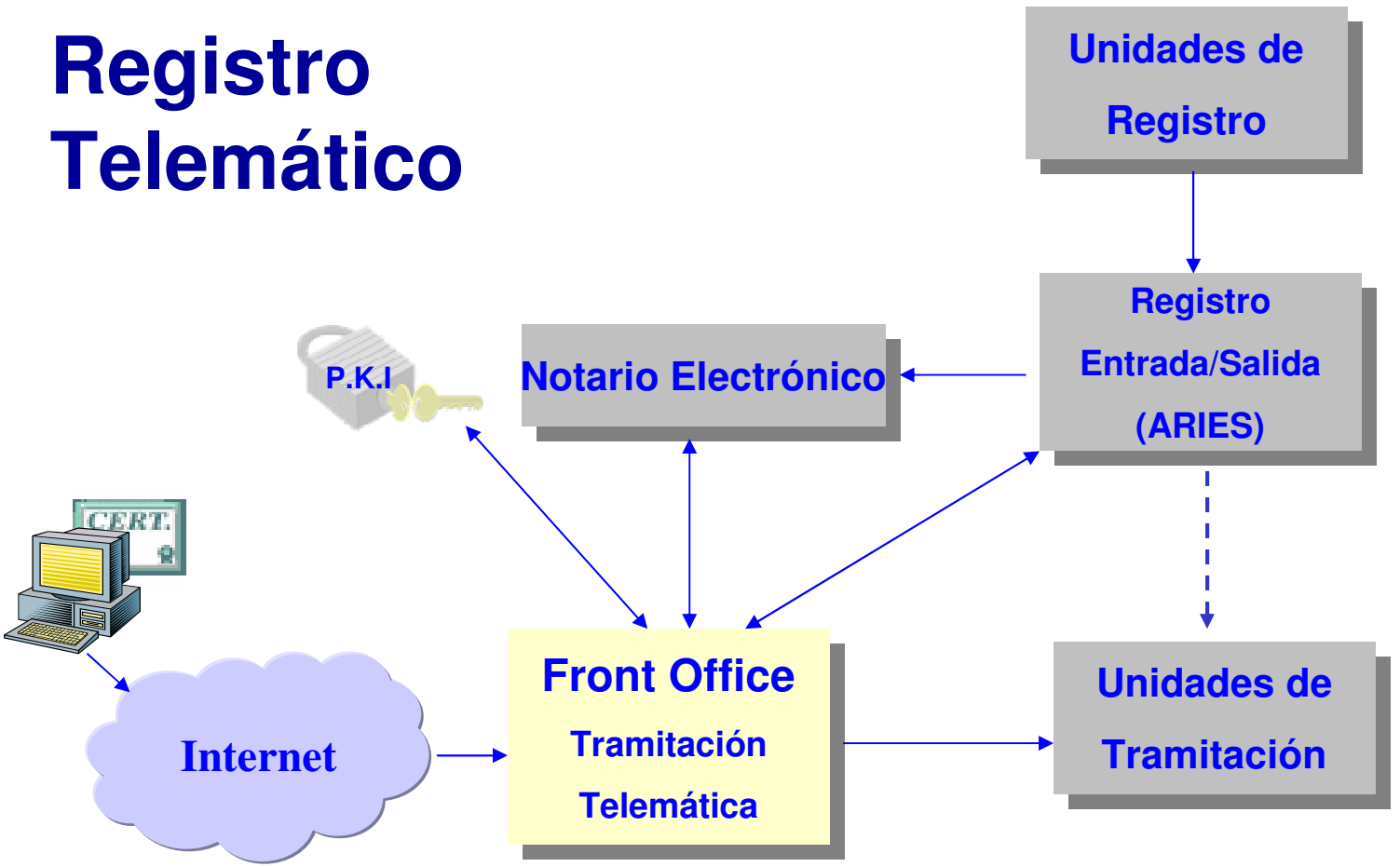
2.- Pilares de la AE en la JA

El Registro Unificado de la JA



2.- Pilares de la AE en la JA

El Registro Unificado de la JA



El Registro Unificado de la JA

- Implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del **Estado**, las **CC.AA**. y la **Administración Local**. (PISTA)
- Interconexión y transmisión de **asientos** registrales y, en su caso, de **documentos** completos entre los distintos Registros.

El Registro Unificado de la JA

- Acceso desde cualquier punto remoto a las **bases de datos públicas** y a otras informaciones de interés para los ciudadanos que proceda de cualquiera de las Administraciones Públicas.
- Posibilidad de realización de **trámites administrativos** desde el hogar del ciudadano (con los mecanismos de seguridad y certificación adecuados): VENTANILLA UNICA VIRTUAL.

2.- Pilares de la AE en la JA

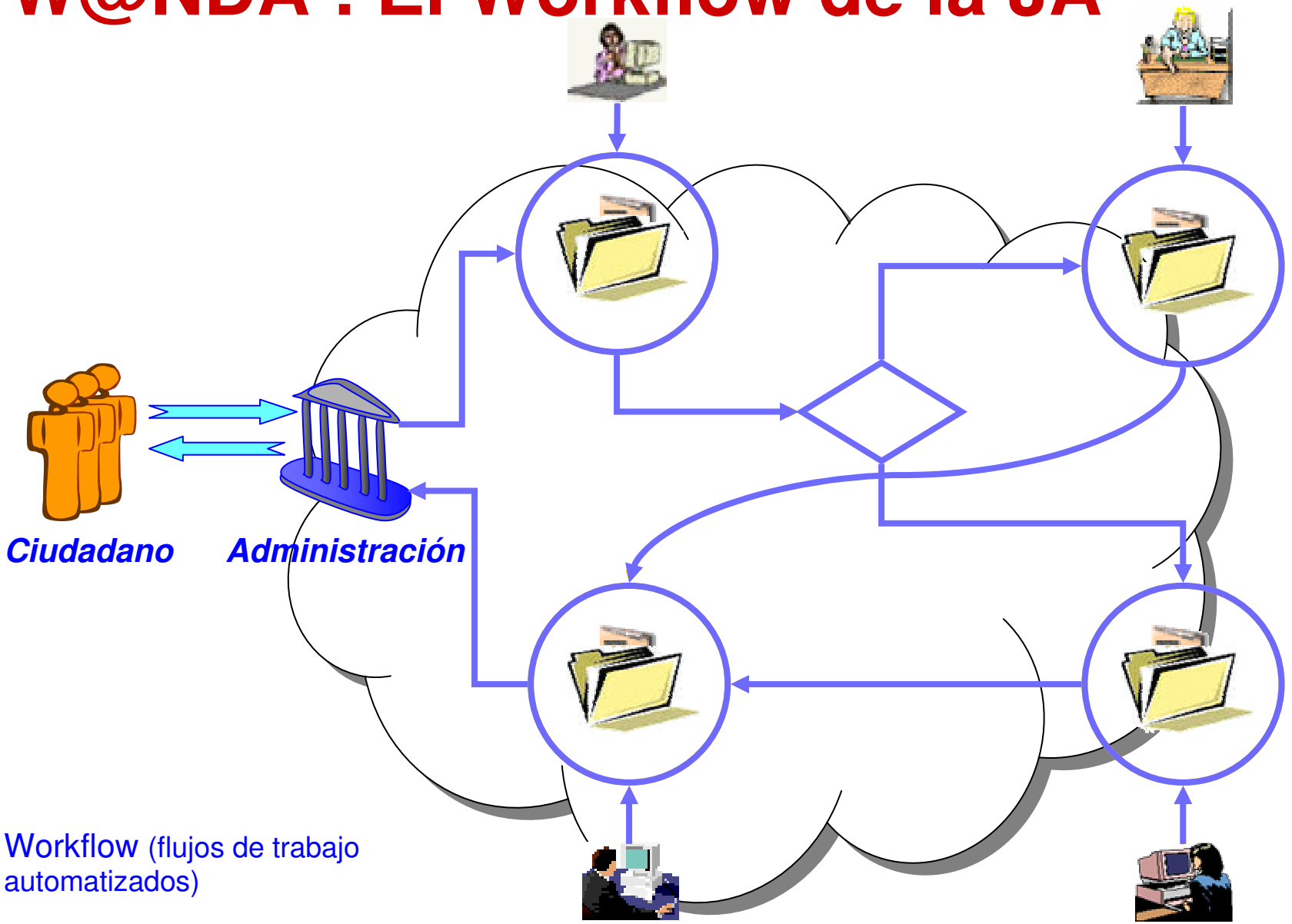
W@NDA : El Workflow de la JA

Principal objetivo:

Convergencia hacia un entorno integrado de tramitación en la Junta de Andalucía.

2.- Pilares de la AE en la JA

W@NDA : El Workflow de la JA



Workflow (flujos de trabajo automatizados)

2.- Pilares de la AE en la JA

W@NDA : El Workflow de la JA

- Ciudadanos y empresas:
  - ¿Qué puedo hacer?.
  - ¿Cómo va lo mío?.
  - Tramitación Electrónica
  - Actitud proactiva frente al ciudadano.
  - Servicios multicanal.

- Alta dirección:
  - "Para mejorar hay que medir".
  - A partir de los datos de tramitación.
  - Definición de ejes e indicadores.

2.- Pilares de la AE en la JA

W@NDA : El Workflow de la JA

VENTAJAS

- Existe una forma de actuar común (los mismos procedimientos se tramitan de igual forma).
- Existe un entorno de tramitación común en todos los organismos (BPR + WF) y basado en estándares.
- Entorno de tramitación independiente de los Sistemas de Información Verticales.
- Capacidad de participación de los ciudadanos alta (consulta, instanciación de procedimientos, participación en trámites, notificación, …).
- Comunicación entre motores de tramitación basado en estándares a través de un bus de integración único.
- Integración total con las plataformas de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

2.- Pilares de la AE en la JA

notific@ : El Prestador de Servicios de Notificación de la JA

notific@

- Sistema de **Notificaciones** confiable para recibir correspondencia de aquellos organismos o empresas que se acojan a este servicio.
- **Buzón electrónico** particular: Allí encontrará toda la información, remitida por los organismos y empresas, clasificada y debidamente custodiada.
- La Junta de Andalucía le garantiza la **protección** y la **privacidad** en el tratamiento de su correspondencia en formato electrónico implementando métodos de firma digital y cifrado

2.- Pilares de la AE en la JA

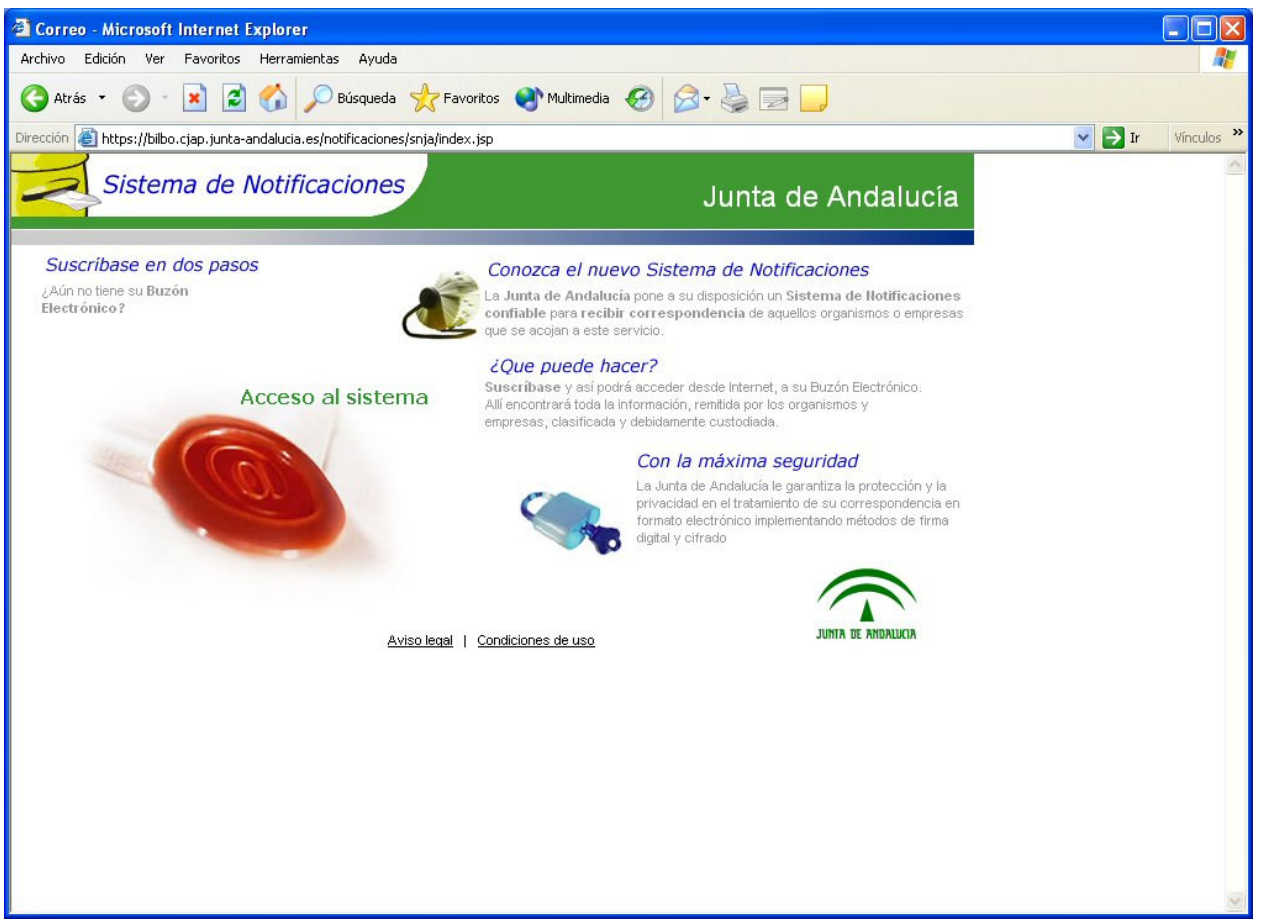
notific@ : El Prestador de Servicios de Notificación de la JA

Conforme al Real Decreto 209/2003 de 21 de Febrero por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas:

- Nuevo instrumento de comunicación ciudadano-Administración
- Consentimiento expreso del interesado
- Solo para los procedimientos expresamente señalados por el interesado
- Acreditación de fechas y horas de recepción del aviso de notificación y el acceso del interesado al contenido

2.- Pilares de la AE en la JA

notific@ : El Prestador de Servicios de Notificación de la JA



2.- Pilares de la AE en la JA

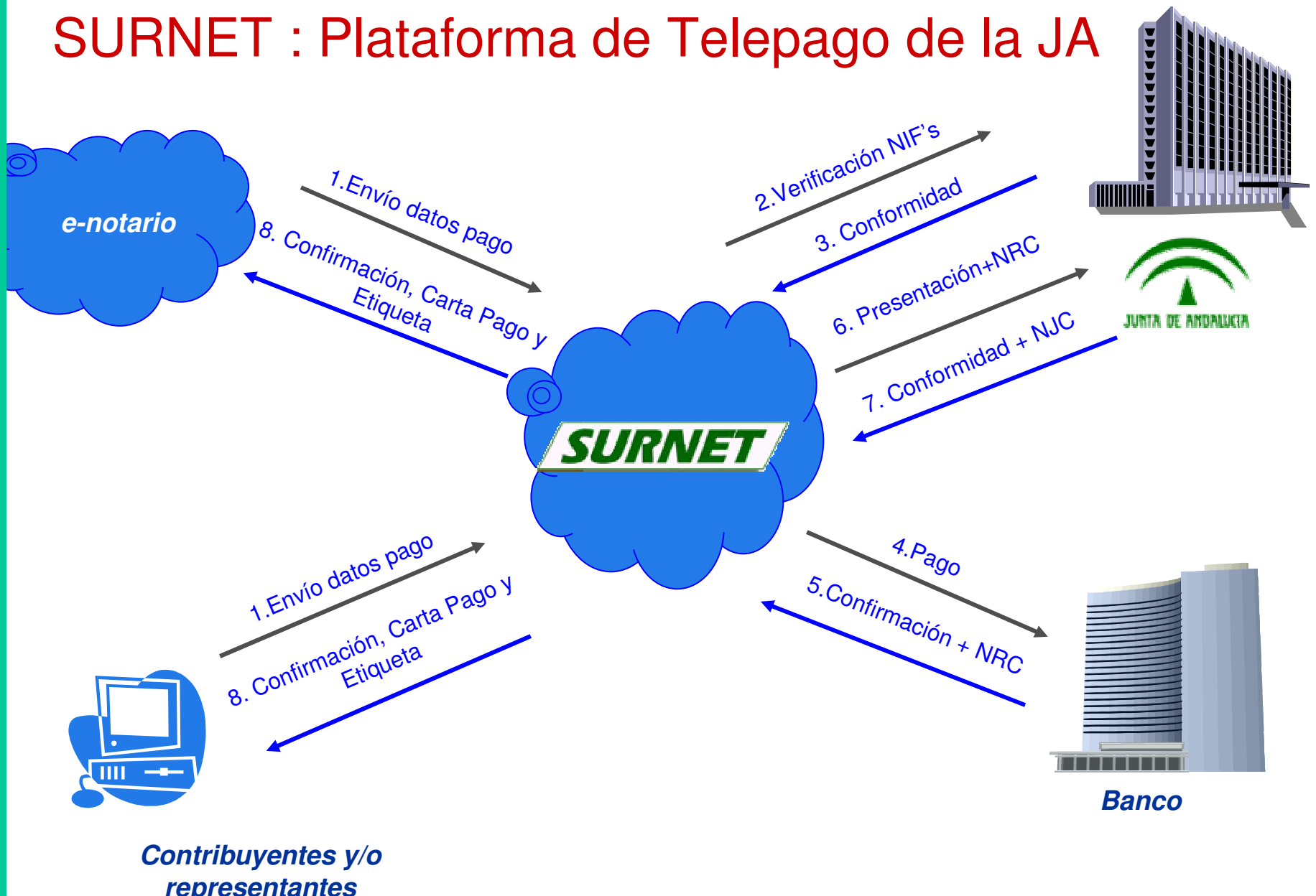
SURNET : Plataforma de Telepago de la JA

- Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación
- Oficina Virtual sobre Gastos y Pagos
- Oficina Virtual sobre Comercio

http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda

2.- Pilares de la AE en la JA

SURNET : Plataforma de Telepago de la JA



2.- Pilares de la AE en la JA

SURNET : Plataforma de Telepago de la JA

Funcionamiento simplepara el ciudadano

2.- Pilares de la AE en la JA

fenix : El Centro de Respaldo de la JA

Principal objetivo:

Asegurar la continuidad de los servicios críticos en el entorno de la JA, ante contingencias.

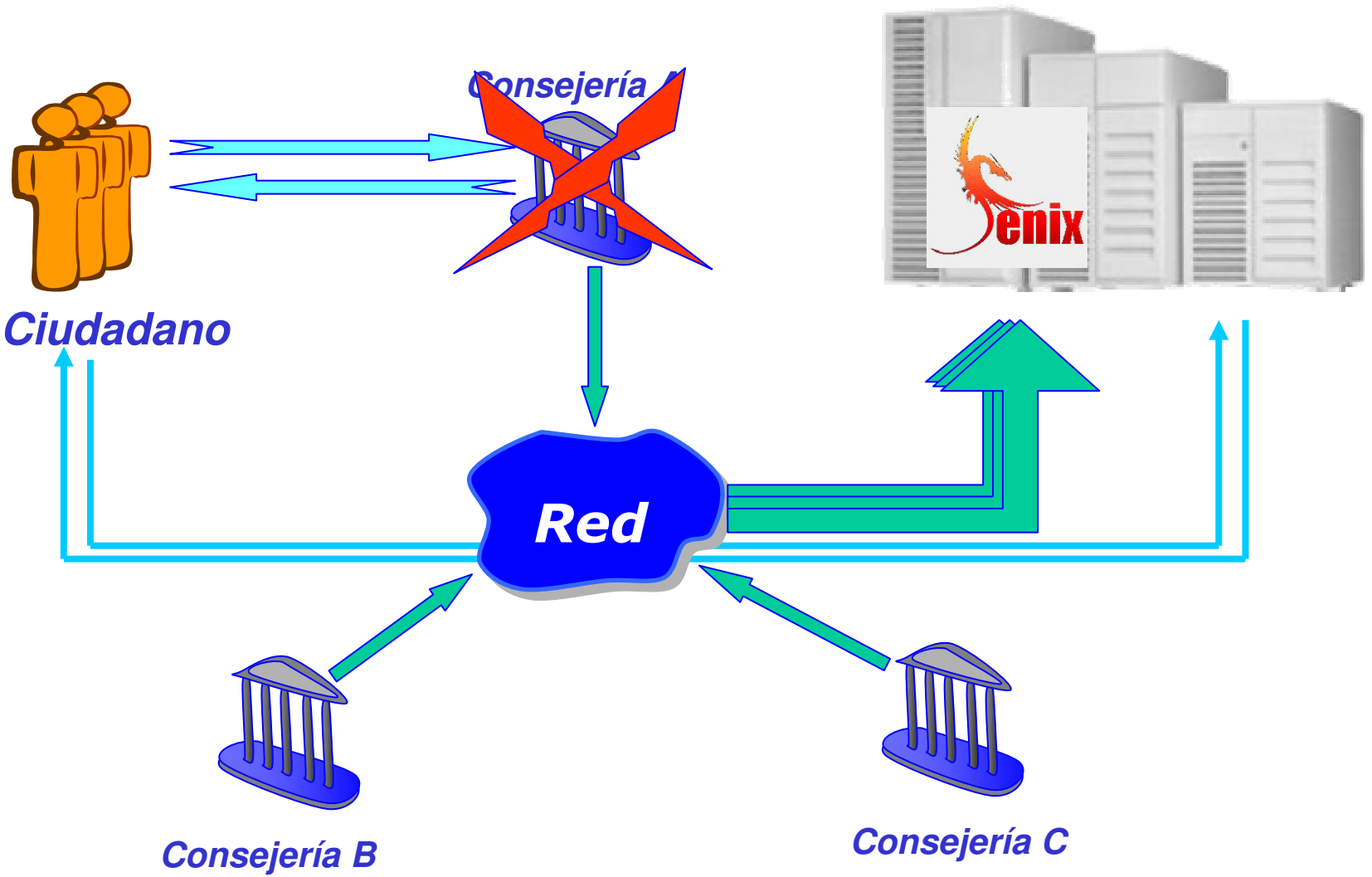
2.- Pilares de la AE en la JA

fenix : El Centro de Respaldo de la JA

- Garantía de de procesos, aplicaciones y servicios
- Administración Electrónica
  - Transacciones electrónicas
  - No pérdida de datos
  - Respaldo de datos
  - Continuidad de procesos (24 x 7)

2.- Pilares de la AE en la JA

fenix : El Centro de Respaldo de la JA



2.- Pilares de la AE en la JA

Red corporativa

- Modelo de Red : Opción por una contratación de Red Privada Virtual (VPN) frente a la construcción de una Red Propia
- Condiciones de Contratación
  - Órgano de contratación único: Consejería de la Presidencia
  - División en lotes: telefonía fija, telefonía móvil, servicio de datos y servicios audiovisuales
- Modelo de Gestión

Supervisión y control propio de redes y servicios

3.- PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICO

- http://www.cjap.junta-andalucia.es/administracion_general/administracion_electronica/ciudadano/procedimientos_servicios.php
- www.andaluciajunta.es

3.- Procedimientos electrónicos en la J.A.

Procedimientos y Servicios disponibles

http://www.cjap.junta-andalucia.es/administracion_general/administracion_electronica/ciudadano/procedimientos_servicios.php

3.- Procedimientos electrónicos en la J.A.

http://www.andaluciajunta.es

- **Información sobre la obtención de la firma electrónica**

  - **GESTIONES ELECTRÓNICAS PARA EL PERFIL CIUDADANO**
  - **GESTIONES ELECTRÓNICAS PARA EL PERFIL EMPRESAS**
  - **GESTIONES ELECTRÓNICAS PARA EL PERFIL ENTIDADES**

Práctica:

Descubrir tres servicios que se presentan en el portal **andaluciajunta.es**, como “Administración electrónica” y no son tales, justificando por qué.

Práctica:

Escribir una sugerencia en el LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Muchas Gracias

jesus.gomez@juntadeandalucia.es