

# Plataforma de Tramitación Electrónica. Diputación de Teruel

## DATOS GENERALES

### Antecedentes del servicio

La Diputación Provincial de Teruel tiene la responsabilidad de asegurar la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal según marca la Ley de Bases del Régimen Jurídico Local.

La Diputación de Teruel es una de las de menor presupuesto de España, por lo que prestando los mismos servicios que otras diputaciones con más recursos, debe hacerlo con mayor eficiencia en el uso de los mismos.

Los ciudadanos exigen a las diferentes instituciones públicas que arbitren los medios que faciliten y garanticen la relación entre dichos ciudadanos y las administraciones por medios electrónicos. Esta demanda, amparada por ley, está siendo atendida por **Diputación de Teruel** mediante la implantación integral de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a la **Administración Electrónica**, tanto en el acceso a sus servicios, como al de las entidades locales de la provincia.

### Objetivos específicos

El objetivo estratégico del proyecto es poner a disposición del ciudadano un conjunto de procedimientos que puedan tramitarse por internet y que previamente han sido identificados, racionalizados, simplificados y automatizados. Y ante todo dotar a los ayuntamientos y comarcas de la provincia capacidad para ofrecer sus servicios de la misma manera a sus ciudadanos. Todo lo anterior en el marco legislativo existente actualmente en relación con la Administración Electrónica

### Recursos empleados

La Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel está basada en los componentes de la familia [W@nda](#) suministrados por la Junta de Andalucía, mejorados mediante la implantación de productos software de TB-Solutions especializados en Administración Electrónica y con certificación de seguridad EAL3+, integrado con servicios horizontales suministrados por Gobierno de Aragón y completada con desarrollos propios del proyecto.

La cesión de software por parte de la Junta de Andalucía y la Diputación Provincial de Teruel y la integración de la Plataforma de tramitación Electrónica con los servicios horizontales de Gobierno de Aragón avalan el alineamiento de esta propuesta con los objetivos de promoción de software libre y reutilización de herramientas informáticas promovido por la Administración.

### Implementación

La estructura interna de implementación de los servicios del sistema, siguen un patrón de diseño por capas haciendo especial énfasis en el bajo acoplamiento y alta cohesión de las capas que lo constituyen.

La tecnología base empleada para realizar todos estos desarrollos será usada actualmente

en los desarrollos existentes en Diputación de Teruel:

- J2SE 5.0 y J2EE 1.4
- Struts 2.x, Spring 2.x e Hibernate 3.x
- Base de Datos DB2 para iSeries
- WebSphere Application Server 6.1.x y WebSphere Portal 6.1.x.

No obstante, las tecnologías sobre las que está construido garantizan la portabilidad de la solución a un entorno de ejecución basado en JBoss y Oracle.

## Resultados

El Plan de Modernización llevado a cabo por la Diputación de Teruel ha permitido sentar las bases de la transformación de la organización y de la implantación progresiva de una infraestructura tecnológica basada en los principios de interoperabilidad y multicanalidad, que ha dado como resultado la Plataforma de Tramitación Electrónica.

## Lecciones aprendidas y conclusiones

La sociedad ha dado un giro total en las últimas décadas gracias a las TIC. En una provincia como la de Teruel es fundamental incorporar el uso de las nuevas tecnologías para avanzar en este camino para el que ya no hay marcha atrás.

La Administración Electrónica se configura como una nueva forma de "Atención al Ciudadano". A dicho ciudadano Diputación de Teruel debe facilitarle una posibilidad para la realización de gestiones sin necesidad de desplazarse físicamente, sino a través de sistemas telemáticos. El objetivo ha sido el acercamiento de la administración a cada uno de los ciudadanos y ciudadanas que residen en los 236 municipios turolenses o tienen algún tipo de relación administrativa con dichos municipios.

Pese a que el frenético ritmo de la tecnología y la "digitalización" cada día más frecuente de los procesos que rodean el día a día de todos los ciudadanos, la puesta en marcha de una plataforma como la presentada, lejos de tener una rápida y sencilla implantación, ha sido objeto de un complejo plan de gestión del cambio. Las modificaciones en los procesos que implica la implantación de la Plataforma de Tramitación Electrónica, han requerido el uso de técnicas regladas de gestión para asegurar el éxito del proceso.

## Referencias y enlaces

Los enlaces relevantes son:

- Página de la Diputación Provincial de Teruel, punto de partida. <http://www.dpteruel.es/>
- Sistema de información Administrativa. <https://236ws.dpteruel.es/tramitar/dpteruel/ciudadanos>
- Jornadas de difusión. <https://236ws.dpteruel.es/eadmon/>
- Listado de entidades locales que tienen su administración electrónica basada en la Plataforma de la Diputación de Teruel. <http://www.dpteruel.es/eadmon>

## DATOS ESPECÍFICOS

### Características que contribuyen a la confianza en el servicio

La Diputación de Teruel, con las funciones que tiene atribuidas de servicios a las entidades locales de de la provincia, da solución con la Plataforma de Tramitación Electrónica al derecho de los ciudadanos de relacionarse electrónicamente con los servicios públicos de las EELL.

El rol de la Diputación, junto con el cumplimiento de la Ley 11/2007 definen el conjunto de características que dotan de confianza al servicio. Más aun está también la concepción y planteamiento de la Plataforma de Tramitación Electrónica desde un punto de vista global y bajo criterios de Innovación Práctica y Co-opetition que aportan más confianza si cabe.

La elección de una plataforma como W@nda, mejorada con los componentes certificados en seguridad de TB·Solutions, desarrollos propios de Diputación de Teruel y servicios horizontales de Gobierno de Aragón, constituyen una base que da una total confianza al servicio a prestar.

### Características que contribuyen a la seguridad del servicio

La principal característica que contribuye a la seguridad del servicio es sin duda el uso de firma electrónica a lo largo de todas las fases que componen los trámites administrativos modelados sobre la Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel.

Este uso de la firma electrónica ofrece tres características principales:

Integridad de los documentos e información de los trámites administrativos

Autenticidad del origen de los mismos y de los actores que actúan durante el ciclo de vida de los documentos

Constancia fehaciente del momento en que los documentos se incorporan y se firman en los trámites administrativos. Esto está asegurado a través de la inclusión de sellos de tiempo en las firmas electrónicas, sellos de tiempo que provee externamente la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para dar más integridad a la Plataforma de Tramitación Electrónica.

Como aspecto final a señalar que contribuya a la seguridad del servicio, se destaca el uso como plataforma de firma electrónica la solución ASF de TB·Solutions que dispone de la certificación EAL3+ según Common Criteria y certificada por el Centro Criptológico Nacional. Además del uso de esta plataforma, los certificados admitidos en la plataforma son verificados en cuanto a su revocación en tiempo real, utilizando para ello la plataforma de validación de certificados del Gobierno de Aragón

### Aspectos de accesibilidad del servicio

La Plataforma de Tramitación Electrónica cumple con los criterios establecidos legalmente a las AAPP acerca de la accesibilidad al servicio.

Al margen de esos criterios de accesibilidad, destacamos la naturaleza pública de la Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel con acceso universal a través de la red.

Además de este acceso universal, la Plataforma está concebida para dar soporte a un acceso por múltiples canales, de tal forma que se de soporte a día de hoy a la realidad tecnológica de la sociedad, donde las redes móviles y los nuevos dispositivos avanzan de forma vertiginosa.

### **Aspectos de usabilidad del servicio**

El aspecto de la usabilidad del servicio es un tema que se ha tenido en cuenta de manera activa en el planteamiento y diseño de la Plataforma. La usabilidad es dependiente también del tipo de actor interviniente en el sistema. No es lo mismo la usabilidad necesaria para los ciudadanos que para los funcionarios, ya que los sistemas de trabajo son completamente diferentes.

Desde el punto de vista de los ciudadanos, se han tenido en cuenta aspectos de usabilidad relacionados con la máxima similitud entre el mundo papel y el mundo electrónico, de manera que los ciudadanos trabajen telemáticamente con los mismos formularios en pantalla que los tendrían en papel en la tramitación tradicional.

Desde el punto de vista de los funcionarios, la usabilidad del sistema se ha abordado desde el funcionamiento del día a día de dichos actores. El plan de gestión del cambio ha sido un complejo aspecto a tener en cuenta y que ha afectado a la usabilidad del servicio. El diseño de la usabilidad de la Plataforma de Tramitación Electrónica ha requerido el uso de técnicas regladas de gestión para asegurar el éxito del proceso.

### **Características de inclusión del servicio**

La Plataforma de Tramitación Electrónica tiene una implantación directa en los 236 municipios de la provincia, además de las 10 comarcas turolenses. Por lo tanto el servicio está diseñado para estar presente en la totalidad de las EELL de la provincia de Teruel.

### **Características de participación ciudadana del servicio**

La participación ciudadana en la Plataforma de Tramitación Electrónica es el aspecto clave en el éxito de la Plataforma, ya que el servicio ofertado es el de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos de las EELL de la Provincia de Teruel.

### **Datos de utilización del servicio**

La Plataforma está en funcionamiento desde principios de 2010 de acuerdo a lo indicado en la Ley 11/2007. En la actualidad hay cuatro entidades que tienen sus ordenanzas reguladoras en vigor y a lo largo de las próximas semanas entraran en vigor el resto de entidades hasta completar las catorce en las que se ha realizado la implantación.

En cuanto al volumen de solicitudes tramitadas no existen datos definitivos a fecha actual debido a su reciente puesta a disposición de los ciudadanos, aunque las expectativas percibidas auguran un alto volumen de uso de la plataforma.

### **Grado de satisfacción del servicio**

El grado de satisfacción del servicio es alto debido a la conceptualización que se realizó en la fase de diseño de la Plataforma desde un punto de vista global.

Este nivel de satisfacción se ha conseguido gracias a la cobertura integral de las necesidades surgidas a la hora de establecer una relación telemática entre ciudadanos y administración, que aborda las actividades desde un punto centralizado y único facilitando la usabilidad y accesibilidad para los ciudadanos.

### **Características de multiplataforma del servicio**

Todas las alternativas evaluadas para el diseño de la Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel, fueron consideradas desde el punto de vista de disponer de capacidades multiplataforma. Esta característica fue considerada como requisito obligatorio, de tal manera que la Plataforma resultante, cumple íntegramente la capacidad de ser multiplataforma.

En la memoria del proyecto se incluye información adicional acerca de estas características.

### **Características de multicanalidad del servicio**

La Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel está concebida para dar soporte a un acceso por múltiples canales, de tal forma que se de soporte a día de hoy a la realidad tecnológica de la sociedad, donde las redes móviles y los nuevos dispositivos avanzan de forma vertiginosa.

En este sentido, ya se está trabajando en la construcción de una plataforma de comunicación móvil sobre la que desarrollar servicios para los ciudadanos y funcionarios, que integre firma electrónica. De modo que sea interoperable con el resto de sistemas y permita la implantación de un servicio de portafirmas (orientado a la explotación por parte de los funcionarios) y un servicio de notificaciones telemáticas (orientado a la ciudadanía). (Este proyecto está financiado a través del programa eModel 2009 del Ministerio de Política Territorial)

### **Características de multilingüismo del servicio**

La arquitectura software diseñada para la construcción de la Plataforma se ha planteado para favorecer su reutilización en otras plataformas y arquitecturas, el acceso a la misma a través de múltiples canales y por supuesto la utilización de múltiples idiomas, aunque la normativa en Aragón no ha requerido la puesta en marcha de esta última característica. En el apartado correspondiente a "Arquitectura Software" de la memoria se detallan los aspectos relacionados con este apartado.

### **Aspectos de reingeniería del servicio**

Para el desarrollo de la Plataforma de Tramitación Electrónica se han tenido en cuenta aspectos de reingeniería en dos líneas.

Por un lado la aplicación de innovación práctica y co-opetition a la hora de seleccionar la plataforma en base a las alternativas existentes en el mercado (componentes W@nda + soluciones TBS + desarrollos propios + servicios horizontales)

Por otro lado, todos los procedimientos administrativos implantados sobre la Plataforma de Tramitación Electrónica no han sido modelados sin antes haber sido sometidos a procesos de reingeniería y simplificación, de manera que se pueda asegurar su eficacia y eficiencia, considerando aspectos como la reducción de cargas y la optimización de los procesos. Para llevar a cabo esta tarea de manera ordenada se han aplicado metodologías adecuadas según se describe en la memoria del servicio.

### **Aspectos de simplificación del servicio**

Los procedimientos administrativos implantados sobre la Plataforma de Tramitación Electrónica no han sido modelados sin antes haber sido sometidos a procesos de reingeniería y simplificación, de manera que se pueda asegurar su eficacia y eficiencia,

considerando aspectos como la reducción de cargas y la optimización de los procesos. Para llevar a cabo esta tarea de manera ordenada se han aplicado metodologías adecuadas según se describe en la memoria del servicio

#### **Aspectos de integración del servicio**

La Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel no pretende dar cobertura ni sustituir los sistemas back-office de la propia Diputación o EELL de la provincia.  
Por tanto, un aspecto básico en el éxito del servicio es la capacidad de integración de la Plataforma de Tramitación Electrónica con los sistemas back-office de las administraciones, para permitir la tramitación integral de manera electrónica  
Dentro de la implantación realizada en Diputación de Teruel para ésta y EELL de la provincia, se han realizado integraciones con los sistemas back-office de Diputación (desde el registro E/S hasta la gestión tributaria y territorial)

#### **Características de eficacia del servicio**

La eficacia como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, ha sido un aspecto también considerado en el diseño de la Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel. Las técnicas de Innovación Práctica y Co-opetition planteadas se han encaminado hacia ese objetivo, que se considera alcanzado.

#### **Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio**

La simplificación y reingeniería aplicada tanto al diseño de la Plataforma como a los procedimientos modelados sobre la misma, dotan de un nivel de eficiencia al sistema tanto en el número de etapas y actos necesarios en la tramitación de un procedimiento, como en la simplicidad de las tareas a realizar.

#### **Aspectos de interoperabilidad del servicio**

El diseño de la Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel en lo relativo a formatos internos, capacidades de integración y formatos de firma electrónica, fue concebido para contemplar las características presentes y futuras a corto plazo de interoperabilidad definidas a nivel estatal (como las incluidas en el esquema nacional de interoperabilidad), y a nivel autonómico. Estos aspectos se han puesto en marcha a través de las relaciones de interoperabilidad de Diputación de Teruel con Gobierno de Aragón.

#### **Características de neutralidad tecnológica del servicio**

El planteamiento tecnológico realizado para la Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel, en lo relacionado con la multiplataforma, aporta también características de neutralidad tecnológica del servicio.  
Como muestra, cabe señalar que los componentes W@nda, diseñados inicialmente para una arquitectura completamente diferente a la de Diputación de Teruel, fue implantada en la arquitectura de Diputación sin problemas gracias a las capacidades de neutralidad tecnológica y multiplataforma. El resto de componentes que han conformado finalmente la Plataforma de Tramitación Electrónica, cumplen exactamente las mismas premisas y

ofrecen las mismas características.

#### Características de arquitecturas abiertas del servicio

Tanto los componentes W@nda, como los componentes desarrollados por Diputación de Teruel responden al diseño de arquitecturas abiertas considerados como buenas prácticas dentro de la administración pública.

#### Características de reutilización del servicio

El propio escenario planteado para la Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel, en el que se va a dar servicio completo a todas las EELL de la provincia de Teruel, demuestra claramente su grado de reutilización, ya que la plataforma va a ser única, pudiendo también existir instancias propias de la Plataforma, en caso de que en algún momento se considere necesario hacerlo.

#### Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

En la actualidad el servicio de Plataforma de Tramitación Electrónica de Diputación de Teruel está disponible tanto para dar soporte a trámites de la propia Diputación, como trámites correspondientes a 10 ayuntamientos y 3 comarcas de la provincia.

En este momento, la Plataforma está dando servicio a los trámites electrónicos ofrecidos por las comarcas [Cuencas Mineras](#), [Comunidad de Teruel](#) y [Gúdar Javalambre](#). Y los ayuntamientos: Mora de Rubielos (1520 habitantes), Villarquemado (916 habitantes), Albalate del Arzobispo (2260 habitantes), Utrillas (3274 habitantes), Calamocha (4560 habitantes), Castellote (787 habitantes), Manzanera (521 habitantes), Andorra (8325 habitantes), Valderrobres (2200 habitantes) y Alcorisa (3714 habitantes).

En los anexos de la memoria presentada a esta candidatura, se pueden consultar el número total de procedimientos puestos ya en marcha, cantidad que asciende a varios cientos de trámites.