

Carné de conducir por puntos y PISTA Administración Local.

# Cooperación en los servicios públicos electrónicos

**E**l desarrollo del marco para la cooperación en el funcionamiento de los servicios públicos electrónicos fue uno de los temas estrella de Tecnimap, en cuyo marco se expusieron algunas de las comunicaciones.

Así, Jesús López López, Subdirector General de Sistemas de Información y Organización de Procedimientos, de la Dirección General de Tráfico, expuso el sistema de información para la gestión de un sistema de permiso de conducción por puntos. Indicó que el sistema de información necesario para gestionar un sistema de permiso de conducción por puntos podría ponerse en marcha a medio plazo. "El núcleo para construir el sistema sería el actual sistema que gestiona el Registro Central de Infractores, así como los sistemas de información de procedimiento sancionador y conductores", dijo.

Por otra parte, señaló, es imprescindible un esfuerzo colectivo de la Dirección General de Tráfico, los ayuntamientos, el Servicio Catalán de Tráfico y la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco, para que se incorporen los datos de la totalidad de sanciones firmes, graves y muy graves. Además, indicó, hay que hacer un esfuerzo importante de validación de la información, de manera que los datos que se incorporen en el Registro Central de Infractores "sean de calidad y uniformes".

La puesta en marcha del sistema de información para la gestión del permiso de conducción por puntos requiere establecer mecanismos eficaces para intercambio de información entre las Administraciones Públicas, tanto en el ámbito estatal, como autonómico y local. En primer lugar, debe constituirse un registro informático central en el que se almacenen los antecedentes infractores, y las posibles medidas reeducadoras a las que haya podido someterse el conductor.

El titular de este sistema de información, de acuerdo con la normativa vigente, sería la Dirección General de Tráfico, integrando los datos de sanciones firmes de las autoridades administrativas con competencia sancionadora en materia de tráfico, circulación y seguridad vial. Además, "para facilitar un sistema de recuperación de puntos basado en la realización de cursos u otro tipo de medidas reeducadoras, los centros



El carné por puntos exige cooperación.

y organismos autorizados para impartirlas también formarían parte de la red de contribuidores al registro".

Por otra parte, el sistema debe contemplar la consulta para las autoridades instructoras de expedientes sancionadores por infracciones de tráfico, y facilitar el derecho de acceso a sus datos a los conductores debidamente autenticados, por ejemplo mediante certificados de identidad electrónica X.509 v3, expedidos por un prestador de servicios de firma electrónica reconocido.

En definitiva, "debe constituirse un registro centralizado y una red para consulta e intercambio de datos segura entre los instructores de expedientes sancionadores, administrativos (Jefaturas Provinciales de Tráfico, Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco, Servicio Catalán de Tráfico y ayuntamientos), el titular del Registro (Dirección General de Tráfico), los centros de impartición de cursos y medidas reeducadoras, y los titulares de permisos y licencias de conducción.

Jesús López indicó que los instructores de expedientes sancionadores actúan como proveedores de los datos de sanciones firmes. Además, debe facilitárseles acceso a la información, de manera que pueda tenerse en cuenta en la graduación de las sanciones. "Es imprescindible acor-

dar el formato, protocolo de comunicación y significado de los datos sobre infracciones firmes que se incorporarán al registro, a efectos de su consideración en el sistema de permiso de conducción por puntos. Para que el sistema sea efectivo, debe garantizarse la seguridad en la comunicación (autenticidad, integridad y confidencialidad), que se realizará por vía telemática. La interoperabilidad entre los distintos sistemas de información involucrada es un elemento básico, por lo que debe procurarse el empleo de estándares ampliamente extendidos (XML, servicios Web, certificados de identidad electrónica X.509, comunicaciones TCP/IP).

### PISTA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Carlos San Martín, Secretario del Consejo Asesor de Nuevas Tecnologías de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), Jose María Museros, Director Técnico del Proyecto PISTA-Administración Local, y una serie de responsables informáticos de las diputaciones de Valencia, Badajoz, Zaragoza y Almería, hablaron sobre el programa PISTA.

En el contexto de este programa de Promoción e Identificación de Servicios de Telecomunicaciones Avanzadas, del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y en colaboración con la FEMP y con la Generalitat Valenciana, el proyecto pretende fomentar la Sociedad de la Información y el Conocimiento en general y, específicamente, las comunidades virtuales en la Administración Local española.

Está dirigido, principalmente, a los ayuntamientos de pequeños y medianos núcleos de población y tiene por objeto proporcionar a los consistorios interesados un conjunto de herramientas de interés común, que permitan ofrecer servicios de Administración electrónica a los ciudadanos, tanto desde el punto de vista informativo como para posibilitar la teletramitación.

Así pues, la misión de los desarrollos deberá ser el suministro a los ciudadanos de información de la Administración y servicios de teledministración a través de la red. Con ello, utilizando las telecomunicaciones, podrán hacer uso de los servicios de la Administración de ámbito local sin necesidad de desplazarse físicamente a los

E-Learning, proyecto Sumip, tecnología Grid.

☞ centros de la misma, haciendo un mejor uso y explotación de la información.

Dada la muy diversa tipología de las entidades locales españolas por tamaño, configuración y capacidad económica, "el desarrollo que se plantea tiene claramente definido un entorno multientidad, para que órganos supramunicipales, tales como diputaciones provinciales, CC.AA. uniprovinciales, cabildos o consejos insulares, o, subsidiariamente, las comunidades autónomas pluriprovinciales u otras, puedan dar servicios de alojamiento y mantenimiento de sistemas y de contenidos a las entidades locales de menor capacidad técnica y económica, de forma que también éstas dispongan de los mismos servicios de portal, teleadministración, etc".

Para la consecución de estos fines, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, como coordinador del Programa PISTA, ha puesto en marcha un proceso que, con visión de conjunto, buscará disponer de un software que distribuirá entre las entidades locales que lo soliciten. Así, prestará apoyo a los distintos organismos para impulsar sus actuaciones dirigidas a incrementar el grado de utilización de los servicios públicos electrónicos por parte de ciudadanos y empresas.

La Generalidad Valenciana, en la línea de actuaciones como Infoville e Infoville21, desarrolló en su día la aplicación Infosoft 2003, que cubre en gran medida los objetivos planteados en este proyecto. "El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha acordado con la Generalidad Valenciana la cesión de los derechos de uso y modificación de dicho aplicativo, que incluye todos los códigos fuente y documentación necesaria. Partiendo de dicho aplicativo, este proyecto se completará mediante la incorporación de los desarrollos necesarios que hagan efectiva la teletanilla administrativa que, en conexión con las aplicaciones de gestión de las entidades locales, permita a los ciudadanos disfrutar de las ventajas de la Administración Electrónica".

El objeto final se concreta en la contratación del diseño, desarrollo, integración, implantación y soporte de dicho software complementario para la obtención de una serie de aplicativos de: gestor de contenidos locales y portal, teletanilla, boletín local electrónico y pasarela de acceso a aplicaciones de gestión internas para la Administración Local. "Estas aplicaciones se instalarán en las entidades locales o en órganos supramunicipales que proporcionen hosting y mantenimiento de sistemas y de contenidos. Asimismo, se incluye la elaboración y realización de un programa de difusión de cobertura nacional para divulgar y extender eficientemente los resultados de PISTA Administración Local". ☒

## El futuro con formación y cooperación

Las perspectivas de futuro y los elementos clave que influirán en el desarrollo de la administración electrónica se perfilaron a través de distintas comunicaciones.

Jesús Eguiluz Gauna, director de desarrollo del Centro de Desarrollo de la Subdirección General de Informática de la Tesorería General de la Seguridad Social, se refirió al eLearning como estrategia de formación e información permanentes en un entorno de desarrollo. "Hoy en día, las empresas públicas y privadas se enfrentan a un contexto tecnológico cada vez más cambiante. Dentro y fuera de las organizaciones, podemos observar cómo evoluciona la tecnología empleada en las tareas diarias más elementales y, del mismo modo, el ciudadano de a pie tiene cada vez más información y conocimientos que le permiten demandar más novedades en torno al qué, cuándo y cómo de los servicios a los que accede".

Eguiluz aventura para la Administración Pública una evolución hacia la Administración Electrónica "que requerirá para los equipos de trabajo que se encargan de crear esos servicios, una formación actualizada y continuada en el tiempo, para poder alcanzar los resultados deseados".

La formación, "tal y como se venía entendiendo hasta hace poco, estaba orientada a generar conocimientos que sirvieran de base para el trabajo diario. Pero ahora, la creación de una base sólida de conocimiento se ve acompañada de la necesidad de puesta al día y refuerzo permanentes, para potenciar el conocimiento por refresco de la información ya recibida, y la actualización de conceptos que evolucionan", apunta Eguiluz.

"Curiosamente, añade, la misma transformación tecnológica que provoca esta necesidad permanente de renovación del conocimiento ofrece las herramientas para evolucionar el concepto de formación hacia lo que se ha dado en llamar eLearning, entendiendo como tal la ejecución de procesos formativos basados en un entorno tecnológico actualizado, utilizando contenido, canales y métodos especialmente pensados para su aplicación en este contexto".

La aplicación de conceptos de eLearning debe realizarse en todas las fases de preparación y ejecución de las acciones formativas, "considerando factores como el instructor, el medio, y el contenido".

Ante las expectativas de la renovación tecnológica necesaria en los centros de desarrollo para poder construir la Administración Electrónica, "surgen algunas necesidades de formación que son difíciles de cubrir con las soluciones convencionales. Los conceptos y la tecnología eLearning permiten atender de forma satisfactoria algunas de estas necesidades, pero esto no significa que deba sustituir a la formación presencial. Más bien, la convivencia de los dos métodos en una única estrategia de formación permite obtener lo bueno de cada mundo, cubriendo uno las carencias del otro de forma complementaria, para ofrecer una solución mejorada, que atienda a las necesidades reales de formación continua, de forma ágil y con un coste moderado".

### PROYECTO SUMIP

Juan Manuel Orbegozo, jefe de la Sección Técnica del Institut del Teatre de la Diputación de Barcelona, y Sebastián Justicia Pérez, coordinador de la Unidad de Informática de la misma institución, explicaron el proyecto Sumip (Sistema Ubicuo Multiservicio IP).

En cuanto a la aplicación específica, una vez definido el marco estratégico de actuación de la institución y la implicación que los aspectos tecnológicos tienen en la consecución de los objetivos, "se plantea como necesaria la plasmación de prioridades que rijan el desarrollo del proyecto de infraestructuras en su andadura inicial".

El Institut del Teatre, como organismo autónomo de la Diputación de Barcelona, gestiona un presupuesto consolidado anual con criterios gerenciales de optimización de los recursos. "Es, en este sentido, y tal como se avanzaba en las medidas paliativas a aplicar a las deficiencias de algunas de sus infraestructuras técnicas, y con un sentido de perspectiva tecnológica avanzada, cómo decide abordar el proyecto, incidiendo en problemáticas que afectan actualmente o impactarán a corto plazo en el funcionamiento de la institución".

"El proyecto que hemos esbozado, explica Orbegozo, tiene como finalidad la traslación de los paradigmas tecnológicos de especificación abierta de bajo coste y altas prestaciones en los equipamientos corporativos a la concreción en materia de infraestructuras, de lo que ha de ser la administración digital que espera el ciudadano."

Las plataformas tecnológicas han de estandarizarse, para poder implementar sobre ellas la gran cantidad de servicios que, en el caso de la administración, la ciudadanía demanda. "La finitud de las partidas presupuestarias exige a los gestores públicos un proceso de racionalización en las inversiones en los sistemas de información, generar economías de escala en la aplicación de modelos estandarizados e inducir sinergias".

"La administración, según Orbegozo, no puede ser ajena al modelo de producción de servicios que se está imponiendo en la economía globalizada. La demanda es específica y cambiante de acuerdo a los requerimientos que los clientes necesitan en cada momento, sabedores que la

**La tecnología GRID se basa en la posibilidad de compartir recursos, la seguridad y acceso seguro, el uso eficiente de los recursos, redes fiables, y estándares abiertos.**

oferta en este escenario es de escala planetaria. El ciudadano referenciará cada vez más a este esquema su relación con la administración y, salvando las garantías jurídicas en tanto que organismos públicos, todos los demás planteamientos son susceptibles de ser evaluados y convenientemente readecuados en ciclos cada vez más cortos".

El desarrollo "imparable" de las especificaciones de código abierto en el desarrollo de software hace reorientar los destinos presupuestarios de las corporaciones públicas en servicios que provean de valor añadido las prestaciones a los ciudadanos en la relación A2C. "Los fabricantes de hardware, ya de forma mayoritaria, contemplan la producción de sus componentes con gestión



basada en software libre y protocolos de comunicaciones implementados sobre especificaciones IP. La observancia de políticas de calidad, sea cual sea el modelo finalmente adoptado por nuestra organización, EFQM, normas ISO, CMM, metodología de gobierno Cobit, complementará la base tecnológica referenciada para dar una visión de completitud al planteamiento SUMIP propuesto para el Institut del Teatre como universidad de las artes escénicas".

#### TECNOLOGÍA GRID

Fernando Martín-Sánchez, jefe de área de Bioinformática y Salud Pública del Instituto de Salud Carlos III, y Alberto Villafraña Ramos, Jefe de servicio de Sistemas Informáticos del Ministerio de la Presidencia se refirieron a la

como la del GRID, no necesitaría instalar dicho programa en su máquina. En lugar de ello, solicitaría al GRID que lo ejecutase remotamente en la computadora que almacena ese programa. Pero, ¿qué ocurriría si la máquina está ocupada? No hay problema. Podría solicitar al GRID que buscase una copia del programa deseado en otra computadora o en otro conjunto de computadoras desocupadas, sin importar que dichas máquinas estuviesen situadas en el otro extremo del planeta, y ejecutarlo desde allí. De hecho, no necesitaría hacer ninguna petición explícita al GRID. Este se ocuparía de encontrar para él el mejor lugar donde ejecutar el programa y lo instalaría allí".

El término "GRID" aparece como consecuencia de su analogía con la red de energía eléctrica (Electric Power GRID). "Nos podemos enchufar al GRID para obtener potencia de cálculo sin preocuparnos de dónde viene, igual que hacemos cuando enchufamos un aparato eléctrico.

Martín-Sánchez describe el funcionamiento del GRID del siguiente modo:

- El GRID descansa sobre un software, denominado middleware, que asegura la comunicación transparente entre diferentes ordenadores, repartidos por todo el mundo.

- El segundo elemento es un motor de búsqueda, que no sólo encontrará los datos que el usuario necesite, sino también las herramientas para analizarlos y la potencia de cálculo necesaria para utilizarlas.

Al final del proceso, el GRID distribuirá las tareas de computación a cualquier lugar de la red en la que haya capacidad disponible y enviará los resultados al usuario. Este funcionamiento se sostiene en cinco pilares básicos: la posibilidad de compartir recursos, la seguridad y acceso seguro, el uso eficiente de los recursos, redes de comunicaciones fiables que eliminen las distancias y estándares abiertos. ☒

Proyecto TELCON, Generalidad en Red, proyecto ADELA, modelización.

## Estrategias y organización en la Administración Electrónica

Las estrategias y el marco legal y organizativo en la Administración electrónica constituyen un elemento clave de la modernización administrativa. Por ello, una buena parte de las comunicaciones presentadas en Tecnimap directamente, o a través de mesas redondas, versaron sobre este asunto.

Félix Serrano Delgado, subdirector general adjunto de Sistemas de Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, se refirió a la calidad en la prestación de los servicios públicos electrónicos, afirmando que el desarrollo de la eAdministración permitirá a los gobiernos mejorar el servicio a los ciudadanos. "Este desarrollo, dijo, se realizará mediante el despliegue de los servicios públicos electrónicos", y añadió que "la calidad de estos servicios es esencial para garantizar la consecución de los objetivos de servicio público. Se conseguirá combinando la simplificación de procedimientos con la mejora de los canales de acceso para el ciudadano".

Según Serrano, los objetivos de calidad deben ser explícitos y públicos, a través de las Cartas de Servicios. "La creación de catálogos de buenas prácticas y su difusión permiten la mejora de calidad general, reutilizando los conocimientos adquiridos en experiencias anteriores. Para la consecución de la calidad, se precisa la implantación de un sistema de gestión de calidad. Este sistema debe ser integral y debe afectar a toda la organización".

"También, añadió, se precisa desarrollar un sistema de medidas de calidad que realmente y mejore los servicios. Las métricas deben incluir tanto parámetros objetivos como de satisfacción de los usuarios/ciudadanos. Los servicios públicos electrónicos requieren también especiales consideraciones en aspectos tecnológicos que inciden en la calidad de cada servicio en particular".

### PROYECTO TELCON

Por su parte, María Teresa Prieto, subdirectora general adjunta del Ministerio de Economía y Hacienda, y Alvaro Gamo, jefe de Proyecto de Sistemas Informáticos del mismo ministerio, se refirieron a la tramitación electrónica de los documentos contables y al proyecto TELCON, cuyo propósito es permitir la tramitación electrónica de documentos, tanto contables como de proyectos de gasto y de terceros. Y, todo esto, desde su expedición por el centro gestor hasta su contabilización en la oficina de contabilidad, garantizando en todo momento la autenticación e integridad de la información transmitida electrónicamente. En el desarrollo de esta iniciativa participan tres sistemas de información, todos



ellos diseñados, construidos e implantados por la IGAE:

1. El sistema de apoyo a la gestión económica de los Servicios gestores (SOROLLA). Que facilita la tramitación y seguimiento de los expedientes de gasto por el servicio gestor y la gestión de cajas pagadoras, generando los documentos contables correspondientes para su remisión a la oficina de contabilidad. Alternativamente, la IGAE proporciona la ER herramienta DocuConta para la generación de los documentos contables normalizados definidos en la Orden Ministerial.

3. El sistema de información contable (SIC'2) de la Administración General del Estado.

En resumen, "la IGAE persigue poner a disposición de los servicios gestores e intervenciones delegadas, los procedimientos y el cauce necesarios para facilitar, agilizar y normalizar la tramitación de los documentos contables".

### GENERALITAT EN RED

Rosa María Quereda, Jefa de Tecnologías y Seguridad de la Información de la Generalitat Valenciana, explicó "Generalitat en red".

**"La calidad de los servicios se conseguirá combinando la simplificación de los procedimientos con la mejora de los canales de acceso para el ciudadano".**

Estos sistemas son de uso opcional por parte de los Centros gestores de la AGE, "no siendo esto óbice para limitar la utilización de la iniciativa TELCON a Centros gestores que no dispongan de estos sistemas de gestión".

2. El sistema de apoyo a la gestión de la fiscalización de obligaciones (SIGNO). Concebido como instrumento de apoyo a la fiscalización previa de los expedientes de gasto por parte de la Intervención delegada y que, al mismo tiempo, gestionará las comunicaciones relativas al expediente y a los documentos contables entre el Servicio gestor y la Oficina de contabilidad.

Quereda advirtió de la necesidad de establecer metas y objetivos alcanzables cuando se habla de teleadministración. "La implantación en Internet de un volumen muy elevado de servicios en el corto/medio plazo no resulta abordable sin una estrategia general de implantación que analice la casuística de la organización, la complejidad de los servicios y, sobre todo, las necesidades de los ciudadanos y empresas a los que afectan".

"Una Administración Pública que quiera prestar servicios globales por Internet, afirmó, necesita contar con un sistema seguro de cifrado de la información, y de acreditación y autentifica-



ción de los usuarios, dado el tipo de información y de gestiones que realiza habitualmente con los ciudadanos y empresas. La mejor solución a medio y largo plazo son los sistemas de firma electrónica avanzada". La Generalidad Valenciana es Autoridad Certificadora (Decreto 87/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano DOGV nº 4.265).

Quereda se refirió también a la existencia de interoperabilidad entre las diferentes Administraciones Públicas, que permita la conexión entre sistemas de información y el reconocimiento mutuo de certificados digitales, así como a que la puesta en marcha de los servicios en internet implica un nuevo modelo de gestión. También habló sobre la nueva cultura que supone la gestión del cambio y sobre la importancia de una formación adecuada, tanto en la Administración como en el conjunto de la sociedad.

#### FIRMA ELECTRÓNICA

Clara Cala Rivero, Jefe de Área de Sistemas de Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y Carlos Turmo Blanco, subdirector general de la misma área, centraron su ponencia en la adaptación de los procedimientos de ayudas y subvenciones a los procedimientos telemáticos, donde la firma electrónica y la documentación anexa juegan un papel destacado.

Según indicaron, los procedimientos de ayudas y subvenciones son especialmente apropiados para introducir los conceptos de administración electrónica, tanto por su normalización como por los beneficios que reporta su adaptación a medios electrónicos. "En el desarrollo del proyecto ADELA, se ha alcanzado un elevado grado de expedientes electrónicos, que superan el 97% de los tramitados, habiéndose incorporado al procedimiento electrónico todos los agentes participantes. A lo largo del proyecto, han surgido iniciativas de estos agentes (AEAT, TGSS, IGAE, etc.), en algunos casos conjuntas, que han permitido avanzar notablemente en la digitalización de los procedimientos. Existen, a su vez, iniciativas de otros agentes importantes (notarios, etc) que deben facilitar el cambio de los procesos".

"La creación de procedimientos electrónicos, aseguraron, requiere de forma necesaria introducir criterios de simplificación administrativa, así como su racionalización. No se trata, en todo caso, de un proyecto tecnológico, sino de un cambio profundo de métodos y procedimientos y de cultura administrativa, que debe involucrar a diferentes elementos de la organización. Los esfuerzos realizados en este proyecto han sido muy productivos, introduciendo la cultura digital en las diferentes unidades que han participado".

El proyecto ADELA ha dado lugar a un "elevado nivel de compromiso entre el equipo creado en el ministerio para este fin, enormemente motivado para introducir tecnología y apreciar sus efectos positivos en los procedimientos administrativos. Esta retroalimentación positiva se debe a las evidencias generadas por el proyecto y en el entorno de innovación generado".

La construcción de sistemas de información para el soporte a la gestión de ayudas y subven-

#### Portal de servicios de la Administración vasca.

ciones, en el Ministerio de Ciencia y Tecnología, ha aportado una experiencia importante en el desarrollo de la administración electrónica, "que es extrapolable a muchos procedimientos de gestión de ayudas y subvenciones, habida cuenta de los elementos compartidos en estos procedimientos y de la normativa común que los regula".

"De forma similar a la iniciativa grant.gov estadounidense, añadieron, puede alcanzarse gran valor añadido en la creación de un único sistema de gestión digital de las ayudas y sub-

cinco subcriterios, que incluyen indicadores y áreas a abordar en la evaluación".

#### JUNTA DE ANDALUCÍA

Juan Sarrión Roldán, Jefe de Coordinación Informática de la Junta de Andalucía explicó su experiencia en esta administración. Indicó que "estamos en un proceso de cambio, en el que el ciudadano está dentro del proceso. La Administración electrónica ha hecho patente la necesidad de que las Administraciones estén interconectadas para poder dar un servicio integral al

## "Un modelo de Administración Digital ha de recoger criterios sobre los aspectos internos y externos de la gestión administrativa, además de sobre tecnología e internet".

venciones de la AGE, que se beneficie de la incorporación de todos los elementos propios de la administración electrónica y de los esfuerzos ya realizados en la experimentación de esas tecnologías".

#### MODELO VASCO

Joseba Koldo Bilbao, director de la Oficina para la Modernización Administrativa del Gobierno Vasco, abordó el modelo de Administración Digital. Señaló que un modelo de referencia "se plantea como una herramienta de evaluación, para favorecer el avance de las administraciones en la Sociedad de la Información".

"El Modelo de Administración Digital elaborado, explicó, recoge los aspectos externos y los internos de la gestión administrativa. Los criterios recogidos en el Modelo contemplan el liderazgo, la cultura organizativa y el desarrollo organizacional, además de los aspectos relacionados con Internet y con la tecnología. Se trata de un marco de trabajo y evolución que tiene diez criterios, conteniendo cada uno de ellos

ciudadano. El cambio que se está produciendo no es fácil y no se limita a invertir sólo en infraestructura. Es, fundamentalmente, un cambio cultural y continuo. En definitiva, hay que converger hacia un Modelo de Participación Digital que permita: aprender de las mejores prácticas nacionales e internacionales; compartir conocimientos, experiencias y activos; transformar los problemas en oportunidades; y convertir las necesidades de los ciudadanos en soluciones".

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