



Castilla-La Mancha

# INTEROPERABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: EFICIENCIA DE LAS PRESTACIONES SOCIALES

***PREMIOS SOCINFO DIGITAL:  
CASTILLA -LA MANCHA TIC***

Categoría:  
***"INTEROPERABILIDAD EFICIENTE"***

*Viceconsejería de Servicios y Prestaciones Sociales*  
Consejería de Bienestar Social



## 1. CONTEXTUALIZACIÓN-

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) constituye un reto como pocos, tanto para la Administración y su personal, como para los ciudadanos, ya que, como dice en su exposición de motivos, supone el paso del “podrán” al “deberán” en materia de administración electrónica, convirtiendo la relación con la Administración, vía medios electrónicos, en un derecho para los ciudadanos y una obligación para la Administración.

Esta ley de 2007 nace como una obligación que se limita a la Administración General del Estado, puesto que su aplicación en el ámbito de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales queda supeditada a las disponibilidades presupuestarias.

En el ámbito de la Administración de la JCCM (y sus personificaciones jurídico-administrativas dependientes) se aplica además el reciente Decreto 12/2010, de 16 de marzo, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el que se regulan las herramientas tecnológicas necesarias para posibilitar la relación administrativa, con las necesarias garantías de seguridad, desarrollando y completando la regulación básica para garantizar la seguridad jurídica.

Esto no supone solamente la necesidad de desarrollar las aplicaciones que soporten los servicios electrónicos correspondientes, sino, además, que el personal administrativo esté preparado para las consecuencias que esto implica, tanto jurídicas y organizativas como técnicas.

En el modelo concreto de administración regional y circunscrito al ámbito de lo Social, las prestaciones sociales surgen con el objeto de desarrollar un sistema coordinado de acciones positivas dirigidas a las familias y personas en situación de desventaja social, con el fin de proporcionarles los medios económicos suficientes con que atender las necesidades básicas de la vida y actuaciones tendentes a superar la situación de riesgo y/o exclusión social en la que se encuentran.

La Consejería de Bienestar Social asume las competencias exclusivas atribuidas a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en el artículo 31.1 del Estatuto de Autonomía en materia de asistencia social y servicios sociales; promoción y ayuda a menores, jóvenes, tercera edad, emigrantes, personas con discapacidad y demás grupos sociales necesitados de especial atención, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación; así como, en materia de protección y tutela de menores.



Dada la importante concentración de competencias que asume la Consejería de Bienestar Social, se hace necesario establecer una nueva organización administrativa y funcional más acorde con las citadas competencias. Asimismo, con la nueva estructura de la Consejería se pretende ofrecer unos servicios públicos de calidad inspirados en los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación reconocidos constitucionalmente en el artículo 103.1 de la Constitución española.

Dentro de las competencias que asume la Consejería de Bienestar Social, se encuentra la Gestión de:

- AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL
- INGRESO MÍNIMO DE SOLIDARIDAD
- POBREZA ENERGÉTICA
- TÍTULO DE FAMILIA NUMEROSA
- AYUDA DE FAMILIA NUMEROSA
- PENSIONES DE INVALIDEZ Y JUBILACIÓN EN SU MODALIDAD NO CONTRIBUTIVA.

Nos vamos a centrar en estas últimas Prestaciones que son las que más *Requisitos* requieren para su concesión. Y, por tanto, la gestión que reúne el mayor número de accesos y consultas en las Plataformas Electrónicas de la Información para las Administraciones Públicas.

## 2. PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS-

La Ley 26/1990 de 20 de diciembre por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas desarrolla el contenido del artículo 41 de nuestra Constitución que encomienda a los poderes públicos el mantenimiento de un "régimen público de Seguridad Social para la ciudadanía". Este objetivo se concreta en el establecimiento de un "nivel no contributivo de pensiones en favor de aquellas personas que, encontrándose en situación de necesidad protegible, carezcan de recursos económicos propios suficientes para su subsistencia".

Las Pensiones No Contributivas aseguran a las personas jubiladas y/o con discapacidad igual o superior al 65 % que lo necesiten, una prestación económica, asistencia médico-farmacéutica y servicios sociales complementarios; cuando por una cotización insuficiente no tengan derecho a una Pensión Contributiva.

Para acceder a una Pensión no Contributivas los REQUISITOS exigidos son:



## INVALIDEZ

---

- **Carecer de ingresos suficientes**

Existe carencia cuando las rentas o ingresos de que se disponga, en cómputo anual, para 2024, sean inferiores a 7.250,60 € anuales.

- **Específicos de la propia pensión no contributiva de invalidez**

1. Edad: Tener dieciocho o más años y menos de sesenta y cinco.
2. Residencia: Residir en territorio español y haberlo hecho durante un período de cinco años, de los cuales dos han de ser consecutivos e inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud.
3. Discapacidad: Grado de discapacidad igual o superior al 65%.

El derecho a pensión no contributiva de Invalidez no impide el ejercicio de aquellas actividades laborales, sean o no lucrativas, compatibles con la discapacidad del titular de pensión y que no representen un cambio en su capacidad real para el trabajo.

## JUBILACIÓN

---

La pensión no contributiva de jubilación asegura a todas las personas mayores de 65 años y en estado de necesidad una prestación económica, asistencia médico-farmacéutica gratuita y servicios sociales complementarios, aunque no se haya cotizado o se haya hecho de forma insuficiente para tener derecho a una pensión contributiva.

Pueden ser personas beneficiarias de la pensión no contributiva de jubilación, personas con nacionalidad española y nacionales de otros países, con residencia legal en España, que cumplen los siguientes **REQUISITOS**:

- **Carecer de ingresos suficientes**

Existe carencia cuando las rentas o ingresos de que se disponga, en cómputo anual para 2024, sean inferiores a 7.250,60 € anuales.

- **Específicos de la propia pensión no contributiva de jubilación**

- Edad: Tener sesenta y cinco o más años.
- Residencia: Residir en territorio español y haberlo hecho durante un período de diez años, en el período que media entre la fecha de cumplimiento de los dieciséis años y la de devengo de la pensión, de los cuales dos han de ser consecutivos e inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud.



Nos hemos entretenido en detallar los *Requisitos* de acceso a la pensión no contributiva, porque este punto es fundamental para la Gestión de las pensiones y es el hilo conductor de esta *candidatura* a la hora de relacionar nuestro cometido y funciones con la “Interoperabilidad Eficiente”. Interoperabilidad que no se entiende de forma estática sino en una constante evolución electrónica en los procedimientos administrativos y en la relación de la administración pública y la ciudadanía.

Vemos necesario establecer la conexión entre la administración electrónica, la Interoperabilidad y las Prestaciones Sociales y Económicas como derecho de la ciudadanía en situaciones de vulnerabilidad.

En definitiva, lo que pretendemos trasladar en esta *candidatura* es la aplicabilidad de las mejoras tecnológicas en la administración pública, con el objeto de mejorar la gestión y, por tanto, el bienestar de las personas.

### 3. MARCO NORMATIVO Y OBJETIVOS DEL PROYECTO-

La cooperación entre las administraciones públicas es esencial para proporcionar los servicios a los ciudadanos y garantizarles sus derechos. Dicha cooperación requiere unas condiciones tales que permitan su fluidez, para lo cual es necesario que haya interoperabilidad. La interoperabilidad facilita la realización de principios y derechos de los ciudadanos; la cooperación en el desarrollo y prestación de servicios públicos; así como una mayor eficacia y eficiencia en el despliegue y en la prestación de los servicios.

El artículo 3, -Principios generales-, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, incluye a la interoperabilidad entre los *Principios* de actuación de las Administraciones Públicas, de forma que estas se relacionarán entre sí a través de medios electrónicos que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

**OBJETIVOS** que se persiguen desde este Servicio de Prestaciones en relación a una Interoperabilidad Eficiente:

- Crear las condiciones necesarias para la interoperabilidad en el uso de los medios electrónicos que permitan a los ciudadanos y a las administraciones el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.



- Proporcionar al funcionariado los elementos comunes que han de guiar la actuación de las administraciones públicas en materia de interoperabilidad, para facilitar la interacción de las administraciones públicas, así como la comunicación de los requisitos de interoperabilidad para beneficio de la Ciudadanía.
  - Facilitar la implantación de las políticas de seguridad, al contribuir a un escenario de mayor solidaridad y justicia social, especialmente en beneficio de las personas y colectivos más desfavorecidos.
  - La interoperabilidad técnica: a través del uso de estándares en las condiciones previstas en la normativa para garantizar la independencia en la elección, la adaptabilidad al progreso y la no discriminación de los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.
  - Fomentar la participación de la ciudadanía, la transparencia y accesibilidad a la Administración pública.

#### 4. TRAMITACIÓN DE LAS AYUDAS/PENSIONES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA – INTEROPERABILIDAD EFICIENTE-

Enmarcado el proyecto o núcleo fundamental de la *candidatura*, *nos deberíamos preguntar cómo afecta la Administración Electrónica a la hora de administrar “lo Social”*.

Existen múltiples definiciones acerca de lo que se entiende por Administración Electrónica; nos quedaremos con dos de las más significativas:

“La administración electrónica es el uso de las TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones) en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas” **(Comisión Europea de la UE)**.

Explicado de forma más cercana a la gestión administrativa tal y como la entendemos y deseamos:

“Es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración para que, combinadas con ciertos cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados públicos, mejoren la eficacia, la productividad, la agilidad y la comodidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.”

La idea clave sobre la administración electrónica es que no se trata simplemente de llevar las TIC a la actividad administrativa, sino que constituye un elemento fundamental en los procesos de **modernización**



**administrativa**, dentro de los cuales se enmarca, que debe llevar aparejada la **mejora y simplificación** de los servicios. Dicho de otra manera, se requiere menos burocracia, y más simplificación y racionalización administrativa previa.

Desde el punto de vista de la ciudadanía es una mejora en la agilidad y simplificación de sus relaciones con la Administración.

Dentro de la Gestión de los Servicios Públicos bajo el marco de la A. E. y aglutinando los conceptos anteriores sobre A.E., es como entendemos e intentamos replicar el concepto de INTEROPERABILIDAD EFICIENTE.

La adaptación a este nuevo método y objetivo de trabajo es lo que vamos a ir exponiendo en este Proyecto de manera que confrontaremos las cuestiones teóricas con la práctica profesional, intentando hacer más comprensible y clara la exposición de los que está suponiendo un cambio de mentalidad y de praxis, no solo en la actividad laboral dentro la Función Pública, sino en la forma de acercamiento de la Ciudadanía a la Administración.

El proyecto se desarrolla bajo dos perspectivas prácticas en el sector público:

- La estructura técnica: RED SARA.
- La Gestión de las Comunicaciones y Consultas que nos proporciona la INTEROPERABILIDAD.

## RED SARA

---

La **Red SARA** (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las Administraciones Públicas Españolas e instituciones europeas facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios.

Su implantación se establece como una obligación en el artículo 43 de la [Ley 11/2007](#) LAECSP, en el Art. 13 del [Real Decreto 4/2010](#) que regula el ENI y en la [Resolución de 19 de julio de 2011](#) que aprueba la NTI de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas, estableciendo las condiciones en las que cualquier órgano de una administración o entidad de derecho público vinculada o dependiente de aquella, accederá a la Red SARA.

Supone un instrumento de **racionalización y ahorro** en infraestructuras de comunicaciones favoreciendo la compartición de servicios entre Administraciones.



La RED SARA en el Servicio de Prestaciones de la Viceconsejería de Servicios y Prestaciones Sociales de la Consejería de Bienestar Social, se ha establecido paulatinamente y, en lo que podrían ser los orígenes de la Red. Las primeras consultas se realizan en 1994, a partir de la conexión de este Servicio al Registro de Prestaciones Sociales Públicas, anterior Banco Público de Pensiones, que era un registro de las prestaciones públicas en el Estado Español. A partir de esa consulta se podía establecer si las personas solicitantes de pensión no contributiva eran beneficiarios de otras prestaciones públicas.

Posteriormente se han ido ampliando las consultas a Padrón, Renta, Catastro y Datos de Identidad principalmente en lo concerniente a esta Viceconsejería, pero con muchas otros de Servicios de Consulta.

A partir de esta comunicación con la Red Sara se pueden gestionar numerosas Prestaciones y Ayudas, ya que la información que nos devuelven son suficientes para establecer parámetros de cumplimiento de requisitos.

- **SERVICIOS DE LA RED SARA:**

La red de Servicios de SARA es la base donde sustentamos la Gestión de las Consultas de todos los datos e informaciones que conforman el cuerpo de la Interoperabilidad.

El resultado de esta Gestión basada en la Red SARA es la que determina que tengamos los elementos suficientes para poder Resolver las solicitudes de la ciudadanía en materia de Pensiones No Contributivas.

Pero ante todo lo que aporta a la ciudadanía la Red SARA es la capacidad de relacionarse con la Administración sin necesidad de aportar continuamente documentación, pruebas, declaraciones juradas, etc. para iniciar cualquier acción con la Administración Pública.

Concretamente en las Solicitudes de Pensiones No Contributivas de la Seguridad Social Gestionadas por la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, la persona solicitante basta con que en la Solicitud rellene su nombre y apellidos, DNI y firma y fecha. Simplemente con esa acción tan básica se puede solicitar y obtener una prestación no contributiva. Toda la información necesaria la podemos recabar de la Red SARA por Ley, sin ni siquiera solicitar y obtener el permiso de la persona solicitante de la prestación.

Este Servicio de Consulta se llama **SERVICIO DE CONSULTA Y VERIFICACIÓN DE DATOS**, a partir de ahora, SVD. A nivel de gestión también se le define como *Ventanilla electrónica o VALIDA*.





- **ACCESO al SVD mediante la Red SARA**

A las personas Gestoras de las Delegaciones se les envía desde la Viceconsejería el ACCESO WEB junto al Documento de *Confidencialidad de Datos personales y de Normas de Uso*.

Se accede a la dirección de internet siguiente:

**[https://www.jccm.es/administracion\\_electronica/map/VALIDA.phtml](https://www.jccm.es/administracion_electronica/map/VALIDA.phtml)**

El sistema pedirá identificarse con el nombre de usuario (Código de usuario LDAP) y clave. Una vez identificado:

Aparece una pantalla (VENTANILLA ELECTRÓNICA. CONSULTA Y VALIDACIÓN DE DATOS) con un menú de tipos de datos a consultar (Identidad, Residencia, Titulaciones...).

Para este acceso la empleada y empleado público, ha aceptado y firmado un protocolo de CONFIDENCIALIDAD y ha sido informado en materia de PROTECCIÓN DE DATOS: -ANEXO: Protocolo de Confidencialidad-.

## 5. CATÁLOGO DE SERVICIOS-

### Servicios de Consulta de Datos de Identidad (DGP)

**EMISOR:** Dirección General de la Policía (DGP)

Estos servicios están regulados por el REAL DECRETO 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

### Servicio de Consulta de Datos de Identidad

Código de Servicio: **SVDDGPCIWS02**

DESCRIPCIÓN: Devuelve los datos de Identidad registrados en el DNI.



Con esta Consulta nos aseguramos que las personas que Solicitan “son” quienes “dicen ser”.

Servicio muy útil por la larga espera que ahorra a las personas extranjeras para recibir los períodos de residencia por parte de la DGP.

## Residencia de Extranjeros

Este Servicio es muy útil para comprobar la *Residencia Legal de nacionales extranjeros*, para aquellas solicitudes que requieren de residencia legal en territorio español y/o un tiempo determinado en el territorio.

## Servicio de Verificación de Datos de Residencia (INE)

**EMISOR: Instituto Nacional de Estadística (INE)**



Este servicio está regulado por el REAL DECRETO 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Datos del Padrón municipal, básico para conocer la residencia de una persona y que no se pueda presentar la misma solicitud en diferentes localidades o comunidades autónomas.

## Consulta y Verificación de Residencia con fecha de última variación

Código de Servicio: **SVDREXTFECHAWS01**

DESCRIPCIÓN: Servicio encargado de consultar al INE los datos de empadronamiento de un ciudadano para aquellos organismos que requieran de un certificado de empadronamiento de un ciudadano. Devuelve la dirección que consta a fecha actual.

The screenshot shows the 'VENTANILLA ELECTRÓNICA' (Electronic Window) interface for the 'Gobierno de Castilla-La Mancha'. The main heading is 'CONSULTA DE DATOS DE RESIDENCIA CON FECHA DE ÚLTIMA VARIACIÓN'. Below this, there is a form titled 'DATOS DE CONSULTA' with the following fields:

- Código procedimiento:
- Nº de expediente:
- Tipo de identificación:
- Nº de identificación:

A 'Consultar' button is located at the bottom of the form. The footer of the page includes logos for 'ADICION', 'R', 'L.Met', and a list of links: 'Incidencias en la tramitación electrónica', 'W3C-WAII', 'Protección de datos', 'Otras instituciones', 'Mapa del sitio', 'Correo web', 'Aviso Legal', and 'Accesibilidad'.

## Servicio de Consulta de Nivel de Renta (IRPF)

A partir de un NIF/NIE, se devuelve toda la información existente de la Declaración de IRPF del ciudadano en cuestión.



**VENTANILLA ELECTRÓNICA**

**CONSULTA DE NIVEL DE RENTA**

**DATOS DE CONSULTA**

Código procedimiento: \*  Ejercicio: \*

Tipo de identificación: \*  Nº de identificación: \*

Nombre:  Primer apellido:  Segundo apellido:

**Estos campos son obligatorios para autorizaciones posteriores al 30 de junio:**

Clase de tramite: \*

Unidad tramitadora: \*  Código unidad tramitadora<sup>(1)</sup>: \*

<sup>(1)</sup>Enlaces a códigos DIR3: pulse aquí.

El nivel de Renta es un dato fundamental para conocer la situación económica de una persona o unidad familiar y que sirva de medida en cuanto a la necesidad de Prestación o Ayuda.

## Servicios de Consulta del Servicio Público de Empleo

### Estatral (SPEE-INEM)

#### EMISOR: Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE-INEM)

DESCRIPCIÓN: El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), a través de la Plataforma de Intermediación, pone a disposición de todos los organismos públicos los servicios de:

#### **Servicio de Consulta de Importes por Período**

Código de Servicio: **SVDSEPEIPERWS02**

DESCRIPCIÓN: Encargado de consultar las prestaciones percibidas por un desempleado durante un periodo de tiempo determinado. El periodo requerido no podrá distar de más 5 años desde la fecha actual ni suponer un periodo mayor a un año.



**VENTANILLA ELECTRÓNICA**

Castilla-La Mancha  
Gobierno de Castilla-La Mancha

**CONSULTA DE IMPORTES PERCIBIDOS POR PERÍODOS**

**DATOS DE CONSULTA**

Código de procedimiento:  Tipo de identificación:  Nº de identificación:

Fecha de inicio del período:  (mm/aaaa) Fecha de fin del período:  (mm/aaaa)

Incidencias en la tramitación electrónica    W3C-WAII    Protección de datos    Otras instituciones    Mapa del sitio    Correo web    Aviso Legal    Accesibilidad

Conocemos los importes totales y por períodos de las cantidades económicas percibidas en concepto de Subsidio por desempleo. Subsidio que es incompatible con algunas prestaciones y ayudas públicas al entenderse que son prestaciones incompatibles.

### Servicios de Consulta del INSS

**EMISOR:** Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).

**DESCRIPCIÓN:** El INSS, a través de la Plataforma de Intermediación, pone a disposición de todos los organismos públicos los servicios de:

**Consulta de las prestaciones del [Registro de Prestaciones Sociales Públicas](#), Incapacidad Temporal y Maternidad**

**Código de Servicio:** **Q2827002CINSS001**

**DESCRIPCIÓN:** Proporciona las prestaciones percibidas por un ciudadano a fecha actual.

e-SIL
PBPTBUS1 13/05/24  
PBPMBUS1 12:19:59

---

Claves principales ---

Identif. Persona Física o Jurídica (IPF/NIF):      
 Numero de afiliación (NAF) .....:   
 Expediente .....:

---

Busqueda alfabética ---

Primer apellido .....:   
 Segundo apellido .....:   
 Nombre .....:

---

Acotación búsqueda alfabética ---

Sexo .....:   
 Estado civil .....:   
 Fecha de nacimiento .....:  (AAAAAMM)  
 Dirección Provincial .....:   
 Código prestación .....:   
 colectivo profesional .....:



Información básica con la que se contrasta si a nivel estatal se percibe alguna otra Ayuda o Prestación pública. Esta Consulta evita duplicar ayudas iguales o similares y en diferentes localidades.

Es una de las herramientas más potentes para un reparto equitativo de las prestaciones públicas y que evita fraude y desperdicio de recursos públicos.

## Servicios de Consulta de la D.G. de Catastro

**EMISOR: D.G. de Catastro.**

**DESCRIPCIÓN:** La Dirección General del Catastro, a través de la Plataforma de Intermediación, pone a disposición de todos los organismos públicos los servicios de:

### **Consulta de Datos Catastrales.**

**Código de Servicio: SVDCDATWS02**

**DESCRIPCIÓN:** Permite consultar los Bienes Inmuebles asociados a un titular.

### **Consulta de Bienes Inmuebles.**

**Código de Servicio: SVDCBIWS02**

**DESCRIPCIÓN:** Permite consultar los Bienes Inmuebles asociados a un titular, posibilitando la búsqueda por referencia catastral o por polígono y parcela.

VENTANILLA ELECTRÓNICA

Castilla-La Mancha  
Gobierno de Castilla-La Mancha

**CONSULTA DE DATOS CATASTRALES**

**DATOS DE CONSULTA**

Código de procedimiento:  Tipo de identificación:  Nº de identificación:



[Incidencias en la tramitación electrónica](#) [W3C-WAII](#) [Protección de datos](#) [Otras instituciones](#) [Mapa del sitio](#) [Correo web](#) [Aviso Legal](#) [Accesibilidad](#)

Consulta que se utiliza especialmente en las Ayudas que requieren de ausencia de bienes muebles e inmuebles o de las ayudas al Alquiler de vivienda habitual.



## 6. RED SARA Y CIUDADANÍA-

La Red SARA en sí misma no es un OBJETIVO para este Servicio de Prestaciones, sino un MEDIO para lograr una mejor administración de la Función Pública y de los Servicios a la Ciudadanía. Y como tal, debe poder tener unos estándares de TRANSPARENCIA y ACCESIBILIDAD suficientes como para que cada persona pueda tener conocimiento y control de su relación con la Administración.

Con este Objetivo la Junta de Comunidades ha desarrollado y puesto en marcha un dispositivo electrónico llamado **VENTANA de “Atención a la Ciudadanía”** en la que podemos distinguir diferentes apartados o Secciones de Información.

### SECCIONES:

- ✓ “Buscador de trámites”.
- ✓ Ventana “Atención a la Ciudadanía” (cartel de avisos o anuncios).
- ✓ “Listado de Áreas Temáticas”.
- ✓ Recordatorio de convocatorias con plazo “a punto de finalizar”.
- ✓ Listado de trámites abiertos.
- ✓ Cartas de Servicios: listado ordenado por consejerías.
- ✓ Ventanilla Única de la Directiva de Servicios.
- ✓ Ventana “Información de interés a un clic” (acceso directo)
- ✓ Ventana “Contratación Administrativa” (Perfil del contratante).
- ✓ Ventana “Sugerencias y reclamaciones”.
- ✓ Ventana “¿Cómo van mis trámites?”.

Todos los Servicios que se prestan a la ciudadanía desde esta Viceconsejería se pueden consultar desde esta *Ventana de Atención a la Ciudadanía*.

## 7. INTEROPERABILIDAD-

La interoperabilidad es la capacidad de las aplicaciones y los sistemas para intercambiar datos de forma segura y automática, independientemente de los límites geográficos, políticos u organizativos. La interoperabilidad se refiere a los estándares, los protocolos, las tecnologías y los mecanismos que permiten que los datos fluyan entre diversos sistemas con una mínima intervención humana. Permite que diversos sistemas se comuniquen entre sí y compartan información en tiempo real. Las soluciones de interoperabilidad reducen los silos de datos y ayudan a que las organizaciones logren comunicaciones compatibles con el sector. Esto se traduce en una mayor eficiencia y ofertas de servicios de mayor calidad.



Para este Proyecto del Servicio de Prestaciones la Interoperabilidad Eficiente es el resultado de la puesta en práctica de los Servicios de la Red SARA para la Gestión eficiente de atención y servicio a la Ciudadanía de Castilla La Mancha para la optimización de las Ayudas, Prestaciones y Recursos regionales.

Interoperabilidad que compartimos con la administración del Estado y con otras Comunidades Autónomas en un doble sentido: recogiendo y utilizando la información recibida en nuestra función de Gestor. y *alimentando* ese mismo sistema interoperativo con los datos de nuestra gestión.

Por poner un ejemplo sencillo: cuando se concede una ayuda a una persona, esta Ayuda con su fecha de inicio y fin, si lo tiene, se *sube* a la plataforma de Información, al SVD, de manera que es una información disponible en todo el Estado. Previamente, para la concesión de la ayuda hemos tenido que consultar en esa misma plataforma del SVD datos necesarios como Padrón, nivel de Renta y Prestaciones Públicas

## VENTAJAS DE LA INTEROPERABILIDAD: REPERCUSIÓN EN LA CIUDADANÍA

---

En lugar de administrar varios canales de datos fragmentados, los administradores del sistema pueden consolidar el acceso y el movimiento de los datos desde una única plataforma. Este sistema también garantiza que la información sea precisa, ya que los datos experimentan una transformación mínima.

La interoperabilidad permite compartir datos fácilmente entre sistemas dispares, lo que mejora la eficiencia de la organización:

- Optimiza la administración de datos.
- Mayor satisfacción para el empleado público, contenidos más estimulantes: el peso burocrático del trabajo se puede derivar hacia actividades de asesoramiento y soporte a los ciudadanos y las empresas.
- Mejora de la productividad y Reducción del costo. Menos uso de papel.
- La instalación de diferentes elementos de software implica costos adicionales de desarrollo, operación y mantenimiento. Reducción de costes, tiempos de tramitación, con menos errores y mejor eficiencia.





- Técnicas: Estándares de vocabulario, Estándares de contenido, Normas de transporte, Normas de privacidad y seguridad, Estándares de identificación, etc.
- Prácticas: Rapidez en la Gestión, Facilidad de Tramitación, Resolución efectiva de plazos, Reducción de Tiempos de Gestión, Facilidad para el usuario, Reducción de costos.
- Mejora de relaciones e imagen, transparencia: con el ciudadano (según la UE, un 62% de los ciudadanos europeos perciben los servicios electrónicos como beneficiosos), entre órganos administrativos y entre Administraciones Públicas.

En definitiva: **CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DESDE EL SERVICIO DE PRESTACIONES DE LA VICECONSEJERÍA.**

Esta Calidad en la gestión tiene una Repercusión de cara a la Ciudadanía en un aspecto básico: **REDUCCIÓN EN LOS TIEMPOS DE GESTIÓN**

Los Tiempos de Gestión es el plazo temporal en el que se desarrolla el Proceso que relaciona al ciudadano con la Administración. Para la parte administrada es el período de tiempo que se establece entre la presentación de la Solicitud hasta la Comunicación del resultado de esa solicitud por parte del Órgano Gestor.

Con la Interoperabilidad estos *Tiempos de Gestión* se han acortado considerablemente. Pero no sólo ha sido el acceso a las Plataformas las que han colaborado en acortar los Tiempos de Gestión, también la propia estructura organizativa y los ritmos de trabajo por parte de los Equipos se han adaptado y acomodado a esta manea de trabajar, a esta nueva forma de *Administrar y Gestionar*, en la utilización de estos medios electrónicos de comunicación. La *Metodología* de los Equipos de trabajo en el Servicio de Prestaciones de la Viceconsejería, así como los Servicios de Prestaciones de las Delegaciones ha adaptado su planificación y ejecución de la actividad laboral a desarrollar estrategias que, junto a las Plataformas Electrónicas de la Información, consiguen ganar eficiencia y productividad en la prestación de Servicios a la población.

Vamos a mostrar a este particular el ejemplo de la Sección de Pensiones No Contributivas de Toledo en el año 2010 y sus valores en *Tiempos de Gestión*. En esos años apenas se contaba con Plataformas informativas, ya que el Servicio SVD era mucho más reducido que ahora en el número de Consultas y la especificidad de las mismas. Esos datos los vamos a comparar con los *"tiempos de gestión"* actuales donde la información para la Resolución de los expedientes puede estar completa, en algunos casos, con la *Interoperabilidad*.



## TIEMPOS DE GESTIÓN EN CLM DE LAS PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS EN 2010


 JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL	<b>TIEMPOS DE GESTION</b>	A.S.I.S.T.E.
	PENSION NO CONTRIBUTIVA - 2010	Fecha desde: <b>01/01/10</b> Fecha hasta: <b>31/12/10</b>

MEDIA DE TIEMPOS EN LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES			
PROVINCIA	DESDE LA FECHA DE REGISTRO HASTA LA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE	DESDE LA FECHA DE REGISTRO HASTA LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA	DESDE DOCUMENTACIÓN COMPLETA HASTA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE
	Nº Exped.(1)	Nº Exped.(2)	Nº Exped.(2)
ALBACETE	2 mes y 14 días 220	1 mes y 29 días 215	1 mes y 29 días 215
CIUDAD REAL	3 mes y 22 días 246	1 mes y 16 días 245	1 mes y 11 días 245
CUENCA	1 mes y 29 días 125	1 mes y 12 días 125	2 meses y 22 días 125
GUADALAJARA	2 meses y 9 días 101	1 mes y 14 días 96	25 días 96
TOLEDO	5 meses y 2 días 169	2 meses y 15 días 149	2 mes y 23 días 149
REGIONAL	3 meses y 3 días 861	1 mes y 12 días 830	<b>1 mes y 28 días</b> 830

(1) Expedientes resueltos (concesión o denegación) entre las fechas introducidas aunque no hayan presentado ningún documento.

(2) Expedientes resueltos en los plazos indicados con toda la documentación solicitada en el trámite presentación de solicitud o bastanteo presentada.

## TIEMPOS DE GESTIÓN EN CLM DE LAS PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS EN 2024

 JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL	<b>TIEMPOS DE GESTION</b>	A.S.I.S.T.E.
	PENSION NO CONTRIBUTIVA -2024-	Fecha desde: <b>01/01/24</b> Fecha hasta: <b>16/04/24</b>

MEDIA DE TIEMPOS EN LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES			
PROVINCIA	DESDE LA FECHA DE REGISTRO HASTA LA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE	DESDE LA FECHA DE REGISTRO HASTA LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA	DESDE DOCUMENTACIÓN COMPLETA HASTA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE
	Nº Exped.(1)	Nº Exped.(2)	Nº Exped.(2)
ALBACETE	1 mes y 28 días 169	1 mes y 10 días 164	19 días 164
CIUDAD REAL	1 mes y 16 días 196	22 días 196	24 días 196
CUENCA	1 mes y 29 días 109	29 días 109	1 mes y 1 días 109
GUADALAJARA	2 meses y 3 días 80	1 mes y 25 días 80	7 días 80
TOLEDO	3 meses y 8 días 122	1 meses y 23 días 118	12 días 118
REGIONAL	2 meses y 2 días 676	1 mes y 12 días 667	<b>20 días</b> 667

(1) Expedientes resueltos (concesión o denegación) entre las fechas introducidas aunque no hayan presentado ningún documento.

(2) Expedientes resueltos en los plazos indicados con toda la documentación solicitada en el trámite presentación de solicitud o bastanteo presentada.



La **REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS DE GESTIÓN** en la Resolución de las Pensiones es imprescindible para asegurar un Bienestar y un sustento básico a personas sin recursos. Este es el motivo por el que la reducción de los *Tiempos de Gestión* sea un objetivo fundamental en la tramitación de estas Prestaciones.

## 8. EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES-

El Equipo de Desarrollo está formado por todas las partes integrantes de este complejo Sistema de intercambio de información. Desde los Data Base de los diferentes Ministerios, pasando a las Plataformas Electrónicas de cada Ministerio, llegando a los Equipos de Intermediación para compartir esa información conectando con el resto de integrantes que son los consumidores finales de la información. Y finalmente, recogiendo información en la misma clave y con idéntico código de los consumidores finales, entre otros, las Comunidades Autónomas. Es decir, el Servicio de Prestaciones en nuestro caso particular.

En cuanto al aspecto más técnico de la intermediación de los Datos también están afectadas las Empresas. El mundo empresarial participa de este proyecto de la Administración Pública debido a la gran complejidad de este procedimiento que podríamos comparar con un *Big-data*, ya que en el proceso se analizan e interpretan grandes volúmenes de datos, que posteriormente son analizados e interpretados por los Gestores finales.

A diferencia de otras redes *Big-data*, nuestros datos están estructurados e informan en una sola dirección y para un único objetivo: el cumplimiento de requisitos que pueden dar acceso a Derechos, Servicios y Prestaciones económicas y sociales.



## **ANEXO: PROTOCOLO DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

Documento que se envía a cada Usuario o Usuaria del Servicio SVD.

### **NORMAS DE USO COMO GESTOR/A DE SVCD**

La responsabilidad individual del usuario final es esencial para la implantación de controles y medidas protectoras de la información.

Todos los usuarios finales de la información del SISTEMA DE VERIFICACIÓN Y CONSULTA DE DATOS (SVCD) son responsables de su conducta cuando utilizan los sistemas informáticos que dan soporte a dicho sistema.

En concreto el usuario final es responsable de:

- ✓ Las personas usuarias sólo podrán acceder a los datos y recursos para los cuales han sido autorizados, utilizará la información confidencial únicamente en el marco del desarrollo de su actividad laboral, en la estricta forma que exija el desempeño de sus funciones en el Sistema de Verificación y Consulta de datos, adoptando el sistema de archivo de ésta y no disponiendo de aquélla de ninguna otra forma o con otra finalidad.
- ✓ No divulgará, difundirá, duplicará, reproducirá, retendrá, revelará o transferirá a tercero alguno, y en modo alguno, la información (que le hubiere sido confiada, que hubiere conocido con ocasión del desempeño de sus funciones, que pudiese conocer, aun involuntariamente, o hubiere generado con ocasión de su trabajo), permitiendo únicamente el acceso a la información a las personas que, por razón de su trabajo tengan necesidad de conocerla, y siempre con la debida autorización previa del responsable al que esté adscrito, todo ello excepto en el caso de que sea necesario para dar debido cumplimiento a las obligaciones del empleado por imperativo legal o judicial.
- ✓ Defenderá y colaborará en la protección de la seguridad (disponibilidad, integridad y confidencialidad) de la información, procurando evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado y especialmente dando exacto y estricto cumplimiento a las medidas de seguridad que figuran en este documento y en las nuevas versiones y/o actualizaciones del mismo.
- ✓ Pondrá inmediatamente en conocimiento del Responsable de Seguridad de la Información o persona designada para recibir este tipo de incidencias cualquier incumplimiento que advirtiese o del que tuviese conocimiento, en relación con los deberes de seguridad y confidencialidad previstos en el presente documento, y, en general, de cualquier incidencia que pudiese, o que creyese que pudiese, poner en peligro de cualquier forma la seguridad y confidencialidad de la información relacionada con el Sistema de Verificación y Consulta.



- ✓ Devolverá a los responsables del SVCD toda la información que obrase en su poder relacionada con dicha aplicación, una vez finalizada ésta por cualquier causa, o antes, si los responsables de dicho Sistema se lo requiriesen, en ambos casos, respectivamente, en el mismo día en que finalizase la relación o recibiese el requerimiento.
- ✓ En materia de confidencialidad y respecto de la información, dará estricto cumplimiento a todas las obligaciones contenidas en el presente documento sin límite temporal alguno.
- ✓ Es responsabilidad del usuario que utilice un PC la seguridad de la información de los datos obtenidos por el SVCD que en él se trate y almacene.
- ✓ Los usuarios no podrán crear ficheros o modificar los existentes sin la autorización del responsable de seguridad. En caso de que sea necesaria su creación para los objetivos, el usuario que tenga conocimiento de este hecho deberá comunicárselo al responsable de seguridad inmediatamente.
- ✓ No se enviará información corporativa fuera del SVCD sin estar debidamente autorizado a ello, por el responsable de su departamento o en su caso por el responsable de Seguridad de la Información, a través de soporte físico o cualquier medio de comunicación, incluyendo la simple visualización o acceso.
- ✓ El departamento de informática de su organismo correspondiente, podrá realizar revisiones sin previo aviso con el fin de verificar que los programas son los autorizados.
- ✓ El usuario no deberá ausentarse del puesto de trabajo sin haber salido del SVCD, así como dejar encendido el ordenador si se prevé una ausencia prolongada. Asimismo, bloqueará el teclado de su puesto protegiéndolo con contraseña en el caso de que se vaya a ausentar temporalmente del mismo.
- ✓ Los usuarios vigilarán la información que hayan enviado a las impresoras y que se reciba por fax, evitando su pérdida, deterioro o revelación a personas distintas de los destinatarios.
- ✓ Se custodiará la información confidencial cuando no trabaje directamente con la misma, impidiendo su acceso a cualquier persona no autorizada.

## **VICECONSEJERÍA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES**