



SISTEMA DE REGISTRO Y MENSAJERÍA OFICIAL

Juan Pedro Nuin del Pino

Jefe de Área de Desarrollo

S.G. de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Nuria Serrano Benavente

Jefe de Servicio de Desarrollo

S.G. de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

1. Introducción

Una de las consecuencias del impulso e implantación de la Administración electrónica en los Organismos Públicos es la posibilidad de que la tramitación de todos sus procedimientos administrativos se realice íntegramente en formato electrónico, es decir, sin necesidad de que ninguno de los actores que interviene en la misma precise imprimir o aportar documentación alguna en papel, empezando por la solicitud del interesado y finalizando con la resolución definitiva del centro competente. Con ello se consigue un ahorro en costes y el incremento en la eficiencia de la tramitación.

Para contribuir a este objetivo se ha desarrollado en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITyC), un Sistema de Registro y Mensajería Oficial que consta de cuatro grandes bloques funcionales:

- Subsistema de entrada de documentación en el centro directivo
- Subsistema de almacenamiento, registro y seguimiento de los asuntos de la unidad
- Subsistema de envío y recepción de comunicaciones y peticiones
- Subsistema de notificaciones al interesado

Estos cuatro bloques cubren la totalidad del proceso de tramitación de un procedimiento administrativo. En su desarrollo se ha tenido en cuenta tanto su utilización como módulos stand-alone, con interfaz gráfica de usuario desarrollada al efecto, como la posibilidad de ofrecer su funcionalidad a aplicaciones sectoriales mediante el uso de servicios web.

Como premisa de diseño, se ha mantenido la integración con todos los grandes sistemas corporativos del Ministerio, evitando redundancias en almacenamiento de información y posibles incoherencias entre sistemas.

2. Entrada de documentación

La documentación remitida al Departamento dispone de dos vías principales de entrada: en papel, a través de alguno de los registros presenciales del Ministerio, o en formato electrónico, mediante el uso de alguno de los formularios disponibles en la oficina virtual del mismo.

Desde hace ya varios meses se abordó el proceso de digitalización de las entradas recibidas en los Registros General y Auxiliar del MITyC. Mediante el mismo, la documentación aportada presencialmente por el interesado es registrada en la aplicación de gestión del Registro, con la correspondiente asignación de asiento registral y devolución al interesado del justificante preceptivo.



De forma diferida, la documentación presentada pasa a un grupo de digitalización dentro del propio Registro que, provisto de los escáneres de producción correspondientes, procede a su escaneo y asociación con el asiento registral previamente asignado. Los escáneres han sido configurados para que este proceso se realice de forma optimizada, tanto en lo referente a legibilidad de documentos como al espacio que ocupa la imagen electrónica obtenida.

En caso de que se precise la compulsación de la documentación aportada, el documento puede ser compulsado electrónicamente desde la aplicación de gestión del Registro.

Para finalizar el proceso, la información del asiento registral, constituida básicamente por fecha de entrada, interesado, resumen del asunto y unidad de destino, junto con el documento electrónico, es enviada a la unidad destinataria, que lo recibirá en la aplicación de Registro de Órgano Administrativo – ROAD, aplicación que implementa, entre otras, la funcionalidad de almacenamiento, registro y seguimiento.

En caso de que la vía de entrada sea telemática, se ha desarrollado una solución basada en un formulario patrón que, convenientemente parametrizado, puede ser publicado en la oficina virtual. El formulario admite tantas parametrizaciones como se desee, cada una con su propia URL de acceso. La aplicación web que soporta todas esas direcciones es única. Entre los parámetros que es posible configurar para una instancia específica del formulario se encuentran el código y título del procedimiento, las fechas de vigencia, la unidad de destino, el valor por defecto de ciertos campos así como la posibilidad de incluir campos adicionales. Este mecanismo ha facilitado la adaptación a la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, de alguno de los procedimientos competencia del MITyC.

Como funcionalidad común de cualquiera de estas instancias del formulario patrón se encuentra el uso de firma electrónica, la posibilidad de adjuntar documentos y el asiento de la solicitud remitida en el registro electrónico del Departamento. Además, todas estas solicitudes serán enviadas en última instancia a la aplicación de Registro de Órgano Administrativo – ROAD de la unidad destinataria.

3. Almacenamiento, registro y seguimiento

Aunque cada unidad orgánica gestiona los procedimientos de los que es responsable de distinta manera, el almacenamiento y distribución de documentos y la información necesaria para dar soporte al expediente es algo común a todos ellos. Además, la Ley 11/2007 establece una serie de requisitos de obligado cumplimiento, como son las notificaciones o el registro de determinadas comunicaciones que deban efectuarse en cada procedimiento.

Como solución en el MITyC se ha desarrollado la aplicación de ROAD, que ofrece la funcionalidad necesaria para el registro y seguimiento de todos los asuntos que forman parte del trabajo diario de una unidad.

El elemento de información básico de ROAD es el asunto, entendiendo como tal el apunte de un documento o conjunto de documentos que han entrado o salido de la unidad administrativa que lo está registrando. Un asunto se estructura en tres partes:

- Datos generales, que incluyen fechas de registro, interesado, tipo, ...



- Documentación
- Trámites, que pueden ser generados automáticamente si éstos se realizan con la aplicación (envíos, remisión al portafirmas, ...) o manuales, en cuyo caso se puede establecer una fecha fin de plazo

Relación Asuntos > Detalle del Asunto

Nº Registro: 2009-00061-E Origen/Destino: **Publicado en el Registro Electrónico**

Remitente: JUAN PEDRO NUIN DEL PINO Organización:

Título: **Formulario de prueba para formacion**

Datos Generales Documentos [1] Tramitaciones [1]

Datos del registro (los campos marcados con * y con fondo amarillo son de cumplimentación obligatoria)

Tipo Registro *	Anualidad	Nº Registro	F. Documento	F. Registro	F. Reg. Ministerio	Nº Registro Ministerio	Clave Consulta
Entrada	2009	00061		09/06/2009	09/06/2009	200900050006013	295613A94Q

Tipo de Comunicado S/Ref Nº Expediente Procedimiento

Seleccione Valor/Escriba ROAD-2009-463833300019 ROAD

Datos del interesado [Desplegar resto de datos del interesado](#)

NIF/NIE	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
30641582Q	JUAN PEDRO	NUIN	DEL PINO

Organización / Unidad Orgánica

CIF Cargo

E-mail Nº Envío SMS

JPNUIN@MITYC.ES Denegar expresamente Comunicación/Notificación electrónica

Datos del Asunto

Título: **Formulario de prueba para formacion**

Asunto *: **EXPONE: Exposición de prueba**

Carpeta Seleccione Valor/Escriba texto

Situación del Asunto Seguimiento Seguimiento

Observaciones SOLICITA:

Guardar Datos

Figura 1. Contenido de un asunto

Los asuntos pueden ser de dos tipos, de entrada o de salida. Entre los de entrada cinco son las fuentes desde las que un ROAD puede recibir información:

- Digitalización de entradas de los registros presenciales (ya mencionada).
- Entradas telemáticas remitidas mediante un formulario patrón parametrizado (ya mencionada).
- Entradas generadas internamente por la unidad.
- Envíos remitidos por otras unidades.
- Entradas provenientes de aplicaciones sectoriales.

Como elemento de nivel superior al asunto se define el expediente o agrupación de asuntos. Es posible establecer una vinculación entre ambos elementos de manera que se permita la navegación entre ellos.

Además de la funcionalidad de registro, ROAD permite la realización de búsquedas básicas y avanzadas por prácticamente todos los campos de información que integran un asunto, así como la generación de informes a partir de los resultados obtenidos. Además, para cada asunto es posible obtener extractos con diferentes formatos y contenido.



Adicionalmente, desde la aplicación, si se dispone de los permisos necesarios para ello, es posible realizar llamadas a las aplicaciones de compulsión electrónica y portafirmas electrónico – P@C. Otra funcionalidad adicional como la posibilidad de generar una salida a partir de una entrada contribuye a facilitar su usabilidad.

ROAD
Área de Pruebas - Formación
M.TERESA DE LA CONCEPCION BLANCO (Acceso como Administrador)

Relación Asuntos

Todos los campos Fecha inicio 01/01/2009 Fecha fin 20/07/2009 Tipo Todos Situación Pendiente Origen/Destino Todos [Buscar] [Quitar]

Filtros Avanzados [Mostrar]

Relación de Asuntos

Leyenda: Interno ROAD Registro Electrónico Registro General Anulado/Traspasado Externo

Nº Registro	Nº Exp (S/Ref)	Interesado	Asunto	Fecha Registro			
2009-00061-E	ROAD-2009-463833300019	JUAN PEDRO NUIN DEL PINO	EXPONE: Exposición de prueba	09/06/2009			
2009-00058-E		RICARDO HERNANDEZ CUESTA S.G. DE OPERADORES Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	Telefonica solicita la validación administrativa de su compromiso nº 12 de haber instalado 8.100 Nodos B antes del LC+4.	08/06/2009			
2009-00053-E	ROAD-2009-463833300013	PABLO COLÓN SÁNCHEZ TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.	Datos complementarios relacionados con un compromiso de TESA en relación con Calidad de Servicio	27/05/2009			
2009-00052-E	ROAD-2009-463833300017	angel g	INFORME MONTSERRAT	26/05/2009			
2009-00051-E	ROAD-2009-463833300011	RAQUEL CASTAÑO	INFORME MONTSERRAT	26/05/2009			
2009-00048-S	ROAD-2009-463833300037	PABLO COLÓN SÁNCHEZ TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.	Datos complementarios relacionados con un compromiso de TESA en relación con Calidad de Servicio	27/05/2009			
2009-00047-S		M.ANGELES Adeva fernandez	PRUEBA 123 2	26/05/2009			
2009-00046-E		ANA MARIA RODRIGUEZ ORTEGA AREA DE PRUEBAS - FORMACION	ENTRADA ALEGACIONES	26/05/2009			
2009-00046-S	ROAD-2009-463833300016	M.ANGELES ADEVA FERNANDEZ ADEVA FERNANDEZ	PRUEBA 123 2 SSSSSSALIDA	26/05/2009			
2009-00044-S		ADELA lopez	REGISTRO	26/05/2009			

[Mostrar] 10 registros [Anterior] Página 1 de 8 [Siguiente] 77 registros encontrados

Figura 2. Relación de asuntos

Finalmente, y para ayudar en las tareas de seguimiento, la aplicación ha optimizado su ergonomía ofreciendo codificación de colores de asunto, documentos y trámite en función de su origen, naturaleza y tipo, respectivamente, iconos visuales de aviso ante la existencia de documentación no leída, ...

4. Envío y recepción de comunicaciones y peticiones

La aplicación ROAD permite a los usuarios de una unidad realizar el envío de asuntos y su documentación asociada a otra, habitualmente por motivos informativos o para la solicitud de un informe.

En caso de que la unidad destinataria de la petición también disponga de ROAD, el envío de la unidad origen generará de manera automática un asunto de entrada en destino. El asunto incluirá información sobre la unidad remitente, los datos generales que tuviera el asunto de la unidad origen así como la documentación que ésta seleccionó en el momento de realizar el envío. Además, este asunto estará vinculado con el asunto de la unidad origen que lo envió, por lo que dispondrá de una opción de respuesta específica. Mediante ella, la contestación de la unidad destinataria, con el comentario y/o documentación que corresponda, se integrará automáticamente en el asunto de la unidad origen a partir del que se generó el envío.



Si la unidad destinataria no tiene ROAD el envío se realizará mediante un mensaje de correo electrónico con las siguientes características: incluirá la información básica del asunto en el cuerpo del mensaje, los documentos adjuntos seleccionados y un enlace en la parte inferior para que el destinatario pueda responder. Es decir, no se debe contestar a este correo sino acceder al enlace mencionado de manera que la respuesta pasará a integrarse en el ROAD de la unidad origen. Este acceso, por motivos de seguridad, deberá realizarse con certificado digital.

Envío a Unidad - Diálogo de página web

Nuevo Envío (los campos marcados con * y con fondo amarillo son de cumplimentación obligatoria)

Unidad destinataria * Selección de Unidad Orgánica
(Escriba la unidad a buscar)

Traspaso
 Marque el check si desea traspasar el asunto a la Unidad de destino

Observaciones

Adjuntar documentos
 Documento procedente del registro electrónico. [Copia Autentica de la Solicitud.pdf]

Figura 3. Datos de un envío

Si el destino es una unidad u organismo ajeno al Departamento, la vía de comunicación utilizada será siempre la del correo electrónico con enlace. Se han habilitado los mecanismos necesarios para que éste pueda ser utilizado desde Internet.

De: MTCconcepcion@mityc.es Enviado el: miércoles 22/07/2009 11:01

Para: Concepcion Blanco, M.Teresa De La

CC: Romero Muñoz, Nuria

Asunto: Asunto ROAD Nº: 2009-00043-5 remitido por AREA DE PRUEBAS - FORMACION

Mensaje: CUADRO DE ESPECIALIDADES.doc (22 KB)

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO ROAD

Se le ha enviado un asunto desde el sistema ROAD del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Estos son los datos referidos al asunto enviado:

Nº Registro:	2009-00043-S	Fecha Registro:	26/05/2009
S/Ref:		Nº Expediente:	NEO-1234/2009-ES
Nº Registro Mityc:		Fecha Registro Mityc:	
Unidad Administrativa:	AREA DE PRUEBAS - FORMACION		
Asunto:	enviar carta CUADRO ESPECIALIDADES		

Mensaje: Te solicito informe urgente

Figura 4. Envío por correo electrónico

En cualquiera de los dos casos escenarios de envío, en el asunto de la unidad remitente se generará un trámite automático que incluirá información sobre el envío realizado (fecha, documentación, ...). En caso de que éste se haya realizado vía ROAD se dispondrá asimismo de un control de lectura del asunto en la unidad destinataria.



Además del uso que de la aplicación se puede realizar mediante su interfaz gráfico de usuario, la plataforma dispone también de una capa de servicios que pueden ser invocados desde aplicaciones sectoriales. De esta manera, una petición de informe realizada desde una aplicación vertical puede desencadenar la generación de un asunto de salida en el ROAD de la unidad gestora y otro de entrada, vinculado con el anterior, en el ROAD de la unidad destinataria de la petición. La respuesta enviada por esta unidad será automáticamente integrada tanto en el ROAD de la unidad gestora como en la propia aplicación sectorial.

5. Notificaciones al interesado

Con objeto de que los centros que utilicen la aplicación ROAD puedan realizar comunicaciones y notificaciones a los interesados, se ha habilitado la funcionalidad para la publicación en el registro electrónico del Departamento de asuntos y expedientes.

Existen dos posibilidades a la hora de realizar estas comunicaciones: utilizar el mecanismo legalmente reconocido de notificaciones electrónicas fehacientes o bien el de comunicaciones. Las principales diferencias entre ambos se resumen a continuación.

Una notificación electrónica tiene plena validez legal como elemento probatorio. La legislación que la regula establece en 10 días el plazo máximo de lectura desde su puesta a disposición, interpretándose como rechazada si transcurre dicho periodo sin que haya sido aceptada. El interesado, para poder acceder a su contenido, precisará del uso de un certificado electrónico reconocido con el que expresamente firmará o rechazará dicha notificación.

Una comunicación, salvo que la reglamentación de un procedimiento en concreto así lo recoja, no tiene validez legal y se realiza únicamente a efectos informativos. No tiene plazo de validez y el interesado puede acceder a ella bien con certificado electrónico o bien con una clave de consulta, ya que no se firma.

Tanto si se utilizan notificaciones como comunicaciones, la aplicación almacenará la fecha en que se practicaron así como su estado y fecha de última acción (aceptación o rechazo en caso de notificaciones, lectura en caso de comunicaciones). En el caso de comunicaciones también se guardará la clave de consulta. Asimismo, en ambos casos se generará un correo electrónico de cortesía que permita avisar a los interesados de la puesta a disposición de información pendiente de lectura en el registro del Ministerio.

En caso de que la publicación sea de un expediente, el usuario de ROAD podrá actualizar el estado de tramitación del mismo o el interesado. Si se trata de un asunto la publicación no podrá ser modificada, debiendo proceder, si fuera necesario, a realizar otra salida a modo de rectificación.

7. Entorno tecnológico

Se trata de una aplicación web desarrollada con tecnología ASP.NET, en C#, con bases de datos Oracle 10g y MS SQLServer 2005. Utiliza Framework 2.0 y Ajax.



8. Indicadores de uso

	Año 2009
Asuntos Totales	121.980
Asuntos de Entrada Totales	90.498
Asuntos de Entrada Recibidos mediante ROAD	6.723
Asuntos de Entrada Recibidos mediante Registro General	33.956
Asuntos de Entrada Recibidos mediante Oficina Virtual	335
Asuntos de Salida Totales	31.482
Asuntos de Salida Registrados en el Registro Electrónico	39
Asuntos Anulados por el Registro General	215
Documentos Adjuntados en Asuntos de Entrada	69.532
Documentos Adjuntados en Asuntos de Salida	15.264
Envíos a Otras Unidades mediante ROAD	7.122
Envíos a Otras Unidades mediante E-mail	10.251