



PLAN DE CHOQUE PARA EL IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

8 de mayo de 2003



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	
2.	VISIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	
3.	MEDIDAS DEL PLAN DE CHOQUE.	
3.1.	MEDIDAS PARA FACILITAR EL ACCESO PÚBLICO A LOS USUARIOS.	
	Medida 1. DNI electrónico	
	Medida 2. Puntos de acceso públicos y gratuitos a Internet en las oficinas de registro y atención al público de la AGE, así como en las Oficinas en que esté constituida una Ventanilla Única Empresarial y en aquellos Ayuntamientos adheridos al Convenio de Ventanilla Única.....	
3.2.	MEDIDAS PARAR IMPULSAR EL DESARROLLO DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS.	
	Medida 3. Impulso al desarrollo de los servicios públicos electrónicos básicos de eEurope 2005.....	
	Medida 4. Cartas de servicios electrónicos	
	Medida 5. Versión 3 del Portal del Ciudadano	
	Medida 6. Utilización de las lenguas cooficiales en España y otros idiomas en las páginas web de la Administración General del Estado	
	Medida 7. Accesibilidad a las páginas web de la AGE	
	Medida 8. Formularios en Internet y registros telemáticos	
	Medida 9. Notificaciones telemáticas seguras	
	Medida 10. Pagos a través de Internet	

3.3. MEDIDAS PARA FACILITAR EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Medida 11. Sustitución de certificados en soporte papel por intercambio de certificados telemáticos y transmisiones de datos

Medida 12. Portal de servicios de la Administración General del Estado para las entidades que integran la Administración Local

Medida 13. Migración de las comunicaciones internas de Órganos colegiados en materia TIC hacia canales telemáticos.....

3.4 MEDIDAS PARA APOYAR LA REORGANIZACIÓN INTERNA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Medida 14. Impulso al Portal del Empleado Público

Medida 15. Reforma del Consejo Superior de Informática y para el Impulso de la Administración Electrónica

Medida 16. Coordinación con las Administraciones Territoriales para el impulso de la Administración electrónica

Medida 17. Revisión y análisis de los procedimientos administrativos de la AGE para permitir su prestación por vía telemática

Medida 18. Servicio de apoyo técnico a los Departamentos ministeriales

Medida 19. Servicio de archivo de documentación electrónica

3. REVISIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....

4. ESQUEMA ORGANIZATIVO

5. ESQUEMA DE FINANCIACIÓN

ANEXO I. RESUMEN DE LAS MEDIDAS DEL PLAN DE CHOQUE



1. INTRODUCCIÓN.

España ha alcanzado notables éxitos económicos, sociales y políticos en los últimos años. La madurez y desarrollo conseguidos por la sociedad española y la conclusión del modelo general del Estado hacen posible avanzar de una forma equilibrada y homogénea en la reforma de las Administraciones Públicas a todos los niveles.

Hoy en día, los avances tecnológicos permiten a los Gobiernos de las naciones altamente desarrolladas, el diseño, la planificación y la ejecución de políticas basadas en el concepto de Administración electrónica, entendiendo por tal, el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, y particularmente Internet, como una herramienta estratégica para lograr una mejor Administración Pública. Estas políticas deben estar centradas en el ciudadano y en la empresa como receptores de servicios telemáticos de alto nivel de sofisticación e integración.

Tanto en el ámbito de la Unión Europea, mediante el Plan de Acción eEurope 2005, como en el nacional, mediante la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, ha quedado patente la necesidad de reforzar la apuesta por la Administración electrónica avanzando en servicios que creen valor añadido y aporten más eficacia y eficiencia.

El ciudadano en la sociedad moderna precisa relacionarse con diferentes Administraciones, bien para ejercitar un derecho, bien para cumplir con una obligación; y espera obtener un servicio preciso en tiempo y forma, ajustado a su necesidad y con un alto nivel de calidad.

En España existen tres niveles de Administración Estatal a la que hay que añadir la propia Administración de la Unión Europea. Asimismo cada una de ellas tiene una estructura competencial propia. No corresponde al ciudadano conocer la complejidad



intrínseca de las Administraciones, acude a ellas con necesidades y con problemas que deben ser tratados y resueltos, de una forma sencilla, cómoda y rápida.

En un Estado tan descentralizado como el nuestro la cooperación y colaboración con las Comunidades Autónomas y Entes locales es indispensable. La Administración electrónica funciona cuando los diferentes organismos responsables de un servicio operan agrupados dentro de marcos comunes de funcionamiento que aseguran la interoperabilidad, optimizan el servicio global y evitan la duplicidad de recursos. Se precisan estructuras compartidas en el que puedan tener cabida los diferentes servicios individuales.

Sólo actuando en estrecha coordinación entre departamentos de una misma Administración y estableciendo redes cooperativas de colaboración para la prestación de servicios multiadministración (competencia de diferentes agentes) crearemos una Administración electrónica única, “sin costuras”, que en un estadio más avanzado puede plantearse innovadoras fórmulas de coparticipación con la iniciativa privada a fin de alcanzar un mejor servicio público.

El impulso de la Administración que se plantea mediante este Plan de Choque tiene un foco central de atención al ciudadano y la empresa. Hay que garantizar la accesibilidad a los servicios electrónicos evitando la exclusión social. Nuestros ciudadanos y empresas deben tener la capacidad de elegir el método de relacionarse con la Administración, y la opción por la vía telemática no debería implicar nunca una reducción en el conjunto de los servicios públicos.

Se debe actuar tanto desde el lado de la oferta, con más servicios electrónicos y telemáticos, como desde el lado de la demanda, incluyendo medidas para facilitar el acceso de todos los estratos de la población a los servicios públicos electrónicos. El reforzamiento de la participación ciudadana en el modo y en la forma en la que se prestan los servicios públicos telemáticos resultará cada vez más esencial, debiéndose



cuidar los aspectos de seguridad y confianza en el servicio, y dando todas las garantías de privacidad en la prestación.

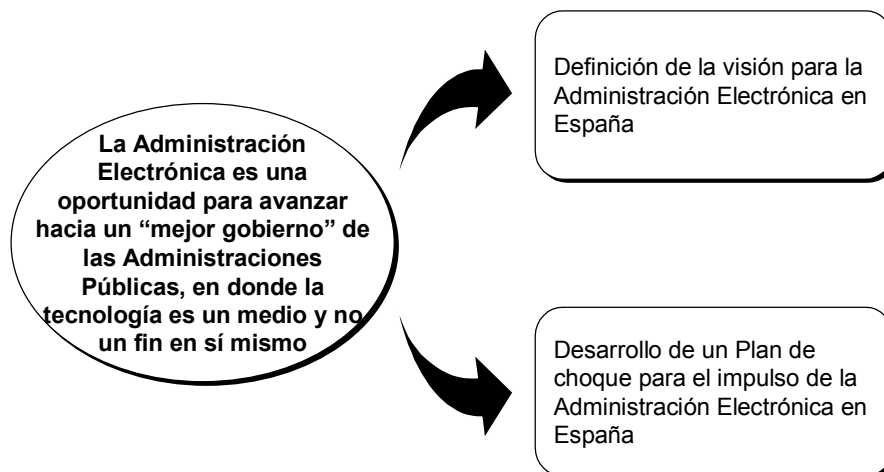
El Plan que se recoge en este documento prioriza un conjunto de diecinueve medidas y concentra sus esfuerzos en quince grandes servicios electrónicos que tienen una amplia repercusión en la calidad de vida de los ciudadanos.

2. VISIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

La Administración electrónica es una vía para avanzar hacia el desarrollo del “mejor gobierno” de las Administraciones Públicas, en donde la tecnología es fundamentalmente un medio y no un fin en sí mismo. El valor de la Administración electrónica, por tanto, no reside en un mero traslado de los servicios que actualmente presta la Administración, sino que debe responder a la optimización y reorganización de los esquemas del servicio público, de tal forma que permitan una mayor eficiencia y eficacia en las relaciones con los ciudadanos y empresas, así como propiciar el cambio cultural que exige la implantación de la Sociedad de la Información.

Cuadro 1

ENFOQUE ADOPTADO PARA APROVECHAR LA OPORTUNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA





Históricamente los Departamentos Ministeriales han dado respuesta a sus competencias y responsabilidades mediante la puesta en marcha de servicios electrónicos “ad hoc”, específicamente pensados para resolver problemas muy concretos, sin que existiera un modelo general de coordinación y colaboración en el que estas iniciativas aisladas pudieran insertarse adecuadamente para el mejor logro de sus objetivos.

Sin embargo, en esta primera década del siglo XXI esta forma de trabajar puede y debe ser sustituida por un enfoque mucho más global que aproveche las sinergias derivadas de la actividad conjunta y organizada de los diferentes entes y niveles administrativos.

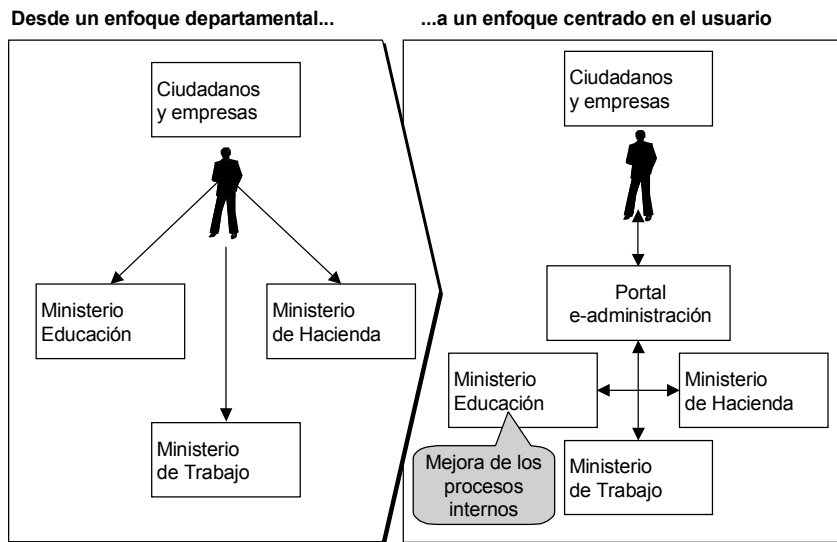
La Administración electrónica debe permitir una transformación en la forma de ofrecer los servicios de la Administración General del Estado. (En adelante, AGE) pasando a prestarlos con un enfoque menos departamental y más centrado en el usuario.

Esta transformación exige en el ámbito interno una adecuada coordinación del conjunto de Departamentos para prestar los servicios, de manera que el ciudadano perciba progresivamente una visión única del servicio.

Esto requiere llevar a cabo una reorganización profunda y una mejora de los procesos internos. Para ello es indispensable un cambio cultural de los empleados públicos, haciendo énfasis en su formación y en aquellas iniciativas que favorezcan el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en su trabajo.

La visión de la Administración electrónica para España debe tender hacia un modelo “integrador” centrado en el usuario. (Cuadro 2):

Cuadro 2
LA ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA EN ESPAÑA SUPONE UNA TRANSFORMACIÓN PROFUNDA DEL SERVICIO AL USUARIO



En este modelo, los procesos entre Ministerios deben ir integrándose mediante la definición de interfaces comunes y de servicios que contribuyan a coordinar sus sistemas (back-office) y a reorganizar y automatizar sus procesos internos.

3. MEDIDAS DEL PLAN DE CHOQUE

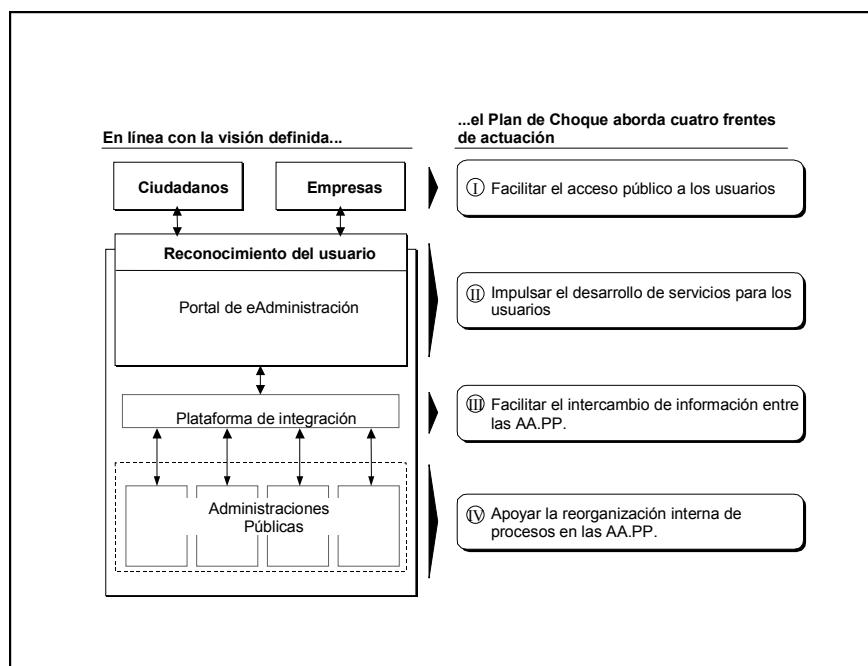
Para abordar este proceso el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Ministerio de Administraciones Públicas han desarrollado **una estrategia para la implantación de la Administración Electrónica** que contempla:

- **Un Plan de Choque para el impulso de la Administración electrónica en España** (Cuadro 3), que persigue adelantar a corto plazo la materialización de algunos de sus beneficios y que se concreta más adelante en detalle.

Las medidas de este Plan se han estructurado en torno a cuatro ejes de actuación:

- Facilitar el acceso público a los usuarios
- Impulsar el desarrollo de servicios para los usuarios
- Facilitar el intercambio de información entre las AA.PP.
- Apoyar la reorganización interna de procesos en las AA.PP.

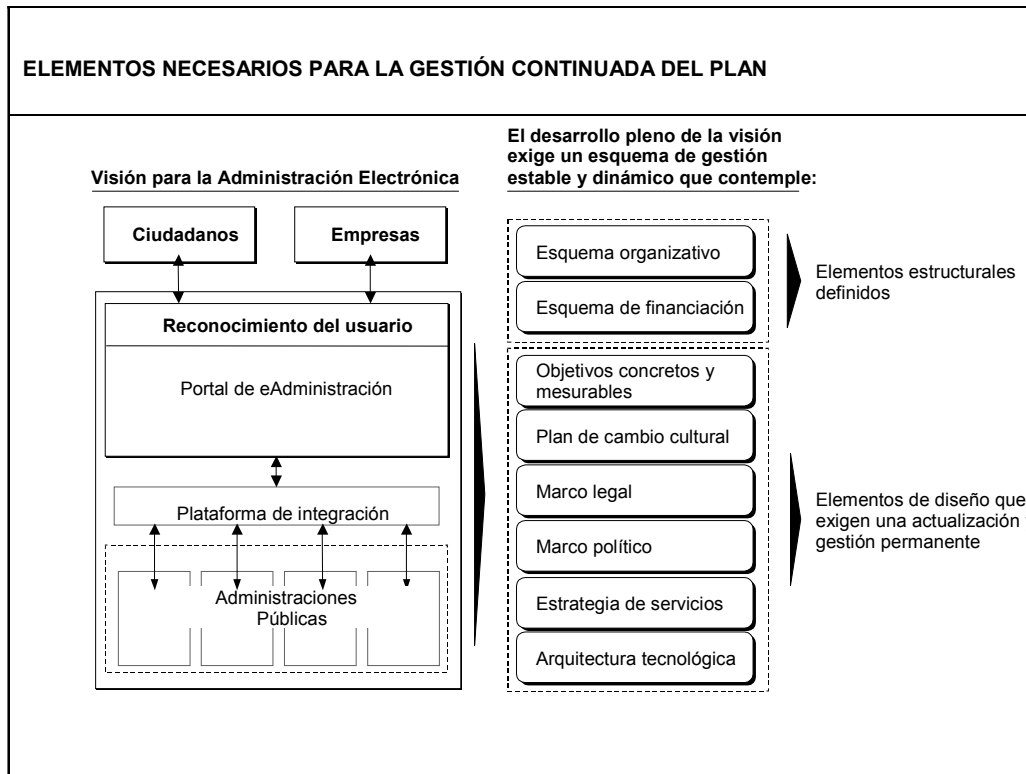
Cuadro 3



➤ **Revisión del marco normativo.**

- El asentamiento de las bases que permitan el **desarrollo y gestión continuada** para garantizar la progresión permanente y la captura plena de los beneficios incluyendo (cuadro 4):
- Un **esquema organizativo** que asegure un liderazgo y garantice la ejecución del Plan.
 - Un **esquema de financiación** que permita la viabilidad económica del Plan.
 - Unos **objetivos** concretos y medibles que permitan el seguimiento transparente de la implantación e impacto de las medidas propuestas.
 - Un **cambio cultural**, tanto por parte de los propios empleados de la Administración como por parte de los usuarios de los servicios (ciudadanos y empresas) que garantice la sostenibilidad de la transformación.
 - Un **marco legislativo** que no sólo elimine las posibles barreras sino que facilite el desarrollo de la Administración electrónica.
 - Un **marco político** sostenible, tanto dentro de la propia AGE como con otros agentes relevantes (partidos políticos, ...).
 - Un **calendario de lanzamiento de servicios**, que considere tanto el impacto en la sociedad y el esfuerzo necesario para su implantación como criterios básicos de priorización.
 - Y por último una **arquitectura tecnológica** que permita el desarrollo eficaz de la Administración electrónica.

Cuadro 4



El presente documento se centra en aquellos aspectos de la estrategia de la Administración electrónica para la implantación que deben ser adoptados con un carácter inmediato: Plan de Choque y algunas de las cuestiones organizativas y normativas que hay que acometer en breve.

En este sentido, impulsar decididamente la Administración electrónica, tal y como se ha descrito, requiere un Plan de Choque que identifique las actividades a realizar, definiendo etapas y un esquema para seguir el proceso e identificando a los responsables de las distintas actividades. (Cuadro 5).

Cuadro 5

RESUMEN DE LAS INICIATIVAS CONTENIDAS EN EL PLAN DE CHOQUE	
<p>I Facilitar el acceso público a los usuarios</p>	<p>Iniciativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • DNI electrónico • Puntos de acceso públicos y gratuitos a Internet
<p>II Impulsar el desarrollo de servicios para los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impulso al desarrollo de los servicios públicos electrónicos básicos de eEurope 2005 • Cartas de servicios electrónicos • Versión 3 del Portal del ciudadano • Utilización de las lenguas cooficiales y otros idiomas en las páginas web de la AGE • Accesibilidad de las páginas web de la AGE • Formularios en Internet y registros telemáticos • Notificaciones telemáticas seguras • Pagos a través de Internet
<p>III Facilitar el intercambio de información entre las AA.PP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sustitución de certificados en papel por certificados telemáticos y transmisiones de datos • Portal de servicios de la AGE para las entidades locales • Migración de las comunicaciones internas de Órganos colegiados TIC hacia canales telemáticos
<p>IV Apoyar la reorganización interna de procesos en las AA.PP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impulso al Portal del empleado público • Reforma del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración Electrónica • Coordinación con las Administraciones Territoriales para el Impulso de la Administración electrónica • Revisión y análisis de los procedimientos administrativos de la AGE para su prestación telemática • Servicios de apoyo técnico a los Departamentos Ministeriales • Sistema de archivo de documentación electrónica

3.1 MEDIDAS PARA FACILITAR EL ACCESO PÚBLICO A LOS USUARIOS.

Las medidas que a continuación se detallan están enfocadas a la mejora de las relaciones entre ciudadanos o empresas y las Administraciones Públicas, ya que inciden en aspectos fundamentales del servicio público aportando comodidad a los ciudadanos y ahorrando costes a las empresas.

Medida 1. DNI electrónico.

Con este proyecto se pretende facilitar a todos los españoles la posibilidad de disponer de un documento que les permita realizar transacciones en línea con las



Administraciones Públicas y privadas, mediante sus nuevas funcionalidades de identificación y firma electrónica.

Se trata de un proyecto estratégico, ya que permitirá a nuestro país situarse en posición avanzada a nivel mundial por los siguientes motivos:

- España es uno de los escasos países del mundo que ha desarrollado un sistema de identificación de ámbito nacional, basado en una característica biométrica (huella dactilar) y en un medio clásico de reconocimiento (fotografía).
- Se estima que más del 90% de las bases de datos que contienen información sobre personas tienen como clave principal el DNI.
- El número del DNI y el NIF coinciden posibilitando su uso en multitud de transacciones económicas entre particulares (contratos) y con las Administraciones Públicas (pago de impuestos, tasas y precios públicos)
- Posición de ventaja competitiva a nivel mundial, gracias a la enorme aceptación social del DNI y a su utilización generalizada como medio de identificación, tanto en el ámbito público como en el privado.

De conformidad con lo dispuesto en el Proyecto de Ley de Firma Electrónica, actualmente en fase de tramitación parlamentaria, el nuevo DNI dispondrá de nuevas funcionalidades de identificación en el mundo virtual y de firma electrónica.

Además el nuevo DNI se podrá expedir y entregar en el acto, facilitando de este modo, que las solicitudes de obtención y renovación puedan realizarse electrónicamente.

El Consejo Superior de Informática y para el Impulso de la Administración Electrónica, junto con el Ministerio de Interior, promoverá acciones tendentes para que durante el año de 2004 se expidan los primeros DNI.

Medida 2. Puntos de acceso públicos y gratuitos a Internet en las oficinas de registro y atención al público de la AGE, así como en las Oficinas en que esté constituida una Ventanilla Única Empresarial y en aquellos Ayuntamientos adheridos al Convenio de Ventanilla Única.

La progresiva migración de las comunicaciones internas y externas de la Administración hacia canales telemáticos requiere un esfuerzo adicional para fomentar el uso del nuevo medio de tramitación.

En el caso de las relaciones Administración-ciudadanos, en cada oficina de registro se habilitará al menos un punto de acceso público a Internet gratuito.

Asimismo y para facilitar la comunicación con la Administración, se promoverá que todas las entidades locales adheridas al Convenio de Ventanilla Única cuenten como mínimo con un punto de acceso público a Internet gratuito.

La entidad empresarial RED.es tiene previsto promover la instalación de puntos de acceso público y gratuito a Internet en municipios rurales y bibliotecas públicas, que podrán también ser aprovechados para el acceso a servicios de Administración electrónica.

3.2 MEDIDAS PARA IMPULSAR EL DESARROLLO DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS.

Medida 3. Impulso al desarrollo de los servicios públicos electrónicos básicos de eEurope 2005.

La iniciativa eEurope de la Unión Europea tiene como objetivo la de convertir a Europa en la economía basada en el conocimiento más avanzada y dinámica del mundo en el año 2010. A tal fin, la Comisión Europea ha definido veinte servicios públicos básicos,



exigiendo a los Estados Miembros que dichos servicios estén disponibles para los ciudadanos de manera totalmente electrónica a finales del año 2004.

La Comisión encargó en octubre de 2001, abril de 2002 y octubre de 2002 a la empresa Cap Gemini Ernst & Young tres informes sobre la situación en que se encuentran los países de la Unión Europea (incluidos Suiza, Islandia y Noruega) respecto al grado de avance en la implantación de los referidos servicios públicos. Los informes muestran que la posición española fluctúa entre la octava y la sexta posición, que es la que ocupa actualmente (quinta en la Unión Europea).

España cuenta con un servicio líder en el ámbito mundial: la presentación de declaraciones y el pago telemático de impuestos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Sin embargo, hay otros servicios que requieren una atención especial por nuestra parte. Los más urgentes son el permiso de construcción (licencia de obras), la comunicación de traslado de domicilio, las compras públicas por Internet, búsqueda de empleo y la obtención del pasaporte y permiso de conducir.

Existe un segundo grupo de servicios en los que nuestro país ha realizado importantes avances, como los servicios de subsidio de desempleo, la ayuda familiar, las becas de estudio, el reembolso de gastos médicos, la matriculación universitaria, la matriculación de vehículos, los permisos y licencias medioambientales, los servicios relacionados con la salud (vg. cita previa por Internet) y el registro de nuevas sociedades.

Finalmente existe una tercera categoría de servicios en los que España ha alcanzado ya el máximo nivel de interactividad electrónica: pago de impuestos, denuncias ante la Policía, servicios de Bibliotecas Públicas, presentación del Impuesto de sociedades, envío de datos a oficinas estadísticas, presentación del IVA, las declaraciones de aduanas y los certificados de Nacimiento y Matrimonio.

Hay que destacar que en la mayoría de los anteriores servicios las competencias sobre los mismos se hallan repartidas entre diferentes Administraciones Públicas. Por tanto la AGE puede realizar una acción directa y decisiva sobre aquellos servicios que son de su directa responsabilidad, y fomentar medidas de impulso y cooperación en aquellos otros servicios que son competencia de otras Administraciones Públicas.

Por todo ello, y con el fin de situarnos en un puesto destacado entre los países europeos en materia de Administración electrónica, se deberán adoptar un conjunto de medidas que comiencen por la identificación de los requerimientos funcionales para la puesta en marcha de los servicios aún pendientes, las medidas financieras, las barreras existentes en el plano jurídico, y el establecimiento de cauces de colaboración entre Administraciones Públicas, cuando son dos o más las que intervienen en la prestación de un determinado servicio.

El Ministerio de Administraciones Públicas, a través del Consejo Superior de Informática y para el Impulso de la Administración Electrónica, junto con el Ministerio de Ciencia y Tecnología, realizará la coordinación general de las medidas. Estas serán elaboradas con la participación de los Departamentos Ministeriales y en cooperación con las Comunidades Autónomas y la Federación Española de Municipios y Provincias.

Las medidas cuyo desarrollo sean de responsabilidad exclusiva de la AGE deberán aprobarse dentro del tercer trimestre del presente año.

Por cada servicio se definirá un Departamento Ministerial u Organismo como impulsor del mismo que será responsable de promover que los servicios estén disponibles para su prestación por medios electrónicos en las fechas orientativas de referencia:

SERVICIO	DEPARTAMENTO U ORGANISMO IMPULSOR (AGE)	ADMINISTRACIONES COMPETENTES	FECHA REFERENCIA
Permiso de construcción (licencia de obras)	FOMENTO	AYTOS.	31/12/2004

Comunicación de traslado de domicilio	MAP, INE	AGE/CCAA/AYTOS.	
Búsqueda de empleo	INEM	AGE/CCAA	
Compras públicas por Internet	HACIENDA	AGE/CCAA/AYTOS.	
Cotizaciones de trabajadores a la Seguridad Social	TGSS	AGE	
Documentos Personales (Pasaporte y Permiso de Conducir)	INTERIOR	AGE	01/07/2004
Servicios Relacionados con la Salud (cita previa)	MSYC	AGE/CCAA	
Pago del Subsidio de Desempleo	INEM	AGE	
Ayudas familiares	MTAS	AGE/CCAA/AYTOS.	
Becas de estudio	MECD	AGE/CCAA/AYTOS.	
Matriculación en la Universidad	MECD	AGE(UNED)/CCAA	
Permisos y licencias medioambientales	MMA	AGE/CCAA/AYTOS.	
Registro de nuevas sociedades	ECONOMÍA	AGE/CCAA/AYTOS.	
Resembolso de gastos médicos	MSYC	AGE/CCAA	
Matriculación de vehículos	D.G.TRÁFICO	AGE/CCAA	

Medida 4. Cartas de servicios electrónicos.

Siguiendo las recomendaciones de la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, los Departamentos y Organismos Públicos publicarán Cartas de Servicios electrónicos operativos. Estas cartas tendrán que seguir el trámite previsto en el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, y una vez informadas y aprobadas se difundirán entre otros medios, a través del Portal del Ciudadano.

De esta forma, se informará a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando los compromisos de calidad asumidos en su prestación, los incentivos específicos asociados a su uso, así como de los derechos en relación con estos. Para ello, deberán establecerse indicadores y métricas claras de



uso y calidad de los servicios, que debe definir el Observatorio de Tecnologías de la Información del Consejo Superior de Informática y para el Impulso de la Administración electrónica.

El Ministerio de Administraciones Públicas en colaboración con los Departamentos Ministeriales será el responsable de actualizar esta información con una periodicidad trimestral.

Medida 5. Desarrollo permanente del Portal del Ciudadano.

El auténtico valor de la Administración electrónica no está sólo en poner los servicios on-line, sino en propiciar una reorganización y una mejora de los procesos internos que permita prestar los servicios con un enfoque menos departamental y más centrado en el usuario.

Un paso importante en este proceso es el establecimiento de un punto único al que el usuario pueda acudir para desarrollar todas sus relaciones con la AGE: el Portal del Ciudadano.

Con este objetivo se presentará una nueva versión de Portal del Ciudadano con arreglo a los siguientes criterios:

- Incluir transaccionalidad en los servicios más demandados, con uso intensivo de la firma electrónica.
- Diseño avanzado.
- Personalización de los servicios (*mi portal*).
- Garantizar la accesibilidad de todos los ciudadanos, en especial de las personas con discapacidad.



De este modo se pretende transformar el Portal del Ciudadano actual desde un enfoque informativo a un portal centrado en servicios integrados y en línea dirigidos a ciudadanos y empresas.

El Ministerio de Administraciones Públicas conjuntamente con el Ministerio de Ciencia y Tecnología junto con el resto de los Departamentos Ministeriales adoptarán las medidas oportunas para presentar una nueva versión del Portal del Ciudadano antes de finalizar el presente año.

Medida 6. Utilización de las lenguas cooficiales en España y otros idiomas en las páginas web de la Administración General del Estado

Simultáneamente al cambio de estrategia que supone la centralización del acceso a la información pública es necesario acometer un esfuerzo para que los contenidos básicos de las páginas web de la AGE ofrezcan una versión en las demás lenguas cooficiales de España.

Además, para algunos de los contenidos, puede ser de gran interés la existencia de versiones en las principales lenguas extranjeras.

Por ello, y con el fin de facilitar a todos los ciudadanos y empresas el acceso a los contenidos básicos de información pública en las distintas lenguas cooficiales, antes de 30 de junio de 2003, el Consejo Superior de Informática y para el Impulso de la Administración electrónica aprobará unas directrices con el objetivo de que todos los Departamentos dispongan de las versiones señaladas.

Medida 7. Accesibilidad a las páginas web de la AGE.

De igual manera y con el fin de eliminar las barreras existentes en el acceso de todos a la información y a los servicios públicos, se desarrollarán contenidos accesibles a las personas con discapacidad física o psíquica.

Los Departamentos Ministeriales adoptarán las medidas oportunas para que de conformidad con lo establecido en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, todas las páginas web de la Administración General del Estado cumplan con las recomendaciones WAI del W3C de acceso a páginas web para personas con discapacidad.

Medida 8. Formularios en Internet y registros telemáticos.

La necesidad de concentrarse en una estrategia de desarrollo e impulso a la prestación de determinados servicios públicos electrónicos básicos no debe hacer olvidar la necesidad, acorde con los tiempos, de sustituir la obligatoriedad del uso del papel como soporte documental, tanto internamente en la Administración como en las relaciones que los ciudadanos mantienen con ésta. Por ello, es necesario adoptar medidas drásticas en “pro” de la supresión de dicha obligatoriedad, facilitando al ciudadano el inicio de los procedimientos administrativos mediante la disponibilidad electrónica de todos los modelos normalizados que actualmente se encuentran a su disposición en soporte papel en las dependencias de la Administración.

El ciudadano podrá imprimir y presentar los formularios cumplimentados, bien en los registros tradicionales, o bien, si lo desea, a través de Internet, con plena garantía jurídica y con independencia de que el Ministerio u Organismo continúe el procedimiento de manera manual o telemática.



Con esta finalidad, todos los Departamentos Ministeriales deberán disponer obligatoriamente de registros telemáticos que admitan la entrada de solicitudes de inicio, al menos, en todos los procedimientos de su competencia para los cuales exista actualmente formularios o impresos.

A estos efectos la Entidad Pública Empresarial RED.es proporcionará una plataforma común de registro telemático de entrada que podrá ser utilizada con carácter optativo por los Departamentos Ministeriales u Organismos que lo requieran.

Medida 9. Notificaciones telemáticas seguras.

El objetivo del servicio de notificaciones telemáticas seguras de la AGE consiste básicamente en el hecho de que, de forma totalmente telemática, se dé cumplimiento a la práctica de la notificación de los actos administrativos hacia los interesados (particulares y empresas) con pleno valor jurídico.

Las notificaciones se pondrán a disposición de los interesados en una dirección electrónica única, que será proporcionada por la Administración. A través del Portal del ciudadano o de las páginas web de los Ministerios y Organismos, los ciudadanos podrán indicar aquellos procedimientos que son de su interés para recibir las notificaciones de forma telemática.

Los ciudadanos recibirán las notificaciones de sus actos administrativos en una dirección electrónica, caracterizada por ser única, esto es, todos los Ministerios y Organismos notificarán en la misma dirección, facilitando notablemente la relación entre la Administración y el ciudadano.

Dentro del primer semestre de 2003, se aprobará la Orden del Ministerio de la Presidencia desarrollando el Real Decreto 209/2003, para la puesta en marcha del citado servicio.

Medida 10. Pagos a través de Internet.

En el ámbito administrativo los procedimientos generalmente exigen entre sus trámites el pago de determinadas tasas o impuestos.

En este sentido, se tomarán las acciones necesarias para poner a disposición de los Ministerios que lo soliciten un sistema de pago on line a través de medios telemáticos.

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) dispone ya de una pasarela de pagos on-line, y la entidad empresarial RED.es deberá, en coordinación con la AEAT, desarrollar un sistema de integración común que permita que esta pasarela sea utilizada por los Ministerios que la soliciten para la prestación de sus servicios.

3.3 MEDIDAS PARA FACILITAR EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Medida 11. Sustitución de certificados en soporte papel por intercambio de certificados telemáticos y transmisiones de datos.
--

En multitud de procedimientos administrativos es preciso que el ciudadano incluya, entre la documentación a presentar ante el organismo tramitador, certificados procedentes de otros organismos de la Administración. La tramitación íntegramente telemática de un procedimiento exige que estos certificados tengan también formato electrónico y puedan adjuntarse al expediente junto con el resto de los documentos.

Los trámites que deberán hacer los ciudadanos se verán muy simplificados si el organismo tramitador es autorizado por el ciudadano a recabar los certificados directamente de los organismos terceros que los expidan, incorporándolos seguidamente al expediente, o si el propio ciudadano obtiene dichos certificados de los organismos terceros de forma telemática.

Por ello, de conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 209/2003, los Departamentos Ministeriales y Organismos Públicos, deberán aprobar en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor del Real Decreto, las correspondientes Órdenes Ministeriales y Resoluciones en las que se de publicidad a la relación de certificados en soporte papel que pueden ser sustituidos por certificados telemáticos o transmisiones de datos.

El Ministerio de Administraciones Públicas, en coordinación con el Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Entidad Empresarial RED.es, y con la participación de todos los Departamentos desarrollará los aspectos técnicos referentes a la arquitectura y estándares de intercambio necesarios para posibilitar el uso generalizado de



certificados telemáticos y transmisiones de datos entre Departamentos y Organismos de la Administración.

Este Plan de choque prevé medidas para posibilitar la puesta en marcha de certificados telemáticos y transmisión de datos previstos en el Real Decreto 209/2003. En este sentido se elaborará un inventario de todos los certificados que emiten los Ministerios y Organismos públicos de la Administración General del Estado.

Dentro de los plazos previstos en el Real Decreto 209/2003 se llevará a cabo un análisis de los procedimientos de la AGE, en los que se soliciten a los ciudadanos la aportación de certificados en soporte papel, con objeto de estudiar la posibilidad de sustitución de los mismos por certificados telemáticos o transmisiones de datos en función entre otros, de criterios tales como: el número anual de certificados emitidos, frecuencia de su demanda por parte de ciudadanos y empresas o impacto en la gestión del organismo.

A 1 de marzo de 2004 deberán estar aprobadas las Ordenes Ministeriales o Resoluciones que identifiquen los certificados en soporte papel que pueden ser sustituidos, a petición del interesado, por certificados telemáticos o transmisiones de datos y que deben comprender, al menos, todos los emitidos a requerimiento o petición de otro Departamento u Organismo de la propia Administración General del Estado.

Medida 12. Portal de servicios de la AGE para las entidades que integran la Administración Local.

La Administración Local, por su mayor cercanía a los ciudadanos, y como cauce inmediato de participación ciudadana es hoy la gran protagonista del servicio público.

El creciente desarrollo de sus competencias supone el aumento de las interrelaciones entre la AGE y cada una de estas entidades locales en los distintos sectores de competencia estatal.

Por ello, el Plan de Choque prevé la creación de un Portal de la AGE que tenga como destinatarios principales a los Entes Locales. Es un instrumento de gran importancia a la hora de mejorar la eficacia y eficiencia en las relaciones interadministrativas con el mundo local. En él se pueden agrupar los servicios en línea tales como catastro en línea, intercambio de certificados y datos fiscales y de recaudación con la AEAT, y se ampliará con nuevos servicios de valor añadido.

Este Portal puede incorporar nuevas funcionalidades como:

1. Tramitación y gestión de las ayudas del Programa de Cooperación Económica Local del Estado (CEL), que se realizará íntegramente por medios telemáticos.
2. Remisión de ficheros de variaciones residenciales entre Entidades Locales e Instituto Nacional de Estadística a efectos de confección del Padrón de habitantes y Censo electoral.
3. Directorio completo y unificado de las unidades administrativas y Registros.
4. Remisión de actos y acuerdos de las corporaciones a la AGE.



5. Formación para la Administración Local por parte del Instituto Nacional de Administración Pública.

También se podrán ir incorporando aquellas otras funcionalidades que permitan una mejor prestación de determinados servicios multiadministración como pueden ser la creación de nuevas empresas, el cambio de domicilio, asesoramiento e información sobre servicios en línea, entre otros.

El Ministerio de Administraciones Públicas conjuntamente con el Ministerio de Ciencia y Tecnología y en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias pondrá en marcha una primera versión del portal.

Medida 13. Migración de las comunicaciones internas de Órganos colegiados en materia TIC hacia canales telemáticos.

Una parte importante de las relaciones entre los distintos Departamentos y Organismos Públicos que conforman la AGE se realiza mediante la participación en órganos colegiados ministeriales e interministeriales.

El cambio cultural que exige el impulso de la Administración electrónica debe materializarse en actuaciones concretas que lideren desde dentro una nueva visión de la organización.

En este sentido, tal y como se señala en una de las recomendaciones de la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, se considera de gran interés la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al ámbito de la gestión interna, en procesos tales como la contratación, la gestión de personal o las comunicaciones internas en general.



Como actuación concreta, y dado que el desarrollo de la contratación electrónica ya se ha previsto dentro del apartado de servicios públicos básicos, se propone que el Ministerio de Administraciones Públicas, como Departamento responsable del impulso de la Administración electrónica, adopte las medidas oportunas para que tanto la Comisión Interministerial de Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos como las Comisiones Ministeriales de Informática realicen la tramitación de los expedientes completamente por medios telemáticos.

A estos efectos, se creará un área especializada dentro del Portal del Empleado, “Funciona” (www.funciona.es), solamente accesible a través de la Intranet Administrativa.

3.4 MEDIDAS PARA APOYAR LA REORGANIZACIÓN INTERNA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Las siguientes medidas van dirigidas a optimizar la coordinación en el seno de la AGE y la cooperación y colaboración entre las diferentes Administraciones Públicas.

Medida 14. Impulso al Portal del Empleado Público.

A través del Portal del Empleado Público, ya en funcionamiento, se establecerán en la Intranet Administrativa nuevos contenidos y servicios que posibiliten un espacio virtual mejorado de relación, colaboración y gestión del conocimiento para el personal de la AGE que permita:

- Crear y mantener una relación personalizada entre la Administración y sus empleados.
- Establecer un punto común de acceso a la información interna de la Administración.
- Construir áreas de gestión del conocimiento en materias específicas.

El Portal es la cara visible de la Intranet Administrativa y va dirigido al personal que trabaja en Ministerios y Organismos Autónomos, Entidades Gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social y Agencia Estatal de Administración Tributaria.

En la siguiente etapa del desarrollo del Portal se persiguen los siguientes objetivos: consolidación, ampliación de contenidos, mejora de la difusión y establecimiento de un entorno homogéneo y en el seno de la Intranet.

Para ello se están desarrollando varias actuaciones:



En primer lugar, se completará la confección de una *Guía Metodológica para la incorporación de nuevas iniciativas a Funciona y para el desarrollo de contenidos web en la Intranet Administrativa*, que será un instrumento de utilidad para la homogeneización de los portales internos difundidos por la Intranet, de acuerdo con lo que establece la Orden Ministerial APU 325/2003, de 13 de febrero (BOE del 20 de febrero de 2003), por la que se establecen los requisitos de conexión con el Portal del Empleado Público.

En segundo lugar, se pondrá en funcionamiento una nueva versión del Portal, con nuevos contenidos y su arquitectura tecnológica y diseño revisados en aplicación de la Guía Metodológica.

Por último, se distribuirá a los centros y organismos de la AGE un *Portal Estándar* que se ajuste a la Guía metodológica y que puedan emplear para difundir contenidos y servicios propios.

Todas estas actuaciones, se pretenden llevar a cabo a lo largo de 2003 y del primer semestre de 2004.

Medida 15. Reforma del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración electrónica.

Teniendo en cuenta las recomendaciones de la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información se propone un nuevo esquema organizativo que garantice el éxito de la puesta en marcha de las medidas descritas anteriormente.

En primer lugar es necesario establecer un órgano de coordinación que garantice una gestión eficaz para la puesta en marcha de las medidas y en segundo lugar determinar los responsables de la realización de las acciones precisas.



El Ministerio de Administraciones Públicas será el encargado de la coordinación en el ámbito de la AGE, a través del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración electrónica, y de la cooperación con Comunidades Autónomas y Entidades locales a través de mecanismos de cooperación tales como Conferencias Sectoriales u Convenios de Colaboración. Esta misión es clave para conseguir la integración de los servicios.

Será responsabilidad de los Ministerios, de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales el cumplimiento de la parte de las medidas que recaigan dentro de su ámbito competencial.

Además, se propone elevar el rango e impulsar el papel a desempeñar por el Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración electrónica, que se ocupará conjuntamente con el Ministerio de Ciencia y Tecnología y RED.es de gestionar y seguir el avance en la ejecución del Plan. El nuevo Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración electrónica deberá diseñar proyectos estratégicos, desarrollar herramientas y servicios comunes y definir estándares de intercambio de información.

El Ministerio de Administraciones Públicas elaborará y tramitará un proyecto de Real Decreto por el que se modifica la estructura y competencias del Consejo Superior de Informática y para el Impulso de la Administración Electrónica.

Medida 16. Coordinación con las Administraciones Territoriales para el impulso de la Administración electrónica.

En el Informe de la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información se ha puesto de manifiesto la necesidad de establecer cauces institucionalizados que permitan que las distintas Administraciones, Estatal y



Autonómicas, aborden proyectos de manera coordinada en aras de una mejor prestación de los servicios públicos mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

La cooperación entre las Administraciones territoriales en estas materias resulta aún más necesaria como consecuencia de la iniciativa eEurope 2005: de los veinte servicios públicos básicos catorce son competencia conjunta de la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, y nueve competencia conjunta de la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, por lo que se trata en la mayoría de los casos de servicios públicos en línea de multiadministración.

Por ello es necesario establecer un órgano de cooperación que garantice una gestión eficaz para la puesta en marcha de las medidas y determinar los responsables de la realización de las acciones precisas.

El Ministerio de Administraciones Públicas será el encargado de la colaboración con Comunidades Autónomas y Entidades locales a través de una Conferencia Sectorial y de los Convenios Bilaterales de Colaboración. Esta misión es clave para conseguir la integración de los servicios.

Medida 17. Revisión y análisis de los procedimientos administrativos de la AGE para permitir su prestación por vía telemática.

Esta medida va dirigida a realizar un exhaustivo análisis de los procedimientos y de su correspondiente normativa para identificar y remover los obstáculos que existan para la puesta del procedimiento en clave electrónica y telemática.



Se creará un Grupo de Trabajo en el seno del Ministerio de Administraciones Públicas para que realice las oportunas propuestas encaminadas a la simplificación y eliminación de las barreras que impiden actualmente la prestación telemática de los 2303 procedimientos, censados a 30 de abril de 2003, que gestiona la Administración General del Estado.

Medida 18. Servicio de apoyo técnico a los Departamentos Ministeriales

La puesta en marcha del presente Plan de Choque supone que los Ministerios y Organismos Públicos adapten su sistemas de información siendo por lo tanto necesario acudir a servicios externos de consultoría tecnológica.

A este fin se dirige la presente medida del Plan de Choque y para ello se creará una oficina técnica por el Ministerio de Administraciones Públicas conjuntamente con el Ministerio de Ciencia y Tecnología y Red.es para aquellos Ministerios que necesiten los citados servicios de consultoría tecnológica.

Este servicio deberá estar disponible a partir de noviembre de 2003.

Medida 19. Sistema de archivo de documentación electrónica

Con el fin de poder contribuir en mayor medida a un mejor funcionamiento de los Departamentos Ministeriales, la Entidad Pública Empresarial Red.es en colaboración con el Ministerio de Administraciones Públicas desarrollará un servicio común de archivo de documentación que pondrá a disposición de los Ministerios que lo soliciten, proporcionando a su vez las correspondientes herramientas para su gestión.



El servicio permitirá el archivado de documentos electrónicos de manera segura y a largo plazo, la salvaguarda de posibles pérdidas de información derivadas de ataques informáticos o fallos en los sistemas, así como el mantenimiento de aplicaciones, estándares y la realización de cualquier otra actividad que permita el acceso a la información almacenada.

3. REVISIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Se hace necesario efectuar una revisión detallada y profunda del marco normativo en el que se desenvuelve la actividad de la AGE. El objetivo fundamental es detectar las insuficiencias o lagunas así como las barreras existentes en un ordenamiento jurídico elaborado sin tener en cuenta las posibilidades tecnológicas que hoy en día están a nuestro alcance.

Dicho análisis permitirá eliminar aquellas barreras que, derivadas de los distintos procedimientos, subsistan en la normativa de carácter general (LORTAD, LRJPAC, Ley de Firma Electrónica, LSSI y CE...) así como los reglamentos específicos que regulan más concretamente cada procedimiento y servicio.

De esta forma se obtendrán unos procedimientos actualizados que permitirán poner a disposición de ciudadanos y empresas servicios electrónicos más ágiles y sencillos que los actuales, ya sean electrónicos o prestados por medios convencionales.



4. ESQUEMA ORGANIZATIVO.

Es necesario un esquema organizativo que institucionalice el liderazgo político y permita una gestión con responsabilidades claras para la implantación y el impulso de la Administración electrónica. La Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información propuso un esquema organizativo basado en una dirección política sólida y en una gestión empresarial de los programas.

Corresponde al Ministerio de Ciencia y Tecnología la competencia, entre otras, del desarrollo de la Sociedad de la Información, el Ministerio de Administraciones Públicas es el responsable de la implantación de la Administración electrónica en la AGE, la Entidad Pública Empresarial Red.es tiene entre otras, la función de prestarles apoyo .

A tal fin, se propone la reforma del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración electrónica, elevando el rango de sus miembros y constituyéndose en impulsor del avance en la ejecución del Plan de Choque. Se ocupará también de la estandarización y codificación de los formatos de intercambio de información, la reingeniería de los procedimientos administrativos y los modelos de datos comunes. El Ministerio de Administraciones Públicas y el Ministerio de Ciencia y Tecnología elevarán los asuntos propios de la Administración electrónica a la Comisión Delegada para las Administraciones electrónicas.

Ambos Ministerios impulsarán la cooperación con las Comunidades Autónomas y Entes locales a través de la Conferencia Sectorial y los convenios bilaterales de cooperación.

5. ESQUEMA DE FINANCIACIÓN.

El desarrollo de la Administración electrónica requiere un esquema de financiación que asegure la ejecución de las medidas y que potencie el desarrollo de servicios eficientes y de calidad .

Una parte del conjunto de la inversión necesaria, corresponderá a la adaptación de los sistemas de cada Ministerio y a la reorganización de procesos para la prestación de servicios; y otra parte deberá destinarse al desarrollo de herramientas o servicios comunes para el conjunto de la Administración, que es precisamente la función del esquema organizativo definido.

La financiación de las necesidades de cada Ministerio en la ejecución de la parte del programa que le corresponda, deberá provenir de los presupuestos que tenga asignados, que deberá priorizar o redistribuir para atender a los objetivos fijados.

Por otra parte, la entidad pública empresarial Red.es llevará a cabo la realización de las herramientas o servicios comunes para los Departamentos Ministeriales y Organismos dependientes. Dichas herramientas y servicios se imputarán a los Ministerios para los que se desarrollen o resulten beneficiarios de los mismos.

El esquema de financiación propuesto se refleja en el siguiente cuadro:

MODELO DE FINANCIACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

