

El Sector Público ante el nuevo marco jurídico.

Principales procesos

Primera aproximación a la arquitectura de componentes



Índice

1. Modelo general de procesos de las AAPP
 - 1.1. Procesos estratégicos de las AAPP
 - 1.2. Procesos de soporte de las AAPP
 - 1.3. Procesos operativos de las AAPP

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP
 - 3.1 Procesos estratégicos de las AAPP
 - 3.2 Procesos de soporte de las AAPP
 - 3.3 Procesos operativos de las AAPP

Anexo

1. Modelo general de procesos de las AAPP

- 1.1. Procesos estratégicos de las AAPP
 - 1.2. Procesos de soporte de las AAPP
 - 1.3. Procesos operativos de las AAPP
-

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

- 3.1 Procesos estratégicos de las AAPP
 - 3.2 Procesos de soporte de las AAPP
 - 3.3 Procesos operativos de las AAPP
-

Anexo

1. Modelo general de procesos de las AAPP

Los procesos que se desarrollan en la Administración, si bien pueden variar según el ámbito en el que se aplican (Administración General del Estado (AGE), Comunidades Autónomas (CCAA) y Entidades Locales (EELL)), están basados, en esencia, en actividades tipo muy similares para procesos de la misma naturaleza.

Esta similitud ha permitido la elaboración de un **MODELO GENERAL DE PROCESOS TIPO** que recoge, como su propio nombre indica, los procesos más comunes desarrollados por las AAPP.

Por tanto, este modelo debe entenderse como una generalización que pretende recoger y detallar procesos tipo que tienen lugar en las AAPP, y no como una colección de todos y cada uno de los procesos tipo más o menos particulares de algún ámbito de la Administración Pública.

El modelo general de procesos tipo de las AAPP se ha clasificado, al igual que en cualquier otro tipo de organización, en procesos **Estratégicos**, **Operativos** y de **Soporte**, según su objetivo sea el de establecer un marco de referencia para el desarrollo del resto de procesos (estratégicos), respondan a la propia razón de existir de la organización (operativos) o sirvan de apoyo al resto de procesos (soporte).

El presente trabajo pretende centrar su atención en aquellos procesos que se ven afectados por los requisitos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (en adelante LAECSP), siendo éstos aquellos de mayor interacción con el exterior (ciudadanos, empresas y otras AAPP).

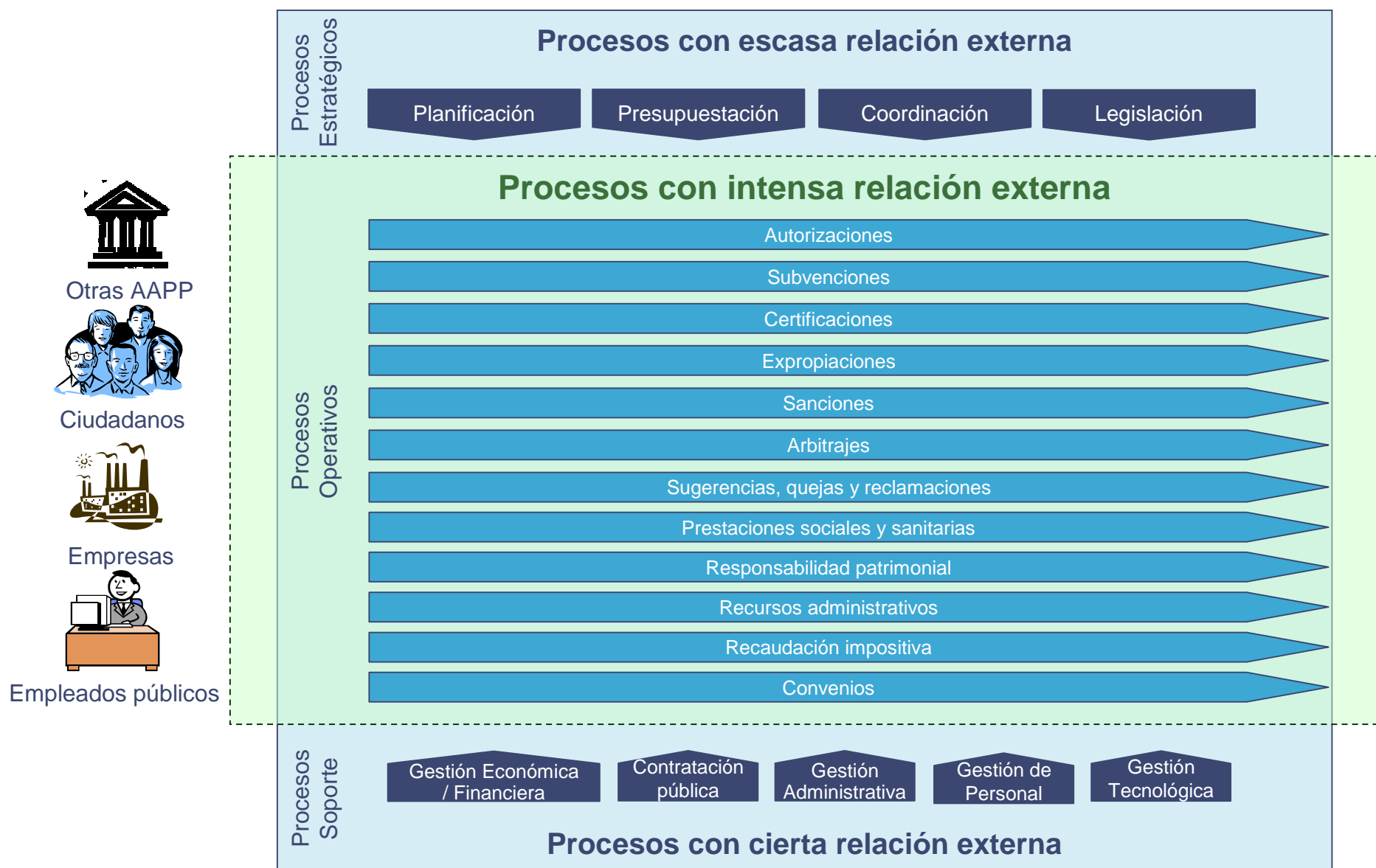
1. Modelo general de procesos de las AAPP

En este sentido, los procesos con mayor interacción con el exterior se encuentran dentro de los procesos operativos. En el otro extremo nos encontramos con los procesos estratégicos, los cuales tienen una interacción menos intensa con el usuario externo. Por último, dentro de los procesos de soporte se sitúan procesos con diferente grado de afectación por los requisitos de dicha Ley: desde procesos con una fuerte interacción con el exterior, hasta procesos manejados en su totalidad en el interior de la propia Administración.

A continuación se establece el modelo general de procesos tipo para las Administraciones Públicas.

A partir de esta visión general, se pasará a definir en los siguientes apartados cada una de estas tres categorías de procesos. Una vez definidos, se establecerá su relación con los requisitos de la LAECSP, mediante la identificación de los diferentes elementos funcionales de la plataforma de administración electrónica que intervienen en las distintas etapas de cada uno de estos procesos.

1. Modelo general de procesos de las AAPP



1. Modelo general de procesos de las AAPP : Clasificación general de los procesos de las AAPP

Este Modelo general de procesos tipo de las Administraciones Públicas se ha clasificado en tres tipos de procesos:

- ❑ **Procesos Estratégicos:**

Definen y despliegan la política y la estrategia de la institución y constituyen el marco de referencia para los demás procesos. Están relacionados con las funciones desempeñadas por el equipo directivo de la unidad.

- ❑ **Procesos de Soporte:**

Son los procesos que deben realizarse necesariamente para que la organización funcione correctamente, sirviendo de apoyo a los procesos operativos. Sin embargo este tipo de procesos por si solos no aporta actividades dentro de la cadena de valor ni son el objeto fundamental de la organización.

- ❑ **Procesos Operativos:**

Son aquellos que componen el saber hacer de la unidad, es decir, la prestación de los servicios de su competencia (misión) y que constituyen las actividades primarias de su cadena de valor.

1. Modelo general de procesos de las AAPP

1.1. Procesos estratégicos de las AAPP

1.2. Procesos de soporte de las AAPP

1.3. Procesos operativos de las AAPP

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

3.1 Procesos estratégicos de las AAPP

3.2 Procesos de soporte de las AAPP

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Anexo

1.1 Procesos estratégicos de las AAPP

Los procesos estratégicos engloban, en su mayoría, actividades internas que deben ser realizadas por los directivos de la organización para garantizar el establecimiento y la consecución de objetivos a medio / largo plazo en consonancia con la misión, visión y valores de la misma. Dentro de estos se encuentran la planificación, la toma de decisiones y el despliegue de planes y programas de actuación, así como la relación con el entorno del Organismo: otros Organismos, unidades internas, etc...

Dentro de las Administraciones Públicas los principales procesos estratégicos son:

- **Planificación plurianual:** Es el propio plan estratégico de la Administración Pública, en el que se definen las líneas de actuación generales a lo largo de una serie de años, así como los planes plurianuales concretos a realizar.
- **Presupuestación anual:** Mediante este proceso se realiza una planificación y asignación de recursos entre las diversas actividades que debe realizar la Administración a lo largo del año de acuerdo con la planificación plurianual acordada.
- **Coordinación:** Es el proceso mediante el cual una Administración Pública determinada se relaciona tanto internamente como con otros actores del sector público y con empresas privadas para conseguir alcanzar objetivos concretos.
- **Legislación:** A través de este proceso se cumple con la obligación del poder legislativo que recae en las diferentes Administraciones Públicas. Incluye la elaboración de normas de distinto rango en el marco de las competencias atribuidas a cada Administración.

1. Modelo general de procesos de las AAPP

1.1. Procesos estratégicos de las AAPP

1.2. Procesos de soporte de las AAPP

1.3. Procesos operativos de las AAPP

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

3.1 Procesos estratégicos de las AAPP

3.2 Procesos de soporte de las AAPP

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Anexo

1.2 Procesos de soporte de las AAPP

Los procesos de soporte son aquellos que dan apoyo fundamentalmente a los procesos operativos, les proporcionan recursos y facilitan su realización.

Dentro de las Administraciones Públicas los procesos de soporte más relevantes son:

- **Gestión económica y financiera:** Engloba los procedimientos donde se realiza la operativa de contenido económico de las AAPP, realizándose la gestión económica de los servicios prestados y recibidos tanto en la vertiente de gastos como de ingresos.
- **Contratación pública:** La contratación pública es la forma en la que las AAPP adquieren los bienes y servicios que necesitan para llevar a cabo los planes definidos por los procesos estratégicos. La contratación pública está regulada por la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- **Gestión administrativa:** Conlleva la realización de tareas para el funcionamiento interno de la organización.
- **Gestión de personal:** Está relacionada con los recursos humanos propios de la Administración, y se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización. El objetivo básico que se persigue con estas tareas es alinear las políticas de recursos humanos con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas.
- **Gestión tecnológica:** Es una colección de métodos sistemáticos para la gestión de procesos de aplicación de conocimientos, extender el rango de actividades humanas y producir bienes y servicios, y esta integrado por los conocimientos de ingeniería, ciencias y disciplinas del área de gestión, para planear, desarrollar e implementar capacidades tecnológicas en el diseño y el logro de los objetivos estratégicos y operacionales de una organización.

1. Modelo general de procesos de las AAPP

1.1. Procesos estratégicos de las AAPP

1.2. Procesos de soporte de las AAPP

1.3. Procesos operativos de las AAPP

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

3.1 Procesos estratégicos de las AAPP

3.2 Procesos de soporte de las AAPP

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Anexo

1.3 Procesos operativos de las AAPP

Los procesos operativos de las AAPP son los procesos esenciales de la organización y fundamentan su razón de ser, constituyen la secuencia de valor agregado de la institución y se relacionan externamente con los usuarios de los servicios prestados por éstas.

Los procesos operativos de las AAPP son muy “amplios” y dependiendo del ámbito en el que se desarrolle (AGE, CCAA y EELL), estos pueden ser muy variados, por lo que existen diversas clasificaciones de los mismos en grupos con similares características. Una de estas clasificaciones se puede establecer basándose fundamentalmente en un criterio de **similitud en la tramitación** de dichos procesos. Esta clasificación da como resultado una serie de grupos que en su conjunto suponen la gran mayoría de los procesos que usualmente tienen lugar en las AAPP.

Dentro de estos procesos tipo podemos distinguir los siguientes:

- **Autorizaciones**
- **Subvenciones**
- **Certificaciones**
- **Expropiaciones**
- **Sanciones**
- **Arbitrajes**

1.3 Procesos operativos de las AAPP

- **Sugerencias, quejas y reclamaciones**
- **Prestaciones sociales y sanitarias**
- **Responsabilidad patrimonial**
- **Recursos administrativos**
- **Recaudación impositiva**
- **Convenios**
- **Otros**

1.3 Procesos operativos de las AAPP

Esta gran variedad en los procesos operativos existentes en las AAPP puede ser englobada dentro de una única tipología de proceso, el **Procedimiento Administrativo Común** (PAC). Este procedimiento se compone, en su gran mayoría, de tres fases consecutivas, pudiendo haber una cuarta, según la tipología del proceso:



- **Iniciación:** La iniciación es el comienzo de cualquier procedimiento administrativo, y podrá realizarse de oficio por parte de las AAPP o a solicitud de la persona interesada. En este segundo caso, el proceso se inicia con la cumplimentación y presentación de una solicitud por parte del interesado. Una vez presentada la solicitud, en el caso de que esta no esté completa, se puede iniciar un procedimiento de subsanación y mejora de la misma.
- **Instrucción:** Supone un conjunto de actos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución.
- **Finalización:** La fase de finalización pone fin al procedimiento administrativo en sí mediante la resolución. La finalización debe ser notificada al interesado.
- **Justificación:** La justificación no representa una fase formal del PAC, y se presenta solamente en algunos de los procesos de las AAPP. Incluye la presentación, por parte de los interesados, de la documentación que le sea requerida para que se verifique el cumplimiento de determinados requerimientos. Es típico de procedimientos como los de concesión de ayudas, subvenciones o convenios.

1. Modelo general de procesos de las AAPP
 - 1.1. Procesos estratégicos de las AAPP
 - 1.2. Procesos de soporte de las AAPP
 - 1.3. Procesos operativos de las AAPP
-

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP
 - 3.1 Procesos estratégicos de las AAPP
 - 3.2 Procesos de soporte de las AAPP
 - 3.3 Procesos operativos de las AAPP
-

Anexo

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración

La LAECSP introduce a través de sus diferentes artículos los requisitos necesarios para poder llevar a cabo el objetivo de otorgar el derecho a los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administración.

Aunque la LAECSP menciona en algunas ocasiones de manera explícita el elemento que podría dar cobertura a un requisito o funcionalidad determinada, en otras, la LAECSP deja cierta libertad para la elección del sistema que podría dar cumplimiento a los requisitos exigidos.

A partir de un análisis exhaustivo de la LAECSP y de las tecnologías de la información y comunicación disponibles en el mercado, se pueden determinar plataformas, sistemas, módulos o elementos funcionales, que, integrados conjuntamente, pueden conformar una plataforma global de administración electrónica para dar cobertura a los requisitos exigidos por dicha norma.

En este apartado se pretende exponer un modelo de administración electrónica genérico, sus agentes, sus canales, los elementos funcionales que la componen y su relación entre ellos, todo ello teniendo como base el análisis de los requisitos de la LAECSP y la tecnología existente en el mercado.

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración

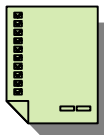
Los elementos que componen esta estructura de administración electrónica son:



Sede electrónica: La *sede electrónica* o *portal del ciudadano* es la herramienta que sirve de puerta de acceso al ciudadano para toda aquella información y servicios *on-line* que se ponen a su disposición de forma actualizada y, preferentemente, personalizada. Entre los servicios que pueden ofrecerse se encuentran: la iniciación de trámites, la consulta de estado de expedientes, los foros de colaboración, descargas, soporte técnico, servicios cartográficos, visitas virtuales...

La sede electrónica se integra fundamentalmente con:

- Gestor de formularios
- Anexado de documentación
- Registro electrónico



Gestor de formularios: El gestor de formularios engloba al conjunto de herramientas que facilitan la construcción, conservación, presentación y utilización de formularios dentro de la plataforma de administración electrónica. El formulario es una pieza fundamental para la presentación y envío de la información de solicitudes, escritos o comunicaciones por parte del interesado hacia el registro.

El gestor de formularios se integra generalmente con:

- Anexado de documentación
- Firma electrónica
- Pasarela de pagos
- Registro electrónico
- Archivo electrónico
- Sede electrónica

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración



Anexado de documentos: Permite aportar documentación asociada a trámites o solicitudes en diversos momentos ya sea por iniciativa propia o por requerimiento de la Administración (iniciación del expediente, subsanación, mejora de documentación aportada, alegaciones, recurso, etc.). Podrá estar incluido como una funcionalidad del formulario o ser una herramienta independiente que se integra con él.

Normalmente el anexo de documentos se relaciona con:

- Formulario
- Firma electrónica
- Registro electrónico
- Archivo electrónico
- Sede electrónica



Firma electrónica: La plataforma de firma electrónica ofrece servicios de autenticación/validación y de generación de firma electrónica sobre los documentos. Por autenticación se entiende la verificación de la identidad de quién interactúa. En cuanto a la generación de firma electrónica, ésta se realiza sobre ficheros, formularios web, etc. con un sistema que permita garantizar la integridad, el no repudio y la confidencialidad de los datos.

La plataforma de firma electrónica se integra de manera general con:

- Notificación electrónica
- Gestor de expedientes
- Registro electrónico
- Sede electrónica
- Archivo electrónico

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración



Registro electrónico de entrada y salida: Permite registrar certificando la fecha y hora de la entrada de un documento (solicitud, queja, reclamación o escrito) dirigido a la Administración así como de sus documentos anexos si los hubiere. De la misma manera, permite registrar la salida de cualquier notificación, comunicación o documento dirigido al ciudadano.

Fundamentalmente, el registro electrónico se integra con:

- Sellado de tiempo
- Gestor de expedientes
- Notificación electrónica
- Firma electrónica
- Anexado de documentación
- Sede electrónica



Sellado de tiempo: El sellado de tiempo (TimeStamping) es un mecanismo on-line que permite demostrar que una serie de datos han existido y no han sido alterados desde un instante específico en el tiempo. El servidor de sellado de tiempo (Autoridad de Sellado de Tiempo o TSA-TimeStampingAuthority) actúa como tercera parte de confianza testificando ante la petición de un cliente la existencia de dichos datos electrónicos en una fecha y hora concretos.

De manera general, el sellado de tiempo se integra con:

- Registro electrónico

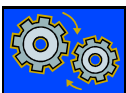
2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración



Pasarela de pagos: La pasarela de pagos es la plataforma encargada de facilitar el pago (en caso necesario) de manera transparente para el usuario.

La pasarela de pago se integra fundamentalmente con:

- Firma electrónica
- Sistemas de información de las entidades financieras con las que se haya suscrito un acuerdo de colaboración
- Sede electrónica

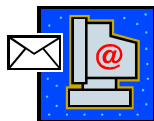


Gestor de expedientes: El gestor de expedientes o tramitador facilita la organización de los flujos de trabajo para la gestión de cada trámite. Permite definir cómo se estructuran las tareas, cómo y quiénes las realizan, cuál es su orden, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas, permitiendo el seguimiento de cada expediente.

Las herramientas de Workflow o BPMS son excelentes herramientas candidatas como plataforma para abordar la gestión de expedientes. Por medio de un “motor de workflow” situado en el servidor de la red, se van encaminando los expedientes de acuerdo con las reglas establecidas.

El gestor de expedientes Interactúa prácticamente con casi todos los elementos de la plataforma de administración electrónica.

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración



Notificación electrónica: Es el sistema que permite el envío de comunicaciones escritas y mensajes en general a los interesados siguiendo las reglas y protocolos oficiales de la notificación electrónica (*Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero*). Deberá por una parte realizar el aviso al receptor de la notificación (interesado) y por otra permitir el acceso electrónico a la lectura de las notificaciones. El sistema deberá tener constancia de la recepción, acceso y lectura de las notificaciones por parte del usuario.

La notificación electrónica se integra fundamentalmente con:

- Gestor de expedientes
- Registro electrónico (salida)
- Sellado de tiempo
- Firma electrónica
- Plataformas de correo electrónico o de envíos de SMS



Archivo electrónico: Es el sistema que ofrece almacenamiento seguro para los documentos y ficheros relacionados con cada expediente, gestionando el ciclo de vida de cada documento desde su creación y registro hasta su archivo definitivo (preservación y custodia). Además de la funcionalidad de almacenamiento permite la recuperación y consulta de los documentos de cada procedimiento administrativo tanto por parte de los empleados de la Administración como de los interesados en el procedimiento.

El archivo electrónico se integra fundamentalmente con:

- Gestor de expedientes
- Sede electrónica
- Anexado
- Registro electrónico
- Notificación electrónica

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración



Plataforma de interoperabilidad: Implementa un sistema de intercambio de datos que evita el requerimiento de información al ciudadano que se encuentra ya en poder de otros departamentos dentro de la misma Administración o de otras Administraciones.

La plataforma de interoperabilidad se integra fundamentalmente con:

- Archivo electrónico
- Gestor de formularios
- Gestor de expedientes

1. Modelo general de procesos de las AAPP
 - 1.1. Procesos estratégicos de las AAPP
 - 1.2. Procesos de soporte de las AAPP
 - 1.3. Procesos operativos de las AAPP
-

2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración
-

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

- 3.1 Procesos estratégicos de las AAPP
 - 3.2 Procesos de soporte de las AAPP
 - 3.3 Procesos operativos de las AAPP
-

Anexo

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

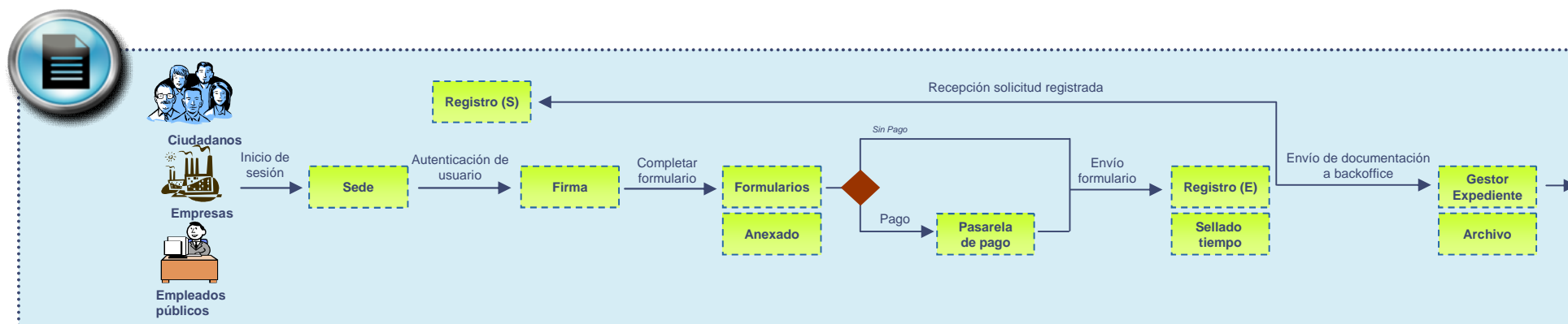
Una vez categorizados los procesos tipo más representativos que se desarrollan en los tres ámbitos de las AAPP (estratégicos, operativos y de soporte), a continuación se pasa a detallar los procesos que tienen una relación de mayor intensidad con los ciudadanos o empresas externas de un modo más pormenorizado, y a relacionar cada una de sus actividades con los elementos definidos anteriormente en el catálogo de elementos funcionales de la e-Administración.

La mayoría de los *procesos tipo* analizados más adelante repiten con frecuencia una serie de actividades a lo largo del proceso. Estas actividades dan lugar a un trámite interno en sí mismo, de manera que puede ser exportado y analizado separadamente para evitar su reiteración, quedando la presentación gráfica del *proceso tipo* de modo más claro y diferenciado.

A continuación se detallan los 3 trámites sobre los que se ha realizado una abstracción de mayor nivel representándolos con sus iconos respectivos.

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

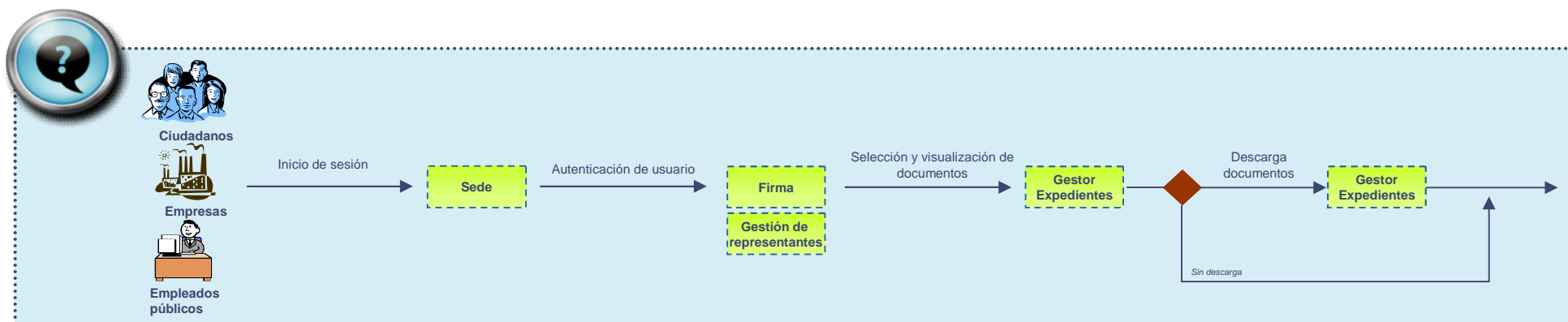
- ❑ **Trámite de presentación de documentación:** Agrupa todas las tareas que deben realizar las empresas, los ciudadanos y/o los empleados públicos (como intermediarios de éstos) para la presentación de cualquier solicitud, escrito o comunicación a través de los medios electrónicos de la e-Administración.



3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

- ❑ **Trámite de consulta de expedientes:** Engloba las tareas que realizan los usuarios para obtener la información del estado del expediente y para obtener los documentos que se desprenden de cada tipo de proceso (resoluciones, notificaciones, etc...). Para consultar un expediente el usuario puede hacer uso del sistema de firma electrónica para identificarse y poder acceder a la información, u otros mecanismos implementados por la Administración.

Este trámite puede realizarse en cualquier fase del ciclo de vida del expediente, una vez haya sido dado de alta, y funciona de la misma forma en todos los *procesos tipo* analizados. Por tanto, no se representará como tal en ningún momento concreto del ciclo del *proceso tipo* analizado.

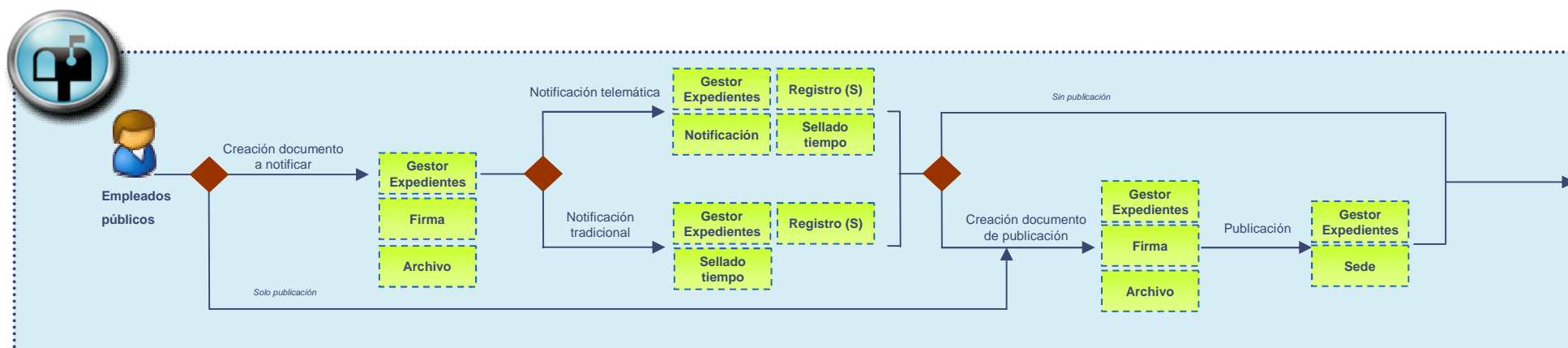


3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

- ❑ **Trámite de notificación:** Este trámite incluye las tareas que se llevan a cabo desde la creación del documento que se quiere notificar hasta que este se pone a disposición del usuario.

En el caso de que expire el plazo legal para el acceso a la notificación, podrá producirse una publicación posterior.

En este trámite no se ha separado la publicación de la notificación, si bien debe tenerse en cuenta que pueden darse casos en los que se produzca la publicación sin necesidad de la realización de una notificación previa. En estos casos se incluirá este trámite igualmente.



- 1. Modelo general de procesos de las AAPP
 - 1.1. Procesos estratégicos de las AAPP
 - 1.2. Procesos de soporte de las AAPP
 - 1.3. Procesos operativos de las AAPP
-

- 2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración
-

3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP

3.1 Procesos estratégicos de las AAPP

3.2 Procesos de soporte de las AAPP

3.3 Procesos operativos de las AAPP

Anexo

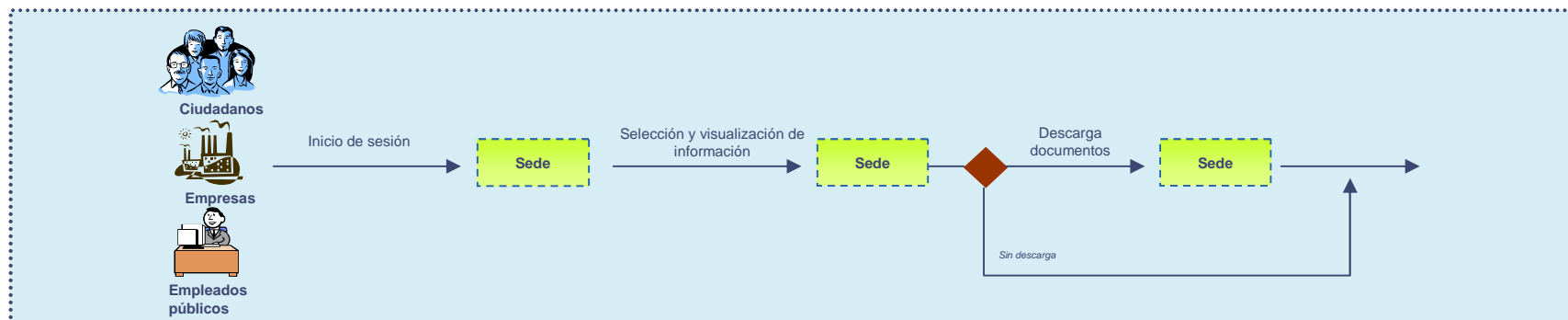
3.1 Procesos estratégicos de las AAPP

La relación de los procesos estratégicos con los requisitos de la LAECSP es menos intensa, ya que estos procesos son generalmente de carácter interno. La relación con la Ley se enfoca principalmente a los procesos de publicación o comunicación de la información de los resultados de dichos procesos internos, en los casos en que esta información deba ser de acceso público y estar disponible a todos los usuarios interesados por medios electrónicos.

Partimos de la premisa de que la información se publicará en el portal del ciudadano, lo que supone que las AAPP necesitan las plataformas adecuadas para realizar las funciones de publicación de la información, como serían la sede electrónica y el archivo electrónico.

El propio proceso de publicación es de carácter interno, sin embargo, el proceso de consulta de esa información publicada en el portal del ciudadano sí que se relaciona con algunos elementos esenciales de la plataforma de la e-Administración (sede electrónica y archivo electrónico), tal y como se puede observar en el diagrama de descripción del proceso.

Trámite de consulta de información general



- 1. Modelo general de procesos de las AAPP
 - 1.1. Procesos estratégicos de las AAPP
 - 1.2. Procesos de soporte de las AAPP
 - 1.3. Procesos operativos de las AAPP
-

- 2. Catálogo de elementos funcionales de la e-Administración
-

- 3. Estudio en detalle de los procesos de las AAPP en relación con la LAECSP**

- 3.1 Procesos estratégicos de las AAPP
 - 3.2 Procesos de soporte de las AAPP**
 - 3.3 Procesos operativos de las AAPP
-

Anexo

3.2 Procesos de soporte de las AAPP

Los procesos de soporte de las AAPP, al igual que los estratégicos, son, generalmente, de carácter interno, por lo que su relación con los requisitos de la LAECSP es menor. La mayor parte de los procesos de soporte de las AAPP son, sin embargo, imprescindibles para la realización de los procesos operativos, por lo que sí están indirectamente influenciados por la LAECSP y relacionados con los elementos funcionales de la e-Administración. Dentro de los elementos funcionales de la e-Administración más comunes para la realización de los procesos de soporte destacan el archivo electrónico y el gestor de expedientes.

Por otra parte, además de la relación de los procesos de soporte con algunos de los elementos de la plataforma de administración electrónica, existen dos procesos de soporte *tipo* que deben ser analizados en detalle, ya que implican una fluida relación entre las AAPP y la ciudadanía:

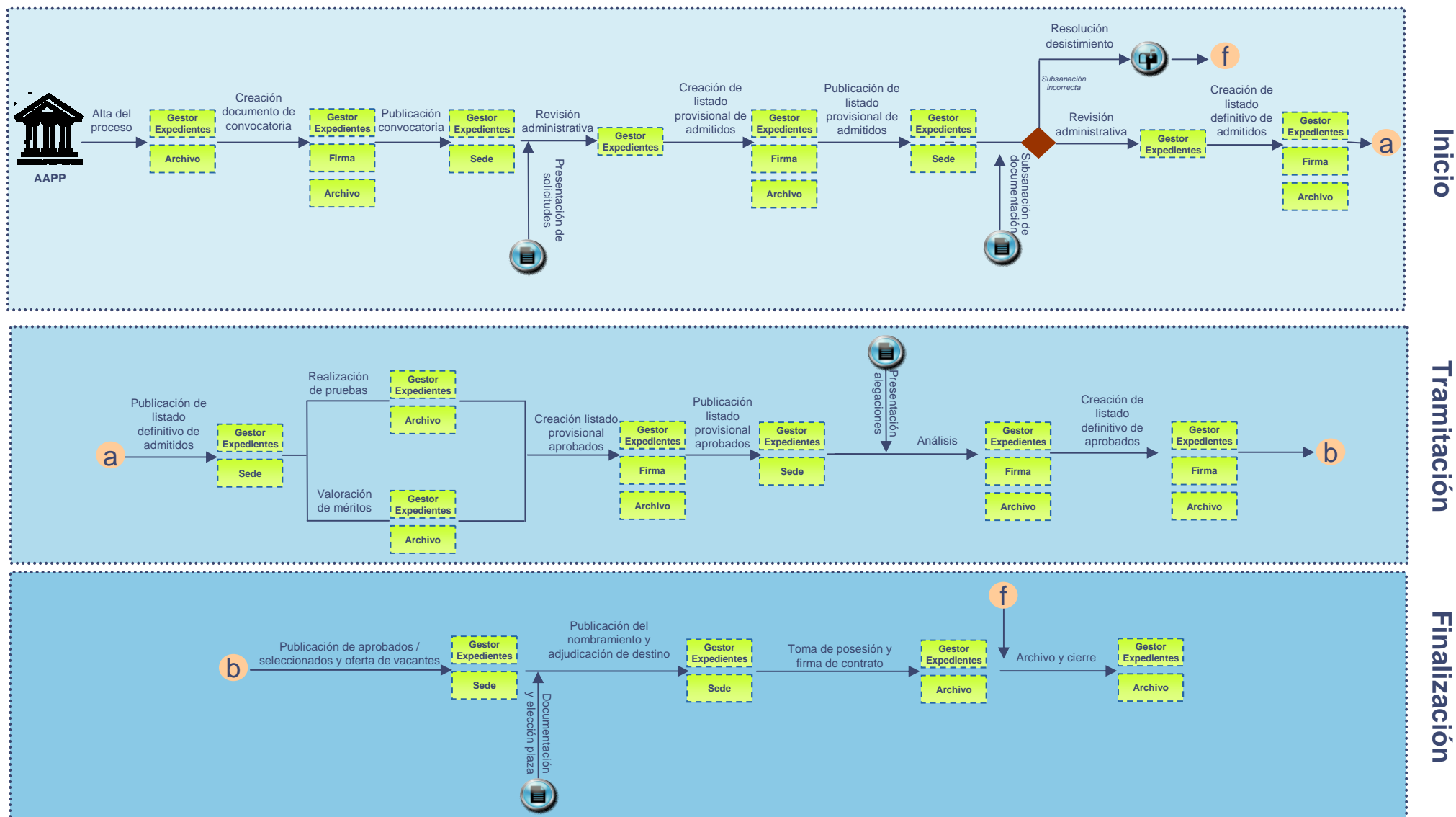
- **Contratación de personal**
- **Contratación pública**

3.2 Procesos de soporte de las AAPP

- ❑ **Proceso tipo de contratación de personal:** El proceso de contratación de personal para cubrir las necesidades de las AAPP se divide en tres fases:
 - **Inicio:** Esta fase comprende las tareas de inicio del expediente, desde la publicación de la convocatoria pública por parte de las AAPP, hasta la selección de la lista definitiva de admitidos, pasando por un trámite de publicación y subsanación de los posibles errores en la documentación presentada por los interesados.
 - **Tramitación:** En una segunda etapa se realizan las tareas de tramitación mediante la realización de pruebas y/o la valoración de los méritos presentados, así como, al igual que en la fase anterior, un trámite de publicación y subsanación de los posibles errores en la documentación presentada.
 - **Finalización:** Por último se desarrolla la fase de finalización, que engloba tareas como la publicación de las listas de aprobados / seleccionados y la oferta de vacantes hasta el nombramiento, la toma de posesión y la firma del contrato. El final del proceso se produce con el archivo y cierre del expediente.

3.2 Procesos de soporte de las AAPP

Proceso tipo de Contratación de personal



3.2 Procesos de soporte de las AAPP

- ❑ **Proceso tipo de contratación pública:** El proceso de contratación pública agrupa las tareas necesarias para que la Administración adquiera los bienes y servicios necesarios para realizar sus objetivos. Estas tareas también se agrupan en tres fases consecutivas:
 - **Inicio:** Esta fase comienza con el alta del expediente y en el se realizan todas las actuaciones preparatorias necesarias para la tramitación de un expediente de contratación pública (preparación de pliegos, retención de crédito, etc...)
 - **Tramitación:** A lo largo de esta fase se desarrollan las tareas que aseguran la transparencia y la concurrencia en la contratación, y finalizan con la recepción del objeto del contrato por parte de la Administración Pública.
 - **Finalización:** La recepción de la factura correspondiente al contrato supone el comienzo de esta fase, incluye también el pago de esta factura y la devolución de la garantía depositada, siendo el final del proceso, al igual que en otros casos, el archivo y cierre del expediente.

3.2 Procesos de soporte de las AAPP

Proceso tipo de Contratación pública

