



Comunicación

343

PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Manuel Escudero Sánchez

Director General de Informática
Consejería de Economía y Hacienda
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Pedro Olivares Sánchez

Jefe de Servicio de Integración de Aplicaciones Corporativas
Dirección General de Informática
Consejería de Economía y Hacienda
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Jose Antonio Navarro López

Técnico Responsable
Dirección General de Informática
Consejería de Economía y Hacienda
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Palabras clave

Administración Electrónica. SOA. Servicios. Tramitador.

Resumen de su Comunicación

Descripción de la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. El modelo de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia está basado en SOA (Service-Oriented Architecture). Los servicios proporcionados a través de la plataforma se pueden clasificar en servicios básicos, servicios de valor añadido y servicios de tramitación. Se realiza una descripción somera de la herramienta "Tramitador", que proporciona una interfaz genérica de tramitación.

PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

1. El reto de la Administración Electrónica

La Administración Electrónica se basa en el uso de las TIC, sobre todo Internet, como una herramienta estratégica para lograr una mejor administración pública. El diseño, la planificación y la ejecución de políticas basadas en este concepto deben estar centradas en el ciudadano y en la empresa como receptores de servicios telemáticos de alto nivel de sofisticación e integración, y es éste el momento de abordar estos servicios puesto que tanto la sociedad como la Administración Pública han alcanzado suficiente grado de madurez.

Misión

Facilitar la administración, reduciendo el tiempo, el espacio, el coste, la complejidad y la incertidumbre

Visión

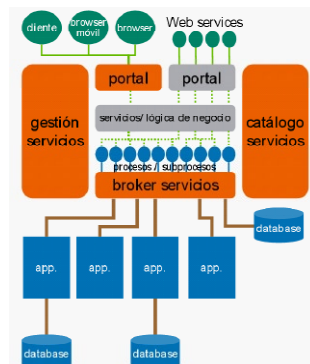
Apuesta decidida por la prestación de “e-servicios” que estarán disponibles por más canales, en cualquier momento y posibilitarán tramitaciones completas y automáticas

Objetivos

- Facilitar los servicios más demandados con un nivel de calidad adecuado (disponibilidad 24x7)
- Mejorar la atención clásica (por “ventanilla”) usando la eAdministración
- Conseguir un 'look and feel' de los servicios identificable (presentación, estilo, contenido, calidad,...)
- Disponer de indicadores de medida de eficiencia y uso de los servicios
- Implicar a toda la organización, aprovechando el momento para mejorar la misma
- Lograr la sostenibilidad en el tiempo

2. Modelo eAdministración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

El modelo de Administración Electrónica (a partir de ahora, eA) está basado en SOA (Service-Oriented Architecture), una metodología de diseño y construcción de soluciones software no acopladas que expone las funciones de negocio como servicios accesibles por programa para ser usadas por otras aplicaciones a través de interfaces publicados.



Ventajas de negocio

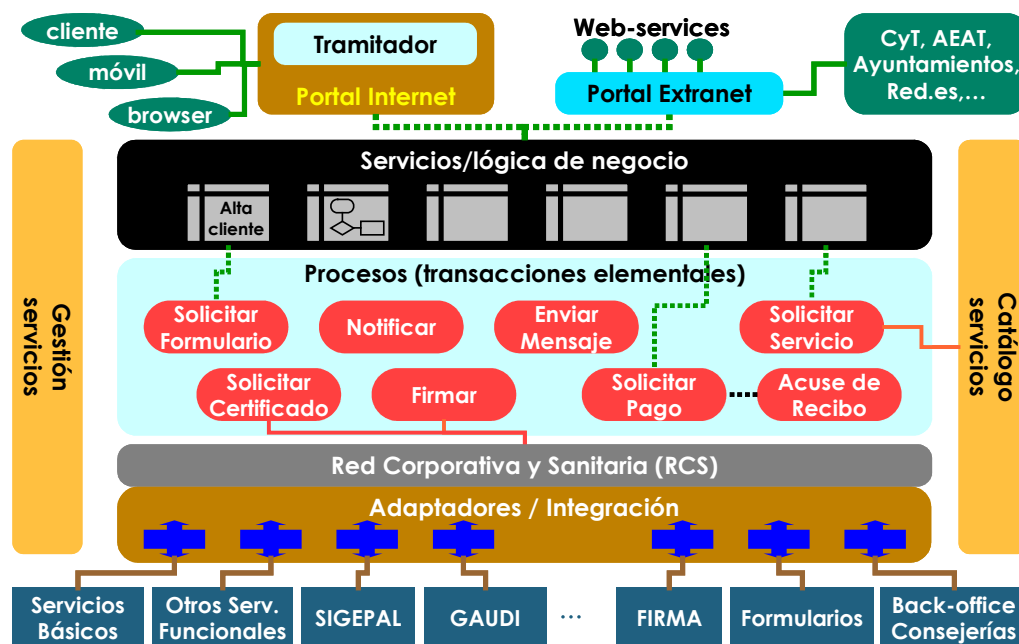
- Eficiencia: Incrementa la integración del negocio a través de servicios de negocio.
- Fiabilidad: Incrementa los niveles de servicio.
- Adaptabilidad: Mayor efectividad antes los cambios continuos del negocio.

Ventajas tecnológicas

- Sencillez: La integración basada en estándares reduce la complejidad de las aplicaciones.
- Reusabilidad: Los mismos servicios pueden usarse en plataformas heterogéneas.
- Rapidez: La posibilidad de usar servicios ya existentes acelera el desarrollo de soluciones.

Dicha arquitectura se ha implantado mediante la tecnología de servicios web, que es una tecnología de componentes distribuidos que soportan SOA en Internet. Un servicio web es la evolución de un componente distribuido, acercándolo al concepto de aplicación independiente. Dicho término puede aplicarse a servicios basados en componentes que reutilizan tecnologías asociadas a Internet (XML, HTTP, UDDI, SOAP, etc.) y están construidos sobre estándares independientes de la plataforma y de los lenguajes de programación (SOAP, UDDI, WSDL, XML, etc.). Están pensados para resolver funcionalidades de alto nivel que pueden encapsularse en procesos de negocio.

3. Arquitectura de Administración electrónica de la CARM



La plataforma eA de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (en adelante CARM) se basa en un modelo de integración basado en una arquitectura tecnológica de Broker de Servicios Públicos (PSB).

La solución desarrollada soporta tres modos principales de interacción (a través del middleware de integración) con el PSB:

- Interacciones que los ciudadanos realizan a través del portal administrativo de la CARM solicitando

la ejecución de un servicio disponible en el PSB.

- Interacciones internas de Consejerías y Organismos públicos de la CARM, que solicitan la ejecución de un servicio del catálogo.
- Interacciones externas de diversos Agentes que colaboran en la ejecución de un proceso administrativo de la CARM.

Para la implementación de este middleware de integración, así como para el resto de plataforma eA, se están utilizando el conjunto de soluciones proporcionadas por BEA Weblogic (Server, Integration y Workshop), así como desarrollos J2EE. Todas las funcionalidades se desarrollan de forma que permiten ser accesibles como Servicios Públicos a través de servicios web, asegurando el principio de acoplamiento débil entre los distintos módulos lógicos.

Además la arquitectura se implementa con las siguientes características adicionales:

- Seguridad avanzada.
- Alta disponibilidad.
- Diferenciación en tres entornos: desarrollo, pruebas y producción.

Servicios de la plataforma eA

Los servicios proporcionados a través de la plataforma de eA se pueden clasificar en servicios básicos, servicios de valor añadido y servicios de tramitación.

Los servicios básicos son aquellos pertenecientes al núcleo de la solución de eA, que dan soporte al modelo de Integración y son necesarios para la implementación del resto de servicios sobre la plataforma. Los principales módulos definidos y desarrollados que dan soporte al modelo de Integración, convirtiéndose en los servicios básicos de la plataforma, son:

- Traza y Auditoría de Mensajes
- Identidades y Seguridad
- Identificación de Transacción
- Enrutamiento y Transformación de Mensajes
- Orquestación de procesos
- Gestión de estados / Expedientes
- Fechado
- Perfiles de usuario
- Directorio de Servicios

Los servicios de valor añadido son aquéllos que, sin pertenecer al núcleo de la solución de integración, ofrecen funcionalidades que pueden ser utilizadas directamente por las distintas aplicaciones/sistemas clientes de la plataforma, o para la composición de nuevos servicios. Entre los ya implementados tenemos:

- Autenticación/autorización mediante certificado digital
- Gestión de formularios electrónicos
- Firma y verificación de firma
- Emisión de certificados
- Notificación telemática
- Registro de entrada
- Archivo documental
- Consulta de expedientes

Durante el año 2006 se va a completar la implementación de los siguientes servicios:

- Pago telemático
- Notificación multicanal
- Registro de salida
- Encriptación
- Recepción de certificados
- Portafirmas

Los servicios de tramitación: son aquellos servicios que ofrecen, a través del portal, una interfaz hacia la plataforma para que, bien un ciudadano o un funcionario realice un trámite con la administración de la CARM. Un ejemplo de ellos es el relleno de un modelo tributario.

Como muchos de estos servicios tienen elementos comunes se ha creado una herramienta (Tramitador) que integra distintos servicios de los descritos en este documento, y que permite ofrecerlos como una interfaz unificada de tramitación.

Los servicios que integra el Tramitador son: Autenticación, Formularios, Incorporación de anexos, Registro de entrada, Archivo documental, Firma y verificación, Generación de recibos (documentos PDF firmados). Cada trámite incorporado es parametrizable (hay trámites que no llevan anexos, pago, registro de entrada,...)

Además, gestiona las relaciones con el Back-Office, mediante la llamada a servicios web para:

- Entrega de datos
- Gestión de listas de valores
- Validaciones complejas

4. Caso de Uso

1. El ciudadano accede al Catálogo de Procedimientos a través de la Guía de Servicios de la página principal de www.carm.es.
2. Selecciona un procedimiento de los que admiten tramitación.
3. La tramitación telemática comienza con la autenticación del ciudadano, y el relleno del correspondiente formulario (en HTML).

administración electrónica Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

INFORMACION Y RECLAMACIONES DE CONSUMO

FORMULARIO

Región de Murcia
Consejería de Turismo, Comercio y Consumo Dirección General de Consumo Teléfono 012

SOLICITUD 476

INFORMACION Y RECLAMACIONES DE CONSUMO

1 - Datos del Reclamado

Nombre Establecimiento Cafetería 123

Razón social _____ CIF A09006172

Primer Apellido Sanchez Segundo Apellido Ruiz Nombre Juan

Documento DNI 22521369 Municipio MURCIA Pedanía COBATILLAS

Via Calle Teniente Flomesta Número 2 Piso 1 Puerta C

Portal Escalera Km Código Postal 30001 Teléfono 968123654

Fax _____ Email _____

Actividad _____

2 - Datos del Reclamante

Accesibilidad | Aviso Legal
© Todos los derechos reservados. 2005- Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
Resolución mínima recomendada de 800x600 px.

4. El trámite puede requerir del anexo de documentos.

administración electrónica Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

INFORMACION Y RECLAMACIONES DE CONSUMO

ANEXOS

Descripción del documento

Adjunte su documento

Adjuntar Anexo Examinar... Continuar trámite

Accesibilidad | Aviso Legal
© Todos los derechos reservados. 2005- Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
Resolución mínima recomendada de 800x600 px.

5. Si en el procedimiento se debe notificar, se incluye una pantalla para comunicar las direcciones de notificación.

administración electrónica Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

INFORMACION Y RECLAMACIONES DE CONSUMO

NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS

Notificación por defecto: E-mail

Notificación por Correo Postal:

Dirección Postal

Pais(*) [dropdown] Provincia(*) [dropdown]
 Municipio(*) [dropdown] Localidad(*) [dropdown]
 Municipio Extranjero [input]
 Tipo de Vía(*) [dropdown] Vía(*) [input] Km [input]
 Número(*) [input] Bloque Portal Escalera Piso Puerta
 Código Postal [input]

Notificación por Email: Email [input]
 Notificación por SMS: Móvil [input]
 Notificación por Fax: Fax [input]
 Notificación por DEU: D.E.U. [input]
 Notificación por Teléfono fijo: Teléfono [input]

Observaciones [text area]

Continuar trámite

6. En el proceso de envío, firma los datos con su certificado digital. La petición llega a la plataforma eA, dónde se almacena de forma fehaciente la petición del ciudadano.

administración electrónica Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

INFORMACION Y RECLAMACIONES DE CONSUMO

REGISTRO TELEMÁTICO ENTRADA

Solicitud de Registro a Firmar

Organismo: Dirección General de Consumo Asunto: INFORMACION Y RECLAMACIONES DE CONSUMO
 Identificación: 05198240X Nombre: LOPEZ RODRIGUEZ SONIA
 Número de Expediente: Fecha: 2006-02-28 Hora: 09:17:48

Documentación adjunta

| Nombre | Rol | Código |
|-------------|---------------|---------------|
| tramite.xml | RoL_Principal | Cod_Principal |

Firmar

Si quiere puede visualizar el contenido real en formato XML que va a firmar. Pulse aquí

Accesibilidad | Aviso Legal
 © Todos los derechos reservados. 2005 - Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
 Resolución mínima recomendada de 800x600 px.

7. La respuesta de la plataforma se procesa, se firma electrónicamente (firma digital + sello de registro) y se devuelve al ciudadano en un formato imprimible, análogo al correspondiente en papel, y almacenable por el usuario (PDF). Esta respuesta puede ser tanto un certificado solicitado por el usuario como simplemente un certificado de registro de la solicitud a la administración.

administración electrónica
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

INFORMACION Y RECLAMACIONES DE CONSUMO
RECIBO TELEMÁTICO

No se pueden guardar datos escritos en este formulario.
Imprima el formulario completo si desea tener una copia de los registros.

Imprimir formulario Resaltar campos

1 de 1

Accesibilidad | Aviso Legal
© Todos los derechos reservados. 2005- Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
Resolución mínima recomendada de 800x600 px.

8. Los datos del formulario son extraídos en la plataforma de eAdministración y entregados, vía Servicio Web, a la Consejería u Organismo Autónomo responsable de la gestión del procedimiento para que comience su tramitación.

5. Conclusiones

Nos encontramos en un momento en que los ciudadanos y empresas son plenamente conscientes de las ventajas y oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías y demandan de las Administraciones más y mejores servicios. La Comunidad Autónoma de Murcia asume su responsabilidad para con sus administrados, y una vez está en continuo proceso de ampliación de su plataforma de eAdministración, una plataforma moderna, flexible, centrada en la calidad de servicio y en la interoperabilidad tanto con los sistemas de back-office internos como con otras administraciones.

Además, sobre dicha plataforma se están dando de alta servicios finales al ciudadano (Portal Tributario, Guía de Servicios) con el objetivo de acercar la Administración al ciudadano y facilitarle los trámites que realice.