

Comunicación

Plataformas genéricas para el cumplimiento de la Ley 11/2007: NoTe, FoGe, CeTex

Beatriz Vera Mateos

Jefa de área de Administración Electrónica

Carlos Enrique García AVECILLA

Jefe de servicio - Administración Electrónica

Subdirección General de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones

Subsecretaría

Ministerio de Economía y Hacienda

Índice

1. MARCO NORMATIVO	4
2. SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS: NOTE.....	5
2.1 OBJETIVOS A CUBRIR.....	5
2.2 MARCO TECNOLÓGICO	6
2.2.1 <i>Componentes tecnológicos</i>	6
3. SISTEMA DE FORMULARIO GENÉRICO / SOLICITUD DE INFORMACIÓN: FOGI /	
CETEX.....	9
3.1 OBJETIVOS A CUBRIR.....	9
3.2 MARCO TECNOLÓGICO	10
3.2.1 <i>Componentes tecnológicos</i>	10
4. CONCLUSIONES.....	12

Palabras clave

NoTe, FoGe, CeTex, registro electrónico, certificados, Dnie, Ley 11/2007, formulario, interesado, Servicio Web, estados, notificación, escritos genéricos, presentación escritos.

Resumen de la Comunicación

Dentro de las iniciativas prioritarias en el área de Administración Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda para el cumplimiento de la Ley 11/2007 y con el objetivo último de mejora en la relación con los ciudadanos, a continuación se presentan y detallan tres de los proyectos prioritarios ejecutados durante el año 2009, que forman parte de los servicios ofrecidos desde la Sede Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda.

La Plataforma de Notificaciones Electrónicas por Comparecencia (en adelante **NoTe**), permite el envío de notificaciones por parte de los Centro Directivos *notificadores* a cualquier interesado / representante legal. De esta forma el interesado / representante legal, sin necesidad de realizar previamente ninguna acción como la creación de cuentas específicas o el alta en el sistema, etc., puede recibir en su dirección de correo electrónico habitual un aviso de puesta a su disposición de una Notificación Electrónica a la que podrá acceder y consultar desde Internet.

La Plataforma de Notificaciones Electrónicas, dispone de diferentes componentes para permitir su integración con los Centros Directivos de forma rápida, segura y abstrayendo a los Centros Directivos de cualquier dificultad técnica en dicha integración.

El formulario de propósito general para la presentación de escritos o Formulario Genérico (en adelante **FoGe**) es un sistema para la presentación de cualquier tipo de comunicación por parte de los ciudadanos. Ofrece al ciudadano la posibilidad de presentación unificada de distintas solicitudes, de forma electrónica, asociadas al Ministerio de Economía y Hacienda.

El formulario para la Consulta del Estado de Tramitación de los Expedientes (en adelante **CeTex**) o de Solicitud de Información, que da cumplimiento al artículo 37º de la Ley 11/2007, permite a los ciudadanos solicitar información sobre el estado de tramitación de los procedimientos que no se gestionen en su integridad electrónicamente en el Ministerio de Economía y Hacienda.

Los dos formularios permiten “acercar” la Administración al interesado, estableciendo una relación las 24 horas al día los 7 días de la semana y consiguiendo de esta forma, tal y como marca el espíritu de la Ley 11/2007 la libre elección del canal por el que el interesado desea contactar con la Administración, así como dotar de validez legal los trámites electrónicos, apoyándose en éste caso en aspectos de seguridad (certificados, firma electrónica, cifrado, transmisión segura,...).

A continuación se resumen, con cierto nivel de detalle, la Plataforma de Notificaciones Electrónicas y el Sistema de Formulario Genérico y de Solicitud de Información.

Plataformas Genéricas NoTe, FoGe, CeTex

1. Marco Normativo

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los interesados a los Servicios Públicos, establece en su Artículo 6º:

“1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el [artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#), así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:

- a. A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.*
- b. ...*
- c. A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.*
- d. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.*
- e. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.*

... ”

Adicionalmente la citada Ley 11/2007, establece en su artículo 28º:

“Artículo 28. Práctica de la notificación por medios electrónicos:

1. Para que la notificación se practique utilizando algún medio electrónico se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27.6. ...

2. El sistema de notificación permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.

3. Cuando, existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

... ”

Dicha Ley también refleja lo siguiente en su artículo 37º:

“Artículo 37. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio

electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

2. En el resto de los procedimientos se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.”

En esta línea, el Ministerio de Economía y Hacienda, con el objetivo de cumplir los requisitos marcados en la Ley 11/2007, ha elaborado un plan de cumplimiento. En este plan se ha recogido la necesidad de disponer de:

- **Plataforma de Notificaciones Electrónicas por Comparecencia.**

La Plataforma de Notificaciones Electrónicas por Comparecencia, ofrece al interesado la posibilidad de recibir de forma electrónica las notificaciones asociadas a los distintos procedimientos en los que tenga condición de interesado, cumpliendo con las condiciones recogidas en la Ley 11/2007 y permitiendo su integración con aquellos Centros Directivos interesados. Dando cumplimiento al artículo 28º.

- **Sistema de Formulario Genérico / Solicitud de información.**

El Sistema de Formulario de propósito general para presentación de escritos, y el de Solicitud de información sobre el estado de la tramitación, ofrecen al interesado la posibilidad de presentación unificada de distintas solicitudes de forma electrónica asociadas el Ministerio de Economía y Hacienda.

FoGe: Presentación de forma electrónica de cualquier tipo de escrito en el Ministerio de Economía y Hacienda. Dando así cumplimiento al artículo 6º de la Ley 11/2007.

CeTex: Solicitud de forma electrónica de cualquier tipo de información sobre el estado de tramitación de los procedimientos que no se gestionen en su integridad electrónicamente en el Ministerio de Economía y Hacienda. Dando así cumplimiento al artículo 37º de la Ley/2007.

2.Sistema de Notificaciones Electrónicas: NoTe

2.1 Objetivos a cubrir

Además del cumplimiento normativo de la Ley 11/2007, el desarrollo y puesta en marcha de la plataforma NoTe, ha logrado los siguientes objetivos:

- Permite la integración de cualquier Centro Directivo del Ministerio de Economía y Hacienda interesado para hacer uso de la plataforma de forma sencilla y segura, posibilitando la integración directa por medio de APIs y Servicios Web o por medio de la utilización de una Aplicación Web que permite el envío de notificaciones a los interesados.

- El interesado únicamente necesita un certificado digital (reconocido por @firma, incluido el DNIe), para poder acceder a la plataforma de notificación (Aplicación Web). El interesado no tiene previamente que darse de alta en la plataforma y tampoco crearse ninguna cuenta específica de correo asociada a las notificaciones. Sin embargo, si dispone de una dirección de correo propia, podrá recibir avisos de la llegada de dichas notificaciones.
- Creación de un flujo de estados de notificaciones, lo que permite tanto al interesado como al administrador / gestor de las notificaciones conocer en todo momento el "estado real" de las mismas.
- Realización de un "apunte" en el Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda cuando se realiza el envío de la notificación por parte del Ministerio al interesado, y también cuando el interesado accede por primera vez a la notificación, lo que permite disponer al interesado de su "acuse de recibo del Registro de entrada / salida".
- Mantenimiento del nivel de seguridad por medio de la utilización de certificados digitales / firma electrónica. La autenticación al portal de notificaciones se realiza exclusivamente por medio de certificado digital reconocido por @firma, incluyendo el DNIe. El acceso a la notificación por parte del interesado se firma electrónicamente con el formato XADES-T, donde se incorpora, además de la firma del acceso a la notificación, el sello de tiempo (timestamp) del momento en el que el interesado ha accedido a la notificación, acreditándose de esta forma la fecha y hora de acceso.
- Acceso centralizado desde la Sede Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda.

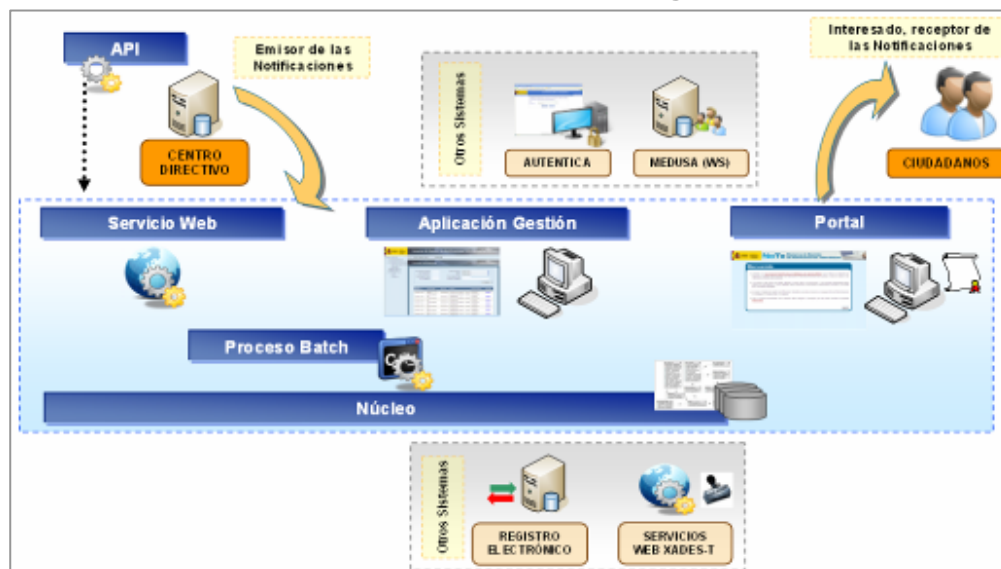
2.2 Marco tecnológico

La plataforma **NoTe**, ha sido desarrollada en arquitectura .NET, utilizando el lenguaje de programación VisualBasic.NET.

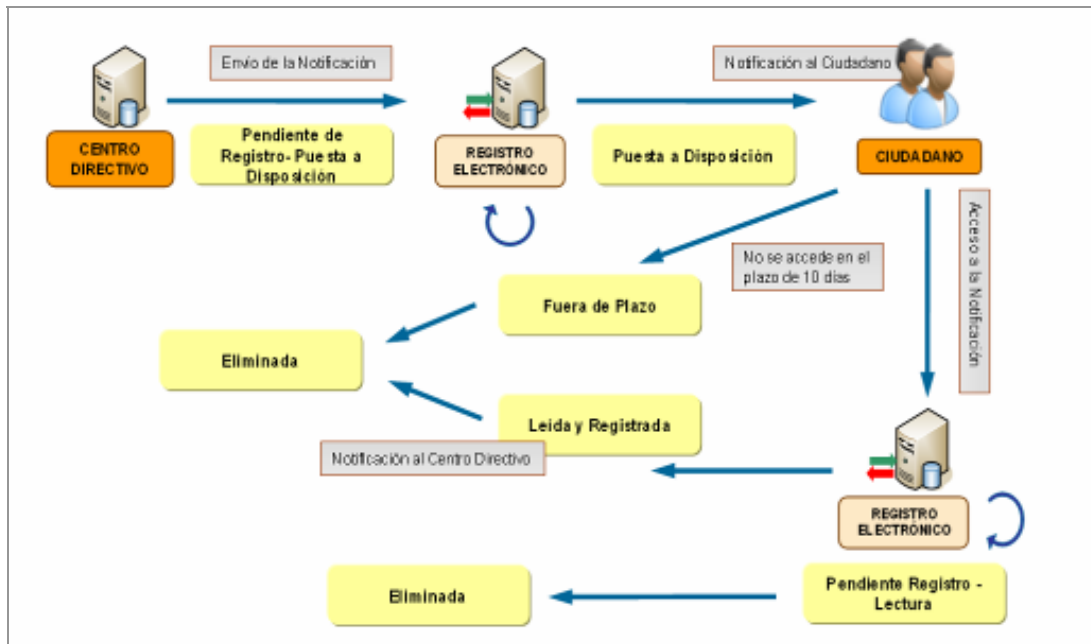
La base de datos es SQL Server 2005, el servidor Web, Internet Information Server 6.0, estando soportada en servidores Windows 2003 Server.

2.2.1 Componentes tecnológicos

A continuación se identifica de forma gráfica todos los componentes involucrados en la Plataforma **NoTe**, detallándolos en los siguientes apartados, así como los estados por los que pasa una notificación:



Flujo completo de estados de una Notificación Electrónica:



- Núcleo NoTe

Está formado por toda la lógica de negocio y la BBDD necesaria para gestionar las tramitaciones de las notificaciones de los diferentes Centros Directivos.

Es el encargado de:

- o Cifrado y descifrado de las notificaciones en BBDD (Las notificaciones permanecen cifradas en BBDD).
- o Acceso a BBDD desde las distintas aplicaciones (portal, gestión,...).
- o Gestión del envío de correos.
- o Gestión de errores (Validaciones, Registros, Correos,...).
- o Generación de archivos comprimidos.
- o Servicio de comunicación de Cambio de estado de los Centros Directivos.
- o Firma de la solicitud y generación del "sellado de tiempo".
- o Apunte en el Registro Electrónico.
- o ...



- Proceso BATCH

Tarea programada encargada de realizar el apunte en el Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda de todas aquellas notificaciones que han quedado pendientes de registrar.



- API (Integración Centros Directivos)

Contiene toda la lógica necesaria para la tramitación y consulta de notificaciones, simplificando la implementación a los Centros Directivos usuarios de **NoTe**.

Este API almacena toda la lógica necesaria para interactuar con el Sistema, permitiendo a los usuarios de los diferentes Centros Directivos realizar de una sola vez el envío de una o varias notificaciones a uno o varios interesados y realizar consultas del estado de las notificaciones.

El API de notificación necesita de un certificado de componente del Centro Directivo.



- **Servicio Web**

Servicio Web que consumen los Centros Directivos para poder realizar el envío de las notificaciones a los interesados y la consulta del estado de las notificaciones realizadas.

La comunicación entre los Centros Directivos y el servicio Web de notificación se realiza mediante el protocolo SSL V3/TLS V.1.2 sobre un formato XML normalizado y utilizando el protocolo de seguridad WS-Security.



- **Aplicación de Gestión Interna**

Permite la administración de las notificaciones electrónicas, posibilitando que aquellos Centros Directivos que no tengan infraestructura suficiente para consumir el servicio Web puedan realizar las siguientes tareas:

- o Envío de notificaciones a los interesados (una notificación a uno o varios interesados).
- o Consulta de notificaciones realizadas y el estado en el que se encuentran.
- o Gestión de los Centros Directivos dados de alta en el sistema y de usuarios a nivel de cada Centro Directivo.

La aplicación cuenta con diferentes perfiles de acceso:

- o Administración Global: Gestión, alta, modificación y eliminación de los Centros Directivos que podrán operar con el sistema.
- o Administración Centro Directivo: Permite modificar los datos del Centro Directivo del cual es administrador y gestionar (alta, modificación y eliminación) los usuarios pertenecientes al Centro Directivo del que es administrador. Permite enviar y consultar notificaciones emitidas por el Centro al que pertenece.
- o Envío Notificación: Permite el envío y consulta de notificaciones del Centro Directivo al que pertenece.
- o Consulta Notificación: Permite únicamente la consulta de notificaciones del Centro Directivo al que pertenece.



- Portal de Notificaciones Electrónicas

Aplicación Web, con conexión SSL, que permite a los interesados acceder y gestionar todas las notificaciones recibidas por parte de los diferentes Centros Directivos del Ministerio de Economía y Hacienda.

El acceso al portal de notificaciones electrónicas se realiza mediante un certificado digital X509 válido (reconocidos por la plataforma @firma), obteniendo todas las notificaciones asociadas al interesado, así como las notificaciones de los representantes legales en caso de que los tenga.



Las notificaciones se presentan agrupadas en función de su estado (Puestas a Disposición, Leídas o Fuera de Plazo). Dentro de cada estado, las notificaciones se presentan ordenadas por fecha, mostrando el nombre del Centro Directivo del cual procede la notificación, el asunto de la notificación y la fecha en la que la notificación pasó al estado actual.

3. Sistema de Formulario Genérico / Solicitud de información: FoGe / CeTex

3.1 Objetivos a cubrir

Además del cumplimiento normativo de la Ley 11/2007, como en el caso de NoTe, el desarrollo y puesta en marcha de FoGe y CeTeX ha logrado los siguientes objetivos:

- Disponer de un Formulario Genérico (FoGe) y un Formulario de Solicitud de Información (CeTex) accesible por parte del interesado para el envío de cualquier tipo de escrito o solicitud de información al Ministerio de Economía y Hacienda que permita al interesado elegir el canal por el que quiere ponerse en contacto con dicho Ministerio, permitiendo la relación con el mismo las 24 horas al día y 7 días a la semana.
- Informar en todo momento al interesado y al administrador / gestor del "estado" real del escrito, por medio de un flujo de estados.
- Evitar que el interesado tenga que darse de alta en cualquier sistema para poder realizar el escrito. Sólo es necesario para la realización de un escrito, así como para la consulta del mismo, un certificado digital reconocido.
- Realización de un "apunte" en el Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda, en el envío del escrito por parte del interesado, lo que le permite disponer de su "acuse de recibo del registro de entrada".
- Mantenimiento del nivel de seguridad por medio de la utilización de certificados digitales / firma electrónica. La autenticación a los formularios se realiza

exclusivamente por medio de certificado digital. Los datos incluidos por el interesado y los documentos adjuntos, son firmados electrónicamente con el formato XADES-T, donde se incorpora, además de la firma con los datos del interesado y documentos adjuntos, el sello de tiempo (timestamp) del momento en el que el interesado ha enviado el escrito, acreditándose de esta forma la fecha y hora del envío del escrito.

- FoGe, posibilita una futura integración con el resto de "Formularios Genéricos" de la AGE por medio de la plataforma integrada de registro del Ministerio de la Presidencia.
- Acceso centralizado desde la Sede Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda de FoGe y CeTex.

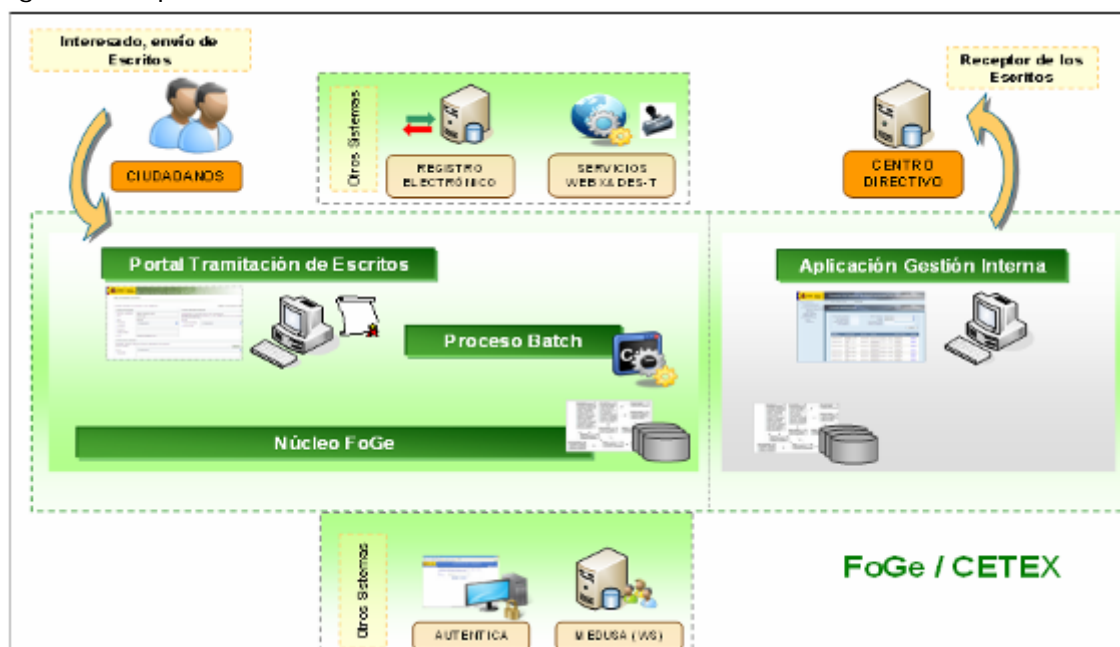
3.2 Marco tecnológico

El Sistema de Formulario Genérico / Solicitud de información: FoGe / CeTex, ha sido desarrollado en arquitectura .NET, utilizando el lenguaje de programación VisualBasic.NET.

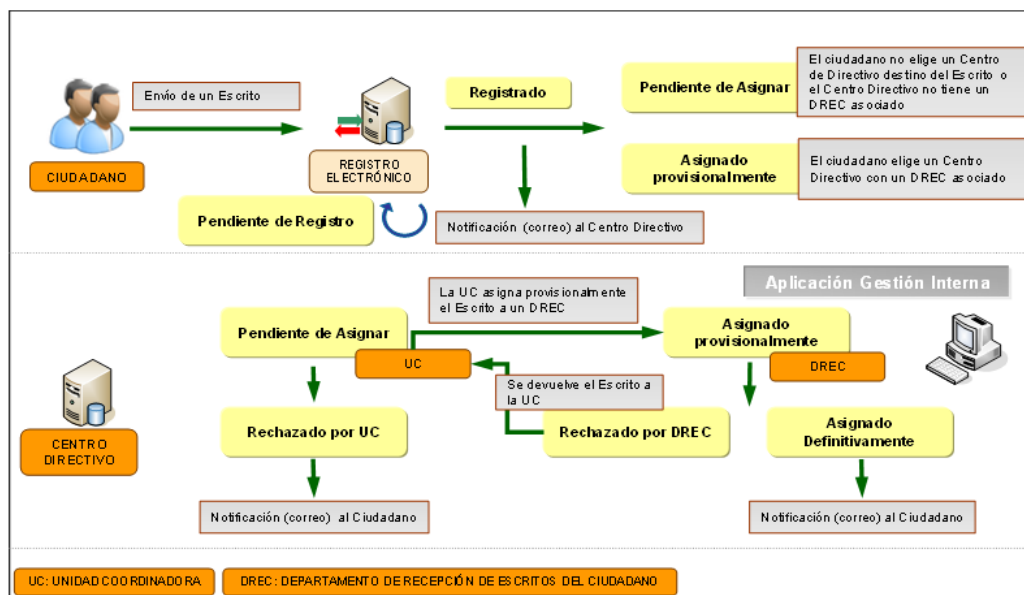
La base de datos es SQL Server 2005, el servidor Web, Internet Information Server 6.0, y está soportada en servidores Windows 2003 Server.

3.2.1 Componentes tecnológicos

A continuación se identifican de forma gráfica todos los componentes involucrados en FoGe / CeTex, así como los estados por los que pasa un "escrito", detallándolos en los siguientes apartados:



Flujo completo de estados de un escrito:



- **Núcleo FoGe / CeTex**

Está formado por toda la lógica de negocio y la BBDD necesaria para gestionar los distintos escritos enviados electrónicamente por los interesados al Ministerio de Economía y Hacienda:

Es el encargado de:

- o Acceso a BBDD desde las distintas aplicaciones (Portal de Tramitación de Escritos, Gestión Interna).
- o Gestión del envío de correos.
- o Gestión de errores (Validaciones, Registros, Correos,...).
- o Generación de archivos comprimidos.
- o Firma de la solicitud y generación del "sellado de tiempo".
- o Apunte en el Registro Electrónico.
- o ...



- **Proceso Batch**

Tarea programada encargada de realizar el apunte en el Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda de todos aquellos escritos que han quedado pendientes de registrar.



- **Aplicación de Gestión Interna**

Permite la administración de escritos, por parte de los Centros Directivos, de las solicitudes tramitadas por los interesados. La Aplicación de Gestión Interna es accesible desde la Intranet del Ministerio de Economía y Hacienda facilitando la gestión de todos los escritos (FoGe, CeTex) y permitiendo al Centro Directivo aceptar definitivamente un escrito, reasignarle a otro Centro Directivo, rechazar el escrito provisionalmente o rechazarle de forma definitiva.



La Aplicación de Gestión interna tiene los siguientes perfiles:

- Usuario Administrador: Permite realizar tareas administrativas (gestión de unidades responsables, gestión de usuarios, gestión y consulta de escritos y gestión de "tipos de rechazos").
- Usuario Gestor: Permite la consulta y gestión de escritos.
- Usuario de Consulta: Permite únicamente la consulta de escritos.

- **Portal de Tramitación de Escritos**

Aplicación Web, con conexión SSL, que permite a los interesados la presentación unificada de escritos asociados al Ministerio de Economía y Hacienda. El portal está incluido en la Sede Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda.

El acceso al portal de tramitación de escritos se realiza mediante un certificado digital X509 válido (reconocido por la plataforma @firma, incluido el eDni).

Una vez el interesado cumplimenta el formulario, y en función del Centro Directivo destino seleccionado por el Interesado se enviará automáticamente un mensaje por medio de correo electrónico al Centro Directivo indicándole el estado del escrito "*Pendiente de Asignar*" o "*Asignado provisionalmente*".

Desde el Portal, el interesado tiene la posibilidad de consultar sus escritos, donde podrá consultar el estado de Registro así como el estado de asignación.



4. Conclusiones

La implantación de **NoTe**, **FoGe** y **CeTex**, ha permitido el alineamiento con la Ley 11/2007 y sobre todo dar respuesta y acercar la administración al ciudadano.

Con la implantación de estas plataformas se ha vuelto a dar un nuevo impulso en la modernización de la Administración Electrónica, permitiendo y facilitando como fin último que la relación con el ciudadano sea eficaz, eficiente, sencilla y segura.

NoTe permite agilizar de forma sustancial el tiempo de respuesta en la comunicación de notificaciones, evitando el envío "físico" y permitiendo al interesado la cómoda recepción y acceso a las mismas. Este nuevo medio de notificación permite un ahorro de tiempo en la gestión de las notificaciones, un mayor control de las notificaciones gestionadas, enviadas, puestas a disposición, leídas, etc., y una simplificación y soporte a todos aquellos Centros Directivos que deseen utilizar la plataforma **NoTe**,

Las plataformas **FoGe** y **CeTex** permiten igualmente un ahorro de tiempo al interesado, evitando desplazamientos a puntos de Registros de la Administración Pública y acercándole a cualquier "lugar" una herramienta capaz de comunicarse con el Ministerio de Economía y Hacienda.