

# El proyecto CLARA de la Administración andaluza, incluido en la base europea de ePractice.eu



El servicio de atención y relaciones con la institución autonómica pretende ofrecer al ciudadano un acceso único de interrelación, a través de andaluciajunta

El Centro de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza (CLARA), presentado en el marco del I Congreso de Modernización de los Servicios Públicos, celebrado recientemente en Punta Umbría (Huelva), ha sido incluido en la base de proyectos europeos del portal ePractice.eu (<http://www.epractice.eu/awards>)

ePractice.eu se ha convertido en un potente punto de referencia para el intercambio de prácticas de gobierno electrónico y e-conocimiento, y cuenta con una extensa base de conocimiento de casos reales de estudio presentados por profesionales de toda Europa.

El Centro de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza (CLARA), presentado en el marco del I Congreso de Modernización de los Servicios Públicos, celebrado recientemente en Punta Umbría (Huelva), tiene la misión de proveer a la ciudadanía de una visión única de su relación con la Administración autonómica andaluza y servir como punto central de entrada de la ciudadanía a la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía a través del portal [andaluciajunta.es](http://andaluciajunta.es).

Bajo criterios de excelencia, proactividad y satisfacción orientados a la ciudadanía, CLARA pretende integrar toda la información de interés para la ciudadanía en un único punto con acceso multicanal. De esta forma, la herramienta dispone de diferentes canales de información (telefónico, canal web, correo electrónico, sms, etc.). La ciudadanía y las empresas pueden consultar información general de la Administración andaluza e información particular de los expedientes de tramitación abiertos en las distintas consejerías de la Junta de Andalucía.

Se trata de constituir un entorno multicanal capaz de ofrecer de forma organizada e integrada toda la información gestionada en el ámbito del proyecto w@nda: datos personales, documentos presentados, documentos compulsados, información general de trámites y gestiones, hechos de vida, información administrativa general de la Junta de Andalucía, novedades, consultas, etc.

De esta forma, CLARA dota, de forma ordenada y global, una visión integrada de todos los procedimientos de la Junta de Andalucía y del estado de tramitación de todos los expedientes que cada ciudadano tenga abiertos con los distintos departamentos del Gobierno andaluz, actuando además como repositorio común de documentos ya presentados a la Administración andaluza y que, por ende, no tendrán que volver a presentarse en posteriores ocasiones.

CLARA se enmarca en la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006–2010, que engloba el proceso de modernización de los procedimientos administrativos y los servicios públicos que se prestan a la ciudadanía andaluza y constituye una respuesta al compromiso de renovación de la Administración autonómica inspirado en los valores de transparencia, agilidad y eficiencia.