

# Herramienta PT-w@ndA para la instrucción electrónica de procedimientos.

## 1. Antecedentes del proyecto

La administración electrónica en la Junta de Andalucía se pone en marcha con el [Decreto 183/2003 de 24 de junio](#) por el que se regulaba la información y atención al Ciudadano y la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet). Este Decreto regula los servicios de información y atención al ciudadano a través de medios electrónicos y el registro telemático y al amparo del mismo el 15 de septiembre de 2003 se puso a disposición telemática de los ciudadanos 35 procedimientos y 45 servicios con las correspondientes garantías.

La Junta de Andalucía se encuentra inmersa en un proceso de modernización de sus procedimientos administrativos y los servicios públicos que se prestan a la ciudadanía andaluza. En respuesta a este compromiso de renovación de la Administración Andaluza inspirado en los valores de transparencia, agilidad y eficiencia, el pasado 20 de junio de 2006 el Consejo de Gobierno aprobó la [Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos](#) de la Junta de Andalucía.

Además, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones que han de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esta Ley en su artículo 33 establece que en todo caso bajo criterios de simplificación administrativa, se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.

## 2. Objetivos específicos

El proyecto w@ndA tiene como principal objetivo la convergencia hacia un marco de trabajo homogéneo y un entorno integrado de tramitación en la Junta de Andalucía, dentro de un objetivo general de racionalización y homogeneización de los procedimientos administrativos. Forman parte de este proyecto la definición y formalización del proyecto en el denominado "Dominio semántico" así como la "Guía metodológica para la implantación de procedimientos electrónicos en los organismos de la Administración de la Junta de Andalucía" así como asistencia y asesoramiento para la elaboración de Guías de Tramitación de Procedimientos.

Este proyecto define un marco de trabajo de tramitación en la Administración Andaluza compuesto por una serie de componentes que se engarzan entre sí y que tienen como objetivo facilitar tanto las bases teóricas como prácticas. Cada componente tiene definidos unos objetivos, unos requisitos, una ubicación y una arquitectura particulares. El proyecto se desarrolla sobre dos pilares fundamentales: Por una parte se trata de identificar, racionalizar, simplificar, automatizar y poner a disposición de los ciudadanos aquellos procedimientos administrativos que sean susceptibles de ser tramitados por medios telemáticos. Por otra parte se trata de construir e implantar las infraestructuras tecnológicas necesarias que sirvan de base a la tramitación electrónica de expedientes.

El objetivo de la plataforma de tramitación PT-w@ndA es facilitar la eficiencia en el despliegue de la instrucción electrónica de procedimientos administrativos gracias a la integración de componentes de administración electrónica de la Junta de Andalucía (plataforma @firma, motor de tramitación Trew@, sistema de

notificaciones telemáticas, Port@firmas, etc.) y funcionalidades básicas y de valor añadido presentes en la generalidad de tramitaciones.

Los objetivos buscados son los siguientes:

- Unificar y homogeneizar la práctica de gestión.
- Reducir tiempos de respuesta y demoras en la gestión.
- Posibilitar el control y seguimiento de la gestión de una manera sencilla y cómoda.
- Disponibilidad de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
- Racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.
- Consolidar la información y garantizar su actualización e integridad.
- Reducir los costes de desarrollo e implantación de sistemas de instrucción electrónica de procedimientos proporcionando un entorno funcional común y concentrando el esfuerzo en las particularidades específicas de cada procedimiento.
- División modular del sistema que permita un alto grado de reutilización de los desarrollos efectuados.
- Incorporación y adopción de módulos de interés desarrollados por terceros proveedores en el ámbito de la implantación particular de la herramienta adaptada a las necesidades particulares del organismo contratante. Esto resulta de especial interés en una situación de contención de la inversión pública en materia TIC ya que permite reutilizar esfuerzos y reducir duplicidades.

### **3. Recursos empleados**

Los recursos humanos involucrados en el desarrollo de esta plataforma son los que se relacionan:

- Un Director de Proyecto perteneciente a la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública.
- Un Comité Director del Proyecto formado por representantes, con rango al menos de Jefe de Servicio, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, la Agencia Andaluza del Agua y la Consejería de Empleo.
- Un Comité de Expertos formado por técnicos de la Junta de Andalucía en el ámbito funcional o tecnológico del proyecto.
- Por parte del proveedor, un Jefe de Proyecto y un Equipo de Proyecto formado por analistas programadores, programadores y técnicos de sistemas.

Para la atención de incidencias, su clasificación y priorización se dispone de una Oficina de Soporte de Administración Electrónica destinada a resolver las incidencias de primer nivel que son escaladas a un segundo nivel en los casos en

los que se requiere. La responsabilidad de atender a este segundo nivel de soporte recae en el proveedor del producto.

La herramienta está integrada con la plataforma @firma de autenticación y firma electrónica, el registro electrónico @ries de la Junta de Andalucía, el sistema notific@ de notificaciones telemáticas de la Junta de Andalucía, el motor de tramitación Trew@, la herramienta Portafirmas y la Plataforma de Relación con la Ciudadanía.

#### 4. Implementación

La Plataforma de Tramitación w@ndA es la herramienta básica de referencia que permite la instrucción electrónica de procedimientos administrativos. Se trata de una herramienta modular en la que se han identificado los elementos claves que intervienen en la instrucción electrónica de procedimientos administrativos de acuerdo con las directrices definidas en el proyecto w@ndA.

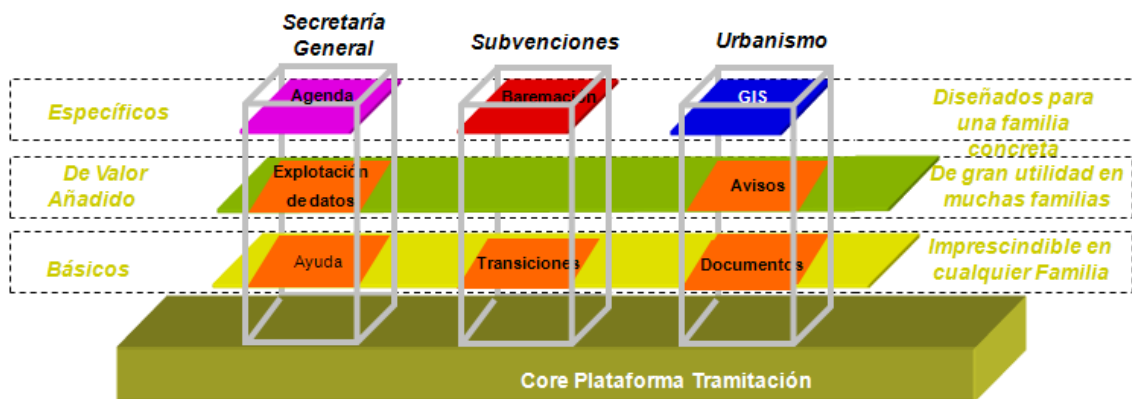


Figura 1: División modular y organización.

Es evidente que muchos de estos elementos son comunes a todos los procedimientos administrativos independientemente de la familia a la que pertenezcan de acuerdo con la clasificación de procedimientos definida en el proyecto w@ndA. Estos elementos comunes son gestionados mediante módulos denominados “básicos” dentro del ámbito de la Plataforma de Tramitación w@ndA y entre ellos se encuentran la gestión de tareas, la transición entre fases, la gestión de interesados de expedientes y la generación de documentos basada en plantillas.

Por otro lado existen otros módulos denominados “de valor añadido” que si bien no han de estar presentes en todos los procedimientos administrativos sí que estarán presentes en la mayoría de ellos. En este segundo nivel se encuentran -entre otros- la gestión de caducidades, avisos y notificaciones a interesados.

Finalmente hay que considerar que en la instrucción electrónica de procedimientos administrativos siempre podrá presentarse una casuística muy particular propia de cada uno de los procedimientos que dificulta una solución de tipo genérico. La Plataforma de Tramitación w@ndA para este tipo de necesidades ofrece la posibilidad de integración con un tercer nivel de clasificación de los módulos definidos como “verticales”. Este tipo de módulos no se encuentran incluidos dentro del alcance del proyecto pero sí la definición de sus requisitos de construcción e incorporación para que de este modo la Plataforma de Tramitación w@ndA sea una herramienta completa de instrucción electrónica de procedimientos administrativos.

Como consecuencia de todo lo anterior, el uso de la Plataforma de Tramitación PT-w@ndA desplaza en buena medida el coste asociado a las labores de desarrollo hacia labores de configuración y particularización, con un alto grado de parametrización.

Las tecnologías utilizadas en esta herramienta son las siguientes: JDK 1.6, servidor de aplicaciones JBOSS 5 en alta disponibilidad, capa de servicios Spring, comportamiento AJAX implementado con GWT, buscador Solr, base de datos Oracle y gestor de persistencia Hibernate.

## 5. Resultados

La Plataforma de Tramitación PT-w@ndA se encuentra implantada en producción en varios organismos de la Junta de Andalucía y está planificada su puesta en producción en un buen número de otros organismos. Asimismo está implantada en varias universidades públicas y diputaciones provinciales andaluzas.

Una ventaja importante para las personas que tramitan expedientes consiste en la homogeneización del escritorio de tramitación ofreciendo una funcionalidad y apariencia similar independientemente de las particularidades del procedimiento tramitado o incluso de la Consejería u Organismo. El hecho de disponer de un único entorno supone adicionalmente una notable reducción en los tiempos de aprendizaje de uso y permite una elevada productividad de los gestores incluso desde el primer día.

The screenshot displays the PT-w@ndA interface for managing a case. It features several panels:

- Datos del expediente:**
  - 1. Número de expediente: PRUEBA CJAP 4
  - 2. Título: PRUEBA CJAP 4
  - 3. Procedimiento: REUTILIZABLE DE SUBSANACION ADMINISTRATIVA
  - 4. Fecha de alta: 25-11-2009
  - El usuario: "FMESA" tiene bloqueado el expediente
- Datos de la fase:**
  - Fase actual: FASE: NOTIFICACION, SUBSANACION
  - Tramitación origen: EMITIR NOTIFICACION PARA REQUERIR SUBSANACION
  - Fecha entrada: 25/11/09
- Interesados en el expediente:** No se han encontrado resultados.
- Caducidades en el expediente:** Caducidades del expediente: PRUEBA CJAP 4. No se han encontrado resultados.
- Transiciones posibles:** (Empty)
- Usuarios asignados:** (Empty)
- Notas del Expediente:** (Empty)
- Documentos asociados:**
  - Relación de documentos adjuntos al Expediente
  - Ver sólo documentos de la fase actual
  - 3 resultados

Fecha	Usuario	Nombre del documento	Tipo de Documento	Estado	Registro	Consultas
16-02-2010 17:05	FMESA	43664_RS.SXW	GENERAR NOTIFICACION DE SUBSANACION	EN REALIZACION		
16-02-2010 12:09	FMESA	43665_RS.SXW	GENERAR NOTIFICACION DE SUBSANACION	EN REALIZACION		
12-02-2010 09:12	hamartin	43662_RS.SXW	GENERAR NOTIFICACION DE SUBSANACION	EN REALIZACION		
- Tareas y documentos permitidos:**
  - ELABORAR NOTIFICACION DE SUBSANACION
  - REGISTRAR FECHA DE ACUSE DE RECIBO
  - (1) Tarea obligatoria
  - (2) No tiene el perfil adecuado para realizar la tarea
  - (3) No se cumple la condición de localización
- Tareas asociadas:**
  - Relación de tareas realizadas en el Expediente
  - Ver sólo tareas de la fase actual
  - No se han encontrado resultados
- Utilidades:** (Toolbar with icons for search, print, etc.)

Figura 2: Pantalla de tramitación de un expediente.

Además aumenta la eficacia y eficiencia de la Administración en su funcionamiento interno fomentando la participación de personal gestor o responsable de los procedimientos y eliminado en buena medida la necesidad de personal informático. La experiencia ha demostrado que aumenta considerablemente la participación y el interés de los usuarios gestores de los trámites quienes llegan a implicarse mucho

más en el proceso de implantación telemática que habitualmente en gran parte se dejaba en manos del personal informático.

Todo ello implica una reducción de los plazos de tramitación, así como un mayor control, seguimiento y accesibilidad de la información del proceso de tramitación de los expedientes. A tal efecto, la integración con la Trayectoria Digital de la Ciudadanía, sin requerir ningún esfuerzo adicional de programación, hace posible a los interesados en todo expediente administrativo tramitado con PT-wand@ la posibilidad de conocer su estado de tramitación en tiempo real a través de su zona personal en la Plataforma de Relación con la Ciudadanía, previa identificación mediante certificado electrónico.

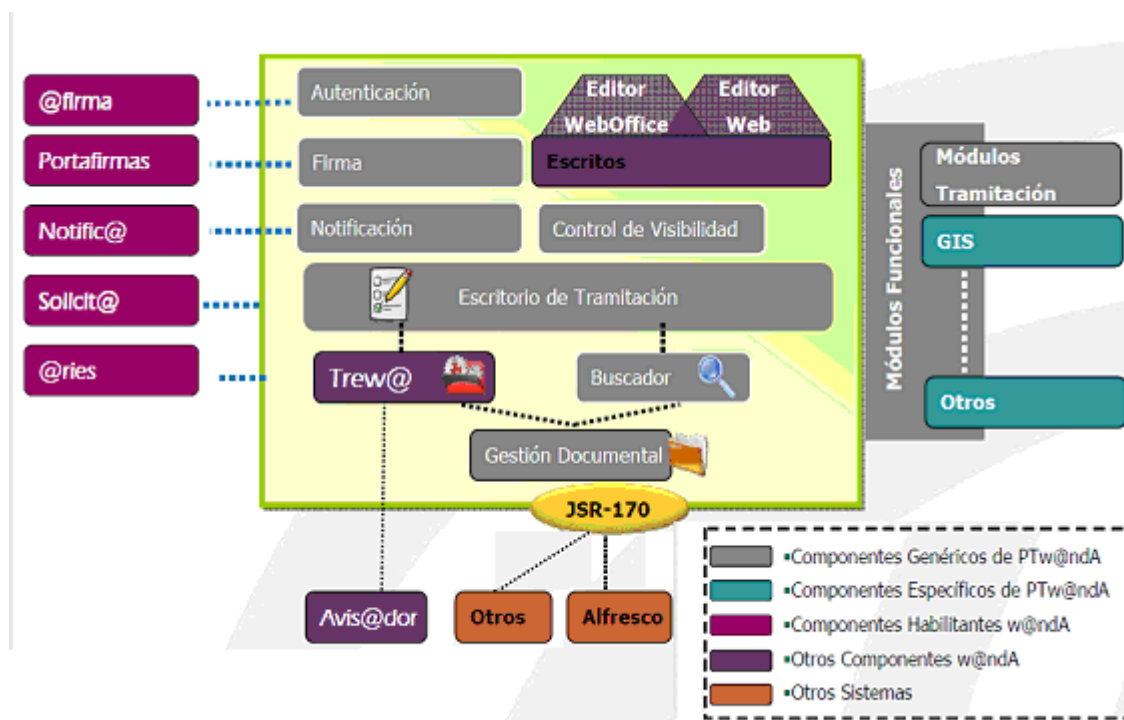


Figura 3: Integración con otras plataformas de Administración Electrónica.

La integración con la herramienta Port@firmas permite delegar la firma asíncrona de documentos en los que el firmante es distinto del autor. Port@firmas es la herramienta destinada a facilitar a los órganos y unidades administrativas el uso de la firma electrónica reconocida de documentos procedentes de diferentes sistemas de información independientes, con la consiguiente agilización de la actividad administrativa. Se trata de una herramienta de usuario final, que se implanta en la Intranet de los organismos, y que utiliza los servicios proporcionados por la plataforma @firma de autenticación y firma electrónica. Esta herramienta ha servido de base para la herramienta de igual denominación promovida por el Ministerio de la Presidencia en el Centro de Transferencia de Tecnología (CTT).

Para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos e informaciones contenidos en los expedientes gestionados con PT-w@ndA, el sistema se integra con @firma, la solución tecnológica de autenticación y firma electrónica construida por la Junta de Andalucía para dotar de una plataforma común a todos sus servicios y procedimientos telemáticos.

La Junta de Andalucía, en su Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos, elaborada por la Consejería de Justicia y Administración Pública y aprobada por el

Consejo de Gobierno el 20 de junio de 2006 (BOJA núm. 127 de 4 de julio) tiene como Línea Estratégica número 5 la de Cooperación con distintos agentes y organizaciones en aras de un mejor cumplimiento de sus funciones y mayor desarrollo. Dentro de esta línea existe el objetivo de Intercambiar tecnología y experiencias que promuevan la modernización administrativa. De este modo PT-w@ndA se cede a otras Administraciones Públicas en el marco de Convenios de Colaboración en materia de administración electrónica.

En la actualidad se encuentra en desarrollo la versión 2.0 de PT-w@ndA estando estimada su liberación definitiva para el mes de abril de 2010. Esta nueva versión se ha desarrollado gracias a una profunda colaboración de la Consejería de Justicia y Administración Pública con la Agencia Andaluza del Agua, la Consejería de Empleo y el Servicio Andaluz de Empleo. Fruto de esta colaboración coordinada se han definido nuevos requisitos junto a un reparto de las tareas y responsabilidades de cada organismo encaminadas a su completa implementación.

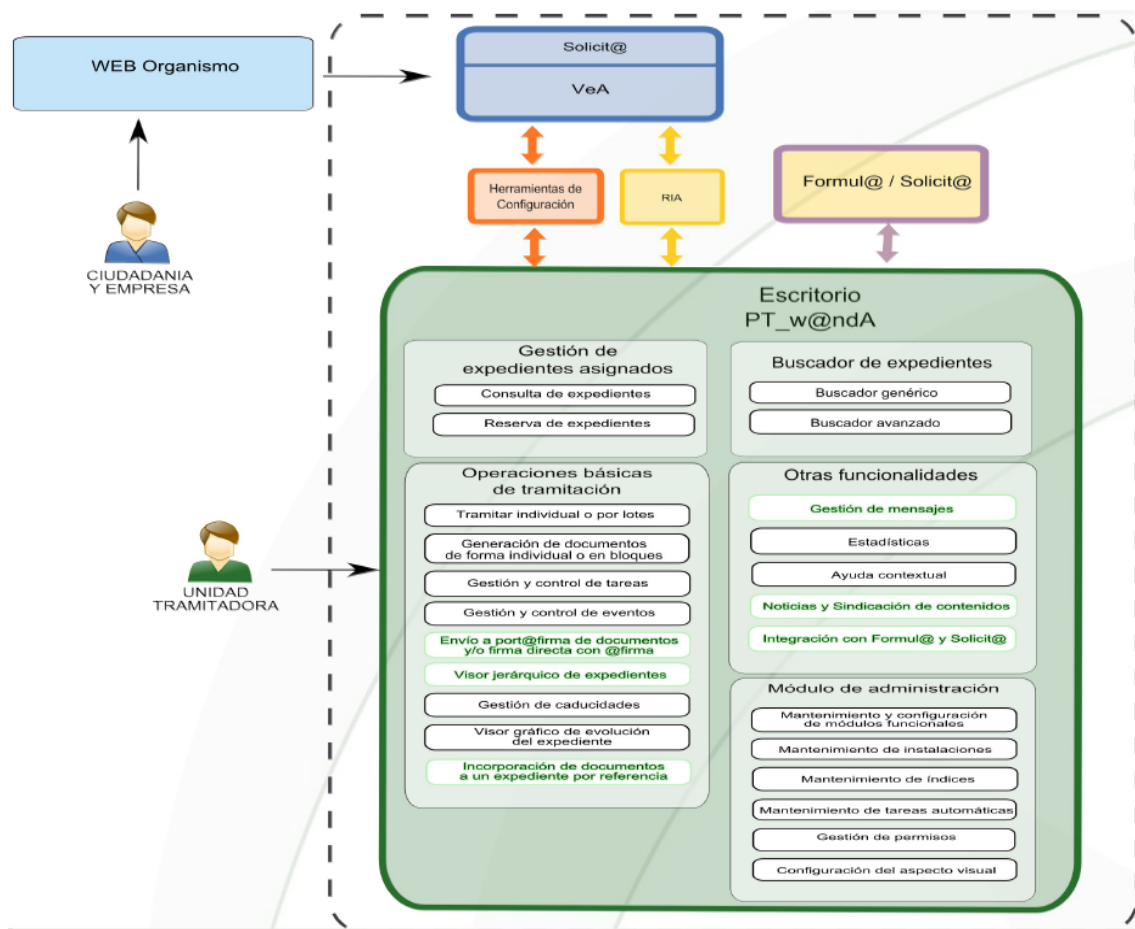


Figura 4: Subsistema tramitador.

Entre las novedades más destacables de esta nueva entrega se encuentra la disponibilidad de un nuevo componente de Ventanilla Electrónica, desarrollado por la Agencia Andaluza del Agua, que además de permitir al ciudadano consultar informaciones relativas al estado de tramitación de sus propios expedientes le habilita para realizar actividades de tramitación de estos expedientes en aquellos

puntos en los que se le habilite dentro del flujo de tramitación definido: aportar documentación adicional, realizar subsanaciones, etc.

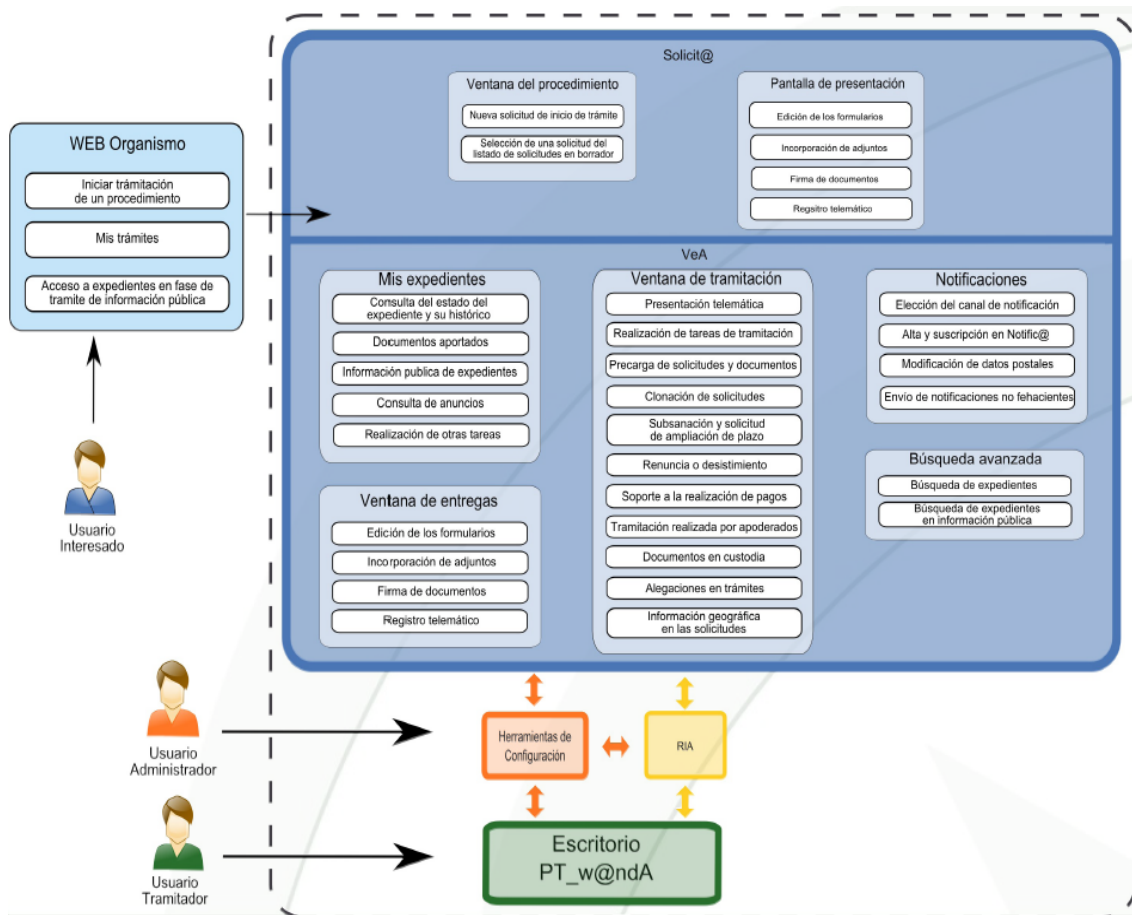


Figura 5: Subsistema Ventanilla Electrónica.

En la actualidad se está realizando una serie de pruebas de carga y rendimiento de la Plataforma en el entorno informático de producción habitual en la Junta de Andalucía.

## 6. Referencias y enlaces

<https://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/adminelec/ArTec/plataforma.jsp>