



Administración Electrónica en Navarra

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA CONSTITUYE UNO DE LOS OBJETIVOS PRIORITARIOS DEL GOBIERNO DE NAVARRA EN ESTA LEGISLATURA, COMO LO PUSO DE MANIFIESTO EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD FORAL EN SU DISCURSO DE INVESTIDURA



José Luis Menéndez Rodríguez

DIRECTOR GRAL. DE
MODERNIZACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA

Gobierno de Navarra

La Dirección General de Modernización y Administración Electrónica (DGMAE), es la unidad responsable del desarrollo e implantación de la administración electrónica.

Además del compromiso institucional, existe un **respaldo legislativo**. El Gobierno de Navarra aprobó la **Ley Foral 11/2007**, de 4 de abril, cuyo fin principal consiste en la implantación paulatina de la administración electrónica.

De este modo, la DGMAE, en colaboración con todos los departamentos del Gobierno de Navarra, ha elaborado el **Marco de Actuación** para el desarrollo de la administración electrónica. Dicho Marco se tomó en consideración en sesión de Gobierno de 24 de noviembre de 2008. Este trabajo planifica y prioriza las **principales actuaciones** que se llevarán a cabo en esta materia.

El **concepto** de administración electrónica se asocia fundamentalmente a la posibilidad de prestar **servicios públicos** a través de medios **electrónicos**, como Internet. Es decir, que el ciudadano pueda acceder, a través del portal de Navarra (**www.navarra.es**), a toda la información relativa a la Administración Foral y tramitar los servicios de manera electrónica.

El ciudadano podrá acceder, a través del portal de Navarra (www.navarra.es), a toda la información relativa a la Administración Foral y tramitar los servicios de manera electrónica

Además, la implantación de la administración electrónica conlleva otra serie de acciones, que suponen una **modernización y transformación interna** de la Administración y de las formas de trabajar, lo que repercute, a su vez, en una mejora de los servicios públicos.

Por tanto, el nuevo modelo de administración electrónica, propuesto en el Marco de Actuación, se contempla como un **sistema integrado**, con tres ejes de actuación coordinados entre sí:

- Desarrollo de **servicios electrónicos** para el ciudadano. Esto implica la creación de un nuevo modelo de prestación y gestión de los servicios públicos que se caracteriza por: simplificar los trámites, mejorar la accesibilidad, personalizar los servicios, aumentar los canales de relación con el ciudadano, etc.
- Creación de los **instrumentos tecnológicos** necesarios para la implementación de los servicios electrónicos.
- Impulso de un nuevo **modelo de gestión pública** en el que se prime la eficiencia y eficacia de las actuaciones administrativas y se contemplen nuevos métodos de trabajo, herramientas de gestión del cambio, etc. Todos estos aspectos garantizarán la transformación organizativa que requiere la Administración Foral para adaptarse al nuevo escenario.

Actuaciones destacadas

El proceso de implantación de la administración electrónica contenido en el Marco de Actuación está sometido a



un seguimiento pormenorizado y en el que se informa del grado de avance de los trabajos planificados en el mismo. A modo de resumen, las actuaciones más destacadas que se han llevado a cabo desde el lanzamiento del Marco son las siguientes:

250 servicios online que el ciudadano puede tramitar desde su casa

- En los primeros meses de desarrollo del Marco se ha realizado un esfuerzo muy importante en la incorporación de servicios online. En estos momentos los ciudadanos pueden realizar la tramitación completa a través de internet de más de 250 servicios.

Mejora del Portal para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos

- El Gobierno de Navarra ha acometido varias mejoras en el Portal para facilitar y simplificar la accesibilidad de los ciudadanos a los trámites electrónicos que se han desplegado durante este periodo.
- Entre otras, se han incorporados mejoras como un *banner* de acceso directo a los servicios electrónicos que informa de manera actualizada del número de trámites *on-line* disponibles y ayuda al ciudadano a solicitar y obtener los servicios de forma electrónica.
- Igualmente, se ha acometido una mejora visual significativa en la estructura y claridad de las fichas de servicio.

Cumplimiento de la directiva europea i2010

- El Gobierno de Navarra ha priorizado el cumplimiento inmediato de la i2010 para el primer trimestre del 2009.
- Así, se ha dimensionado e implantado toda la infraestructura necesaria para el despliegue de los Servicios Telemáticos i2010 y se han desarrollado 23 servicios a



nivel 4, 1 a nivel 3 y quedan pendientes 2 servicios sanitarios que se implementarán para final de año (grado de cumplimiento del indicador del 93%).

Incorporación del gestor corporativo de expedientes extr@ en nuevos Departamentos

- La Dirección General de Medio Ambiente, la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo, la Agencia Navarra de Dependencia, la Dirección General de Desarrollo Rural y el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo han empezado a tramitar sus expedientes en formato electrónico, a través del Gestor Corporativo de Expedientes extr@.
- Se han desarrollado más de 50 procedimientos de **autorización, inspecciones, ayudas, y tramitación de instrumentos urbanísticos, así como la tramitación de consultas de ciudadanos** y otros organismos.
- Igualmente, se han desarrollado servicios electrónicos al ciudadano de dichos procedimientos, en el que destacamos el servicio electrónico Declaración Medio Ambiental Integrada de las empresas de Navarra, que se pondrá en funcionamiento en Enero

del 2010 y servicios de interoperabilidad con otras CCAA como la tramitación de los servicios relacionados con los residuos peligrosos (NTs y DCs) presentados públicamente el 28 de abril.

Estado de los servicios electrónicos

Durante los primeros meses de implantación del MAE **se han priorizado con carácter urgente una serie de proyectos correspondientes al desarrollo de servicios electrónicos al Ciudadano** que tiene como objetivo la puesta a disposición de trámites on-line a través del Portal de Gobierno de Navarra:

- Se han identificado e incorporado al Portal de Gobierno de Navarra **todos los servicios a nivel 2**, (ficha electrónica en el Portal y con instancias de solicitud para su descarga).
- Se han incorporado al Portal de Gobierno de Navarra **279 servicios de información** al ciudadano.
- Se ha implantado toda la infraestructura necesaria para el despliegue de los **Servicios Telemáticos i2010** y se han desarrollado 23 servicios a nivel 4,




1 a nivel 3 y quedan pendientes 2 servicios sanitarios que se implementarán para final de año (grado de cumplimiento del indicador del 93%).

- Se ha trabajado con la mayoría de Departamentos en la **identificación de los 10 servicios electrónicos más**

demandados por los ciudadanos que se incorporarán próximamente al Catálogo de Servicios del Portal con un nivel de tramitación completa (nivel 4).

- Así, **actualmente se cuenta con 251 trámites en el portal** en nivel máximo de tramitación completa (nivel 4).

Cumplimiento de la Ley Foral

Evolución en el desarrollo de los compromisos de la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la Implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 

	Estado
Cooperación interadministrativa	No se han planificado actuaciones para este periodo
Protección de los datos personales	Nuevo Plan de Seguridad Corporativo
Registro General Electrónico	Desarrollado 2008
Tablón de anuncios electrónicos	Desarrollado 2008
Firma Electrónica	Desarrollado 2009
Expedientes Electrónicos	Se están incorporando nuevos Departamentos
Procedimientos Electrónicos Tramitación Telemática	172 Servicios disponibles en el Portal
Simplificación de Procedimientos	Se ha desarrollado el Mapa de Procesos Corporativo
Archivo de documentos electrónicos	Pendiente
Sesiones virtuales de órganos colegiados	Pendiente
Facturas electrónicas	Pendiente
Pago por medios electrónicos	Se ha incorporado la Pasarela de Red.es
Comisión de la Administración Electrónica	Constituida 2008
Selección y formación de los funcionarios públicos	Programas generales en TIC, falta formación específica en AE
Oficinas telemáticas integradas de atención a los ciudadanos	Pendiente
Participación ciudadana	Pendiente
Obtención de certificados administrativos por medios electrónicos	18 servicios disponibles
Conocer el estado de la tramitación	Pendiente
Presentación de documentos electrónicos	Se facilita este servicio a través del Registro General Electrónico
Notificaciones administrativas electrónicas	Desarrollado 2008
Resoluciones administrativas electrónicas	Desarrollado 2008 (extr@)
Inscripciones en registros administrativos electrónicos	18 servicios disponibles
Inscripciones y matriculaciones en centros educativos o formativos	Disponible (i2010)
Biblioteca electrónica	Disponible (web de bibliotecas de Gobierno de Navarra)
Portal de servicios del Gobierno de Navarra	Mejora del catálogo de servicios de Gobierno de Navarra y desarrollo del site de Administración Electrónica