

Herramienta Solicit@ para la generación y presentación telemática de formularios

Antecedentes del proyecto

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. El documento tiene como objetivos básicos seguir garantizando una Administración orientada a la ciudadanía como eje central de todas sus actuaciones, una Administración participativa que atienda de forma equilibrada las expectativas de los diferentes grupos de la sociedad y dirigida en toda su actividad por valores, objetivos y resultados. La Estrategia tiene como Línea Estratégica número 1 la de «Administración Próxima» cuyo objetivo es lograr una Administración más accesible y cercana a toda la ciudadanía con independencia de dónde se encuentre y de los medios de que disponga.

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. En la actualidad están implantadas más de 250 presentaciones telemáticas y el número de entradas en registro telemático durante el pasado año 2006 fue de 826.192 mientras que desde mayo de 2007 Andalucía es la primera comunidad autónoma en número de certificados digitales.

Por otro lado, el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía 2007-2010, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 26 de diciembre de 2006 contempla un Área de Actuación denominada Administración Inteligente que incluye una línea estratégica de Servicios Públicos Digitales estableciéndose que se debe habilitar los medios para que la práctica totalidad de los procedimientos de la Junta de Andalucía se puedan resolver telemáticamente, mediante la extensión progresiva de los servicios públicos digitales, ampliándose el catálogo de procedimientos y servicios públicos electrónicos puestos a disposición de la ciudadanía y las empresas.

Además, la reciente 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.

Objetivos específicos

El objetivo de la herramienta Solicit@ es facilitar en la Junta de Andalucía el proceso de implantación de la presentación telemática de formularios administrativos con las siguientes ventajas:

- Homogenizar y estandarizar todo el proceso: para los gestores de los procedimientos, el personal técnico y la ciudadanía.
- Diseño visual del formulario, rápido y sencillo.

- Fomentar la participación de los gestores responsables de los procedimientos.
- Garantizar la identidad corporativa de los formularios telemáticos.
- Reducir drásticamente la necesidad de personal informático con la consiguiente reducción de costes de contratación, etc.
- Reducir al máximo la problemática asociada a la firma electrónica de los formularios, la realización de asientos en el registro telemático y el alta en el sistema de notificaciones telemáticas.
- En general: pasar de programar formularios a diseñar y luego implantar.
- Garantizar la validez jurídica de las presentaciones telemáticas.
- Agilizar y reducir el coste del proceso de implantación de una presentación telemática.

Recursos empleados

Los recursos humanos involucrados en el desarrollo de esta plataforma son los siguientes:

- Por parte de la Consejería de Justicia y Administración Pública, un Director de Proyecto y un grupo de usuarios.
- Por parte del proveedor, un Jefe de Proyecto, 2 analistas programadores, 5 programadores, 4 diseñadores de formularios y 3 técnicos de sistemas para despliegues e implantaciones multi-entornos.

Para la atención de incidencias, priorización y detección de problemas, existe en la Consejería de Justicia y Administración Pública una oficina de soporte 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 validación y firma electrónica, el registro telemático @ries de la Junta de Andalucía y el sistema notific@ de notificaciones telemáticas de la Junta de Andalucía.

Implementación

Solicit@ es una herramienta para facilitar el proceso de implantación de la presentación telemática de solicitudes (en general, cualquier formulario) por ejemplo para ayudas, subvenciones e incentivos. Incorpora un generador de formularios telemáticos que permite la generación, de forma rápida y sencilla, sin necesidad de realizar tareas de programación, de los formularios necesarios para implementar completamente la presentación telemática de impresos y formularios en procedimientos administrativos. Los formularios generados se despliegan en los servidores web del Organismo (sin necesidad de reiniciarlos) y son accesibles por la ciudadanía para su cumplimentación y presentación telemática.

Los datos introducidos por los solicitantes se almacenan en base de datos con una estructura casilla-valor lo que facilita considerablemente el posterior tratamiento automático de esa información por otras aplicaciones a través del acceso mediante el uso de interfaces de acceso. Existe la posibilidad de aplicar validaciones de servidor (tipo NIF válido, teléfono válido, cuenta bancaria válida, etc.) a los datos introducidos en el proceso de presentación telemática y también validación de datos atendiendo a valores en tablas de bases de datos.

Es responsabilidad del Organismo el implantar los procesos informáticos necesarios para procesar las solicitudes telemáticas recibidas e iniciar su tramitación administrativa, previa

creación de los correspondientes expedientes, en los sistemas de tramitación particulares. Puede no existir sistema informático de tramitación por ser ésta manual. En este caso, la herramienta proporciona una sencilla pero útil interfaz básica de consulta y exportación de datos.

La operativa de la edición de formularios es completamente visual y permite en todo momento visualizar el modelo de documento sobre el que se está trabajado, de manera muy similar a las herramientas ofimáticas más comunes. Se fomenta de manera natural la imagen corporativa del formulario generado y la garantía de accesibilidad. El editor de formularios ha sido desarrollado sobre el componente de software libre FCKEditor.

Una gran ventaja es la reducción de los tiempos de construcción de los modelos de formularios gracias a la reutilización de plantillas de documentos y de bloques (por ejemplo, bloques tipo de datos personales, datos de cuenta bancaria, etc.)

Se puede asociar documentos a los formularios generados, lo que permite por ejemplo habilitar la descarga de formularios para su cumplimentación y posterior presentación manual en registro.

La herramienta gestiona el proceso de firma de los formularios, incluyéndose múltiples firmantes, anexos a un formulario principal, y la posibilidad de realizar el proceso en varias fases a lo largo del tiempo. Cuando el ciudadano desea realizar la presentación telemática, la herramienta realiza el correspondiente asiento de entrada en el registro telemático único de la Junta de Andalucía.

Además ofrece la posibilidad de integrarse con la plataforma de notificaciones telemáticas notific@ de la Junta de Andalucía de modo que tras una presentación se comprueba si el presentador se encuentra registrado para ese procedimiento en la plataforma y en caso de no ser así ofrece la posibilidad de darse de alta. Es decir, el ciudadano indica el medio telemático como preferente para la recepción de notificaciones en su expediente, ya sea de modo expreso o bien consintiendo dicho medio a propuesta del organismo público. Para la realización efectiva de las notificaciones telemáticas es condición necesaria que el sistema de información que sustenta la tramitación de la solicitud implante la integración con el sistema de notificaciones telemáticas mediante los servicios web definidos al efecto.

Resultados

Solicit@ se encuentra implantado en producción en los siguientes organismos de la Junta de Andalucía: Consejería de Justicia y Administración Pública, Consejería de Salud, Consejería de Gobernación, Consejería de Educación e Instituto Andaluz de la Mujer. Está en fase de implantación en las Consejerías de Presidencia, Agricultura y Pesca, Turismo, Comercio y Deporte, y Universidad de Sevilla.

Como resultado del despliegue del sistema el grado de tramitación telemática ha llegado en algunos casos al 20% del total de trámites presentados.

La finalidad de Solicit@ es ser una herramienta de comunicación de terceros con la Administración Pública y facilitar su acceso a los servicios públicos mediante la presentación telemática de formularios en procedimientos administrativos. Del mismo modo, los interesados en un expediente en cualquier momento posterior a la presentación telemática pueden acceder nuevamente a Solicit@ para consultar la fase de tramitación en la que se encuentra el expediente ya que la herramienta también provee de manera opcional de una sencilla y cómoda oficina virtual.

Una ventaja importante para la ciudadanía consiste en la homogeneización de las presentaciones telemáticas con independencia de la Consejería u Organismo ya que se mantiene una misma identidad corporativa y operativa de presentación. Se reducen considerablemente las diferencias que suelen existir entre los formularios administrativos normalizados en soporte papel y sus versiones telemáticas en sitios web.

La utilización de la herramienta facilita el acercamiento de la Administración Pública a la ciudadanía en cuanto que reduce los costes y agiliza el proceso de implantación de presentaciones telemáticas. Además aumenta la eficacia y eficiencia de la administración pública en su funcionamiento interno fomentando la participación de personal gestor o responsable de los procedimientos y eliminando en buena medida la necesidad de personal informático.

La posibilidad de definir validaciones sobre los campos a cumplimentar en el formulario electrónico supone una disminución considerable del esfuerzo empleado en subsanar errores de presentación si se compara con los expedientes cuya presentación se realizó presencialmente y bajo soporte papel.

Todo ello implica una reducción de los plazos de tramitación, así como un mayor control, seguimiento y accesibilidad de la información del proceso de presentación de las solicitudes, muy útil cuando éste se realiza dentro de un periodo de tiempo fijado.

La herramienta interactúa con las plataformas corporativas @firma de firma electrónica y @ries de registro telemático único de la Junta de Andalucía garantizándose la validez de la presentación telemática en los términos del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

@firma es 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. Está en funcionamiento desde 2003, además de haber sido cedida y estar en funcionamiento en diversos Organismos andaluces: ayuntamientos, diputaciones provinciales, universidades y otros.

El Ministerio de Administraciones Públicas seleccionó @firma como base para la plataforma común de autenticación y firma electrónica dentro del plan Conecta, con la idea de dar servicio a múltiples administraciones y reconociendo toda la variedad de certificados digitales existentes, incluyendo el DNI electrónico. Para ello se firmó un convenio de colaboración entre la Junta de Andalucía y el MAP, estableciendo las bases del desarrollo de la versión 5 de la plataforma @firma, versión que se encuentra actualmente en producción.

Los certificados digitales reconocidos por Solicit@ son los admitidos por @firma, por tanto Solicit@ está habilitada para el empleo del DNLe como componente seguro de autenticación de usuarios y firma digital de formularios y anexos previa al asiento de entrada en el registro telemático. Como resultado de la transacción el usuario obtiene un recibo electrónico en formato PDF donde puede identificar un código de firma electrónica verificable y el identificador del registro efectuado.

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, Solicit@ se cede a otras Administraciones Públicas en el marco de Convenios de Colaboración en materia de administración electrónica y cesión de software.

Por otra parte, tal como se ha apuntado anteriormente, el grado de tramitación telemática ha llegado en algunos casos a ser superior al 20% del total de trámites presentados, sin que los organismos que han desplegado la solución hayan invertido esfuerzo adicional en comunicación a usuarios, únicamente la ayuda propia de la solución. Este indicador es especialmente relevante ya que en muchos casos no existía posibilidad alguna de realización telemática del trámite, con lo que los usuarios han acogido muy satisfactoriamente la solución.

Técnicamente Solicit@ reafirma el convencimiento de que el modo más adecuado de afrontar la administración electrónica radica en la interoperabilidad de componentes tecnológicos

horizontales. Solicit@ sería el punto de iniciación de los expedientes iniciados a instancia de los interesados mediante la presentación de formularios y solicitudes a la Administración.

Por otra parte 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 buena medida se dejaba en manos del personal informático.

Referencias y enlaces

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