




GOBIERNO DEL  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

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

**Jose Alberto Pérez Cueto**  
Director General de Modernización, Telecomunicaciones y  
Sistema de información  
Gobierno del Principado de Asturias



# Índice

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

# Índice



I. Introducción

II. Medidas impulsadas

III. Conclusiones

## I. Introducción

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

# Índice



I. Introducción

II. Medidas impulsadas

III. Conclusiones

## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### 1. Cambio de cultura organizativa.

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



# II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

## 2. Evolución del marco normativo.

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

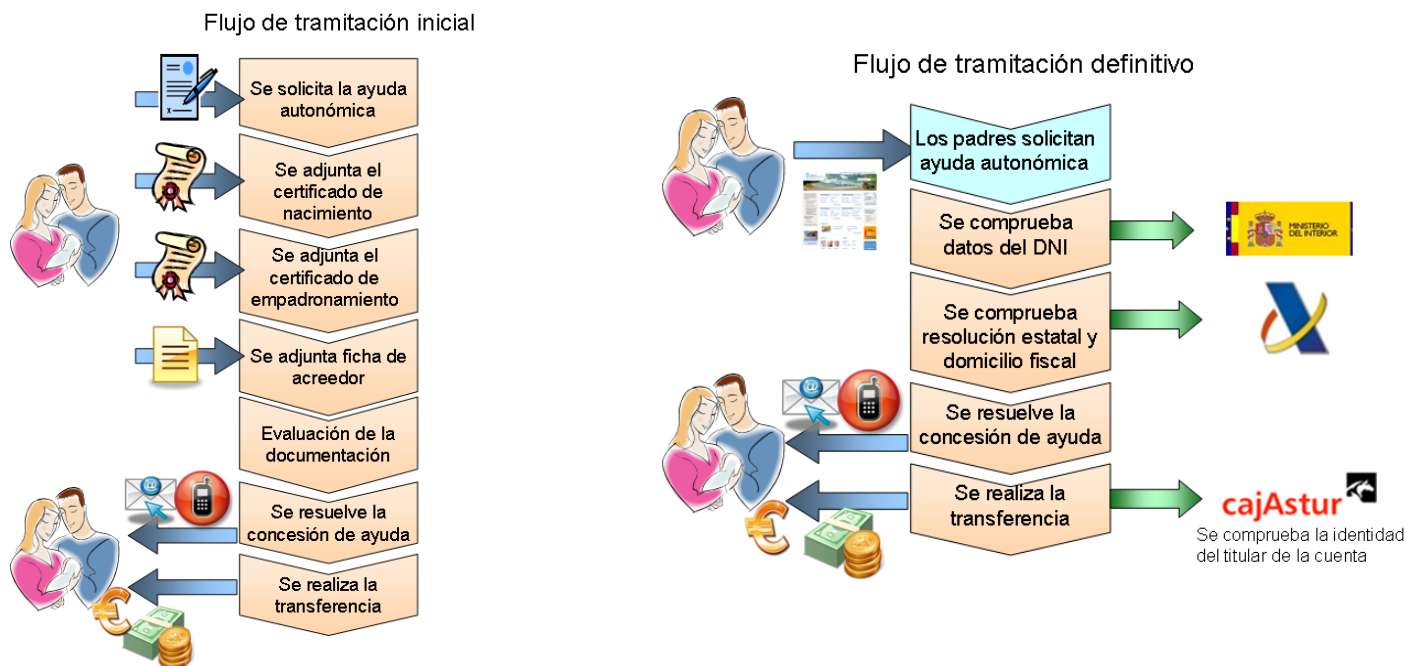


## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### 3. Reingeniería de procesos.

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

#### *Ayudas por nacimiento o adopción*





## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### 3. Reingeniería de procesos : Adaptación de procedimientos administrativos

#### – Inventario y clasificación de procedimientos:

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

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

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

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

## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### 3. Reingeniería de procesos. Interoperabilidad

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

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

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



## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### 3. Reingeniería de procesos. Interoperabilidad externa



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



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



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



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

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

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

## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### 3. Reingeniería de procesos. Interoperabilidad interna

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

### Interoperabilidad hacia otras Administraciones

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

## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

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

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

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



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

## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

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

#### – Portal Web:

- Portal corporativo [www.asturias.es](http://www.asturias.es). es la puerta de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios prestados por la Administración Autónoma del Principado de Asturias.

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

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

#### – Identidad digital del Ciudadano:

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



## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

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

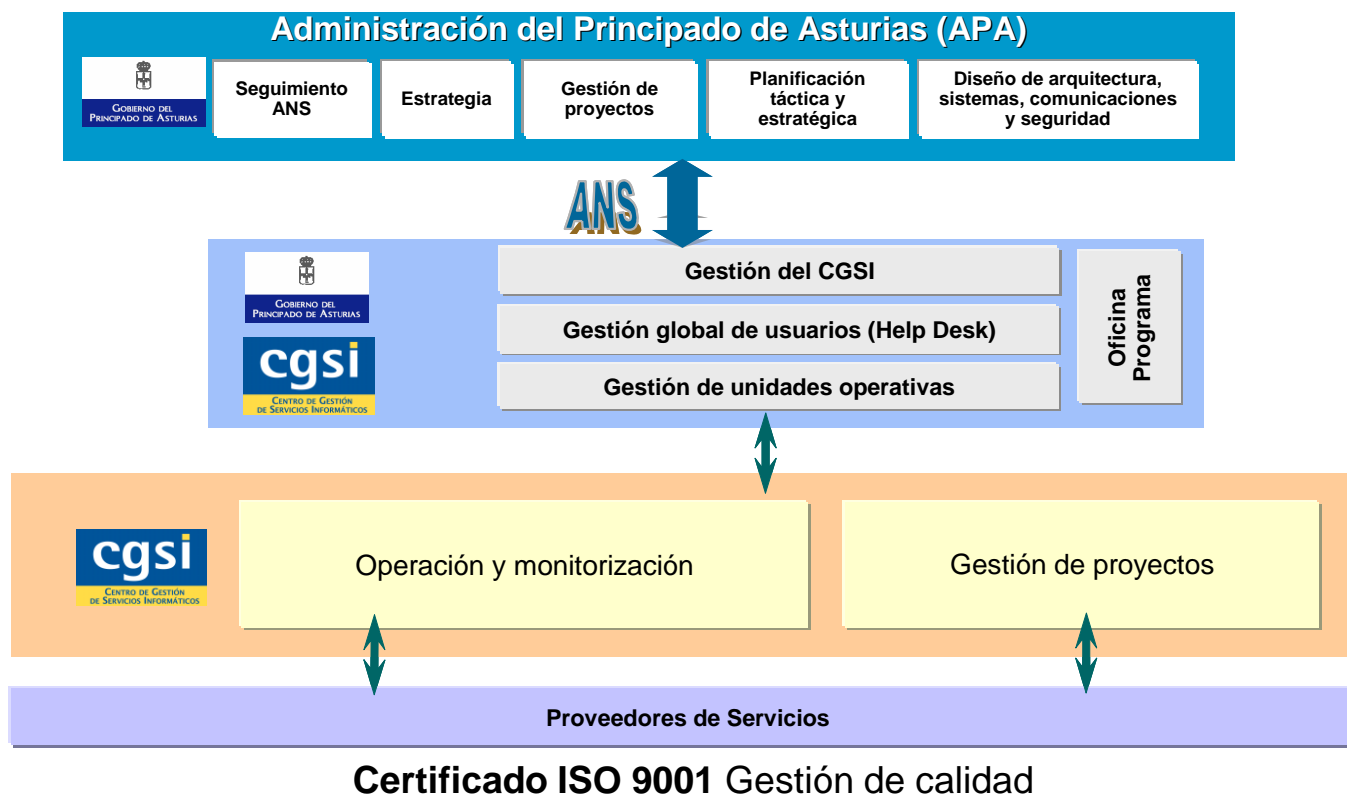
- **Pago Electrónico:** Existe de una pasarela de pagos que permite el pago electrónico en determinados servicios electrónicos.
- **Sistema de consulta del estado de la tramitación:**
  - Los ciudadanos y empresas pueden ver el estado en el que se encuentra:
    - **Información administrativa**
    -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

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

## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### 5. Racionalización del gasto TIC

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





## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### 6. Adaptación organizativa

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

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

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

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

## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### 7. Fomento de la Sociedad de la Información.

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



## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### Evolución en la Administración del Principado de Asturias

**2004**

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



**2010**

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

## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### Evolución en la Administración del Principado de Asturias

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

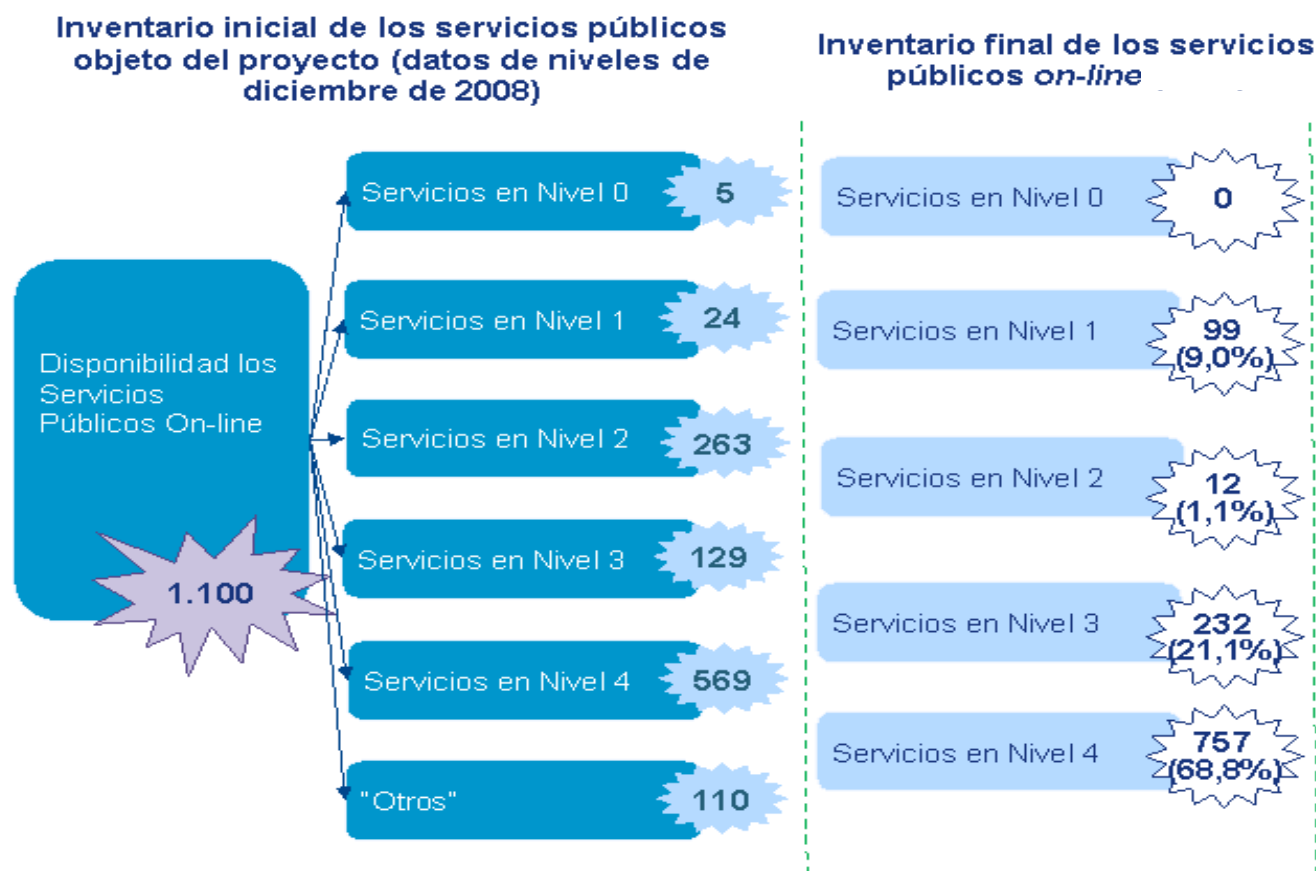
| Grado de disponibilidad de los servicios (e-España) 26 servicios                             |            |            |            |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  | 2007       |            | 2008       |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

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

## II. Medidas impulsadas en Asturias para mejorar la Administración

### Resultados obtenidos

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



Casi el **70%** de nuestros servicios son de Nivel 4

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

# Índice



I. Introducción

II. Mejoras en la Administración

III. Conclusiones

### III. Conclusiones

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

#### Esquema Nacional de Seguridad

**Art. 42 Ley 11/2007**

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

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

#### Esquema Nacional de Interoperabilidad

**Art. 42 Ley 11/2007**

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

## Pendiente Normas Técnicas

### III. Conclusiones

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