

CRETA Consulta multicanal de Registros, Expedientes y Trámites Administrativos en el MITYC

Pablo Burgos Casado (Jefe de Área Desarrollo (SGTIC - MITYC))

María Ángeles Rodelgo Sánchez

Alicia Ranz Ramos

1. DESCRIPCIÓN

CRETA es una **aplicación multicanal desarrollada en .NET**, que **permite consultar en cualquier dispositivo móvil** la información de los distintos registros, expedientes y trámites administrativos dentro del área de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Se trata de una **aplicación multicanal que permite la consulta de los trámites de los procedimientos administrativos iniciados a instancia del interesado (solicitud, subsanación, alegaciones, resolución) y sirve para dar cumplimiento a lo establecido por la ley 11/2007**, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Se basa en la necesidad de ofrecer a los ciudadanos y a los representantes legales de las distintas empresas, información sobre el estado de tramitación de sus procedimientos de acuerdo a lo establecido por la citada ley. El sistema permite consultar esta información a través de internet, o desde cualquier dispositivo de movilidad (móviles, pda's, etc).

CRETA está disponible en <https://oficinavirtual.mityc.es/CRETA> a través de internet y <http://oficinavirtual.mityc.es/CRETA.Mobile> a través de dispositivos móviles.



La Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas se justifica en la creación de un marco jurídico que facilite la extensión y utilización de las nuevas tecnologías. Y el principal reto que tiene la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la sociedad en general y en la Administración en particular es la generación de confianza suficiente que elimine o minimice los riesgos asociados a su utilización. La desconfianza nace de la percepción, muchas veces injustificada, de una

mayor fragilidad de la información en soporte electrónico, de posibles riesgos de pérdida de privacidad y de la escasa transparencia de estas tecnologías.

La **inclusión de todos los ciudadanos**, sin ninguna restricción, en la utilización de la administración electrónica está recogida como **uno de los derechos de los ciudadanos en la LAECSP** (Capítulo 6 apartado c). Los servicios en línea de las Administraciones deben llegar a todos sin ninguna discriminación por motivos de cultura, edad, sexo, condición social, accesibilidad, etc. La creación de una Administración moderna exige contar con todos los ciudadanos como receptores de servicios.

La aplicación se apoya en la información de cada procedimiento dentro del MITYC, permitiendo la consulta del expediente electrónico desde el inicio hasta su resolución. Para ello utiliza el Gestor de Expedientes Normalizado (GEN), un motor de flujo de trabajo, también desarrollado, para la consulta de procedimientos.

La identificación de los usuarios para la consulta de expedientes electrónicos se realiza a través de certificado electrónico de clase X509V3 o Dni electrónico y usuario y contraseña en el caso de la aplicación para Internet y con **usuario y contraseña para los dispositivos móviles.**

CRETA se ha desarrollado en el entorno **Visual Studio .NET 2005** (C# y visual basic.net), utilizándose SQL Server 2005 como gestor de base de datos. Para la versión de dispositivos móviles se han empleado diferentes emuladores de dispositivos móviles: el Device Emulator Manager (con diferentes versiones de Windows Mobile), IBBDemo, Blackboud iPhone Browser Simulator, S60 5th Edition SDK y Nokia N97 SDK.

En esta versión para dispositivos se desarrollaron paginas HTML adaptadas para su correcta visualización en cada dispositivo móvil. La consulta telemática de expedientes **evita a los ciudadanos los desplazamientos innecesarios a las dependencias del Órgano Gestor o las llamadas a los centros de atención de cada organismo**, y facilita el acceso en igualdad de condiciones, frente al método presencial.

2. ALCANCE DEL PROYECTO

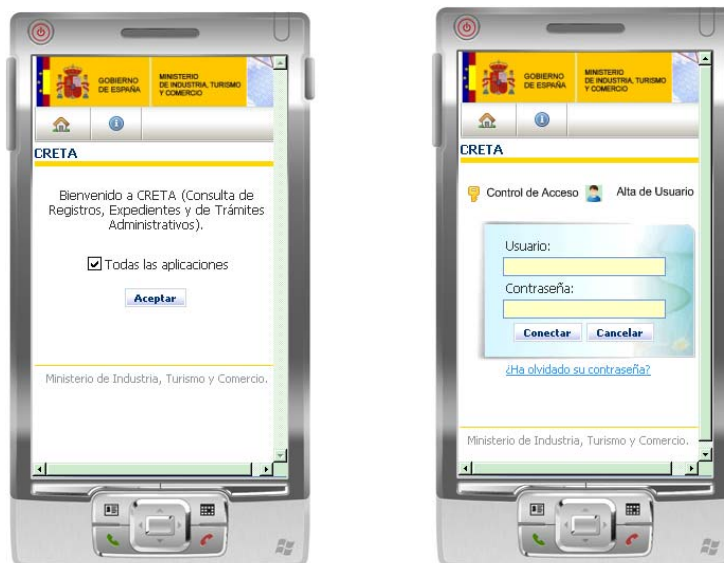
CRETA establece los requerimientos básicos para la consulta multicanal de la información sobre el estado de tramitación de cualquier procedimiento administrativo:

- **Información electrónica.** Disponibilidad de información sobre las características y requisitos del procedimiento.
- **Comunicaciones electrónicas.** Sistema de comunicaciones con el ciudadano para la obtención de información y la realización de consultas.
- **Consulta del estado de tramitación.** Habilitar sistemas de consulta del estado del expediente; es decir, posibilitar al ciudadano a acceder al estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados. **La consulta puede realizarse a través de internet, o desde cualquier dispositivo de movilidad.**

El alcance de este sistema cubre por tanto los siguientes aspectos:

- **Seleccionar la consulta a realizar: todas las aplicaciones o una aplicación determinada.**

El usuario puede consultar los expedientes asociados a todas las aplicaciones donde esté dado de alta o puede consultar los expedientes de una aplicación determinada.



- **Acceso a CRETA por parte del ciudadano y el gestor mediante:**
 - o Certificado electrónico o con usuario y contraseña (se realiza con conexión segura https) si se accede a través de Internet. En este caso la conexión utiliza protocolo de seguridad https
 - o Usuario y contraseña si se accede por dispositivo móvil.

Cuando el usuario se logea mediante usuario y contraseña pueden darse dos posibilidades:

- o Si había seleccionado consultar todas las aplicaciones, se tiene que identificar con el usuario dado de alta en CRETA.
- o Si había seleccionado una aplicación determinada, se puede identificar con el usuario de CRETA o con el usuario de la aplicación seleccionada.

El usuario puede darse de alta en CRETA. Además puede recuperar la contraseña, si no la recuerda a partir del NIF del usuario.

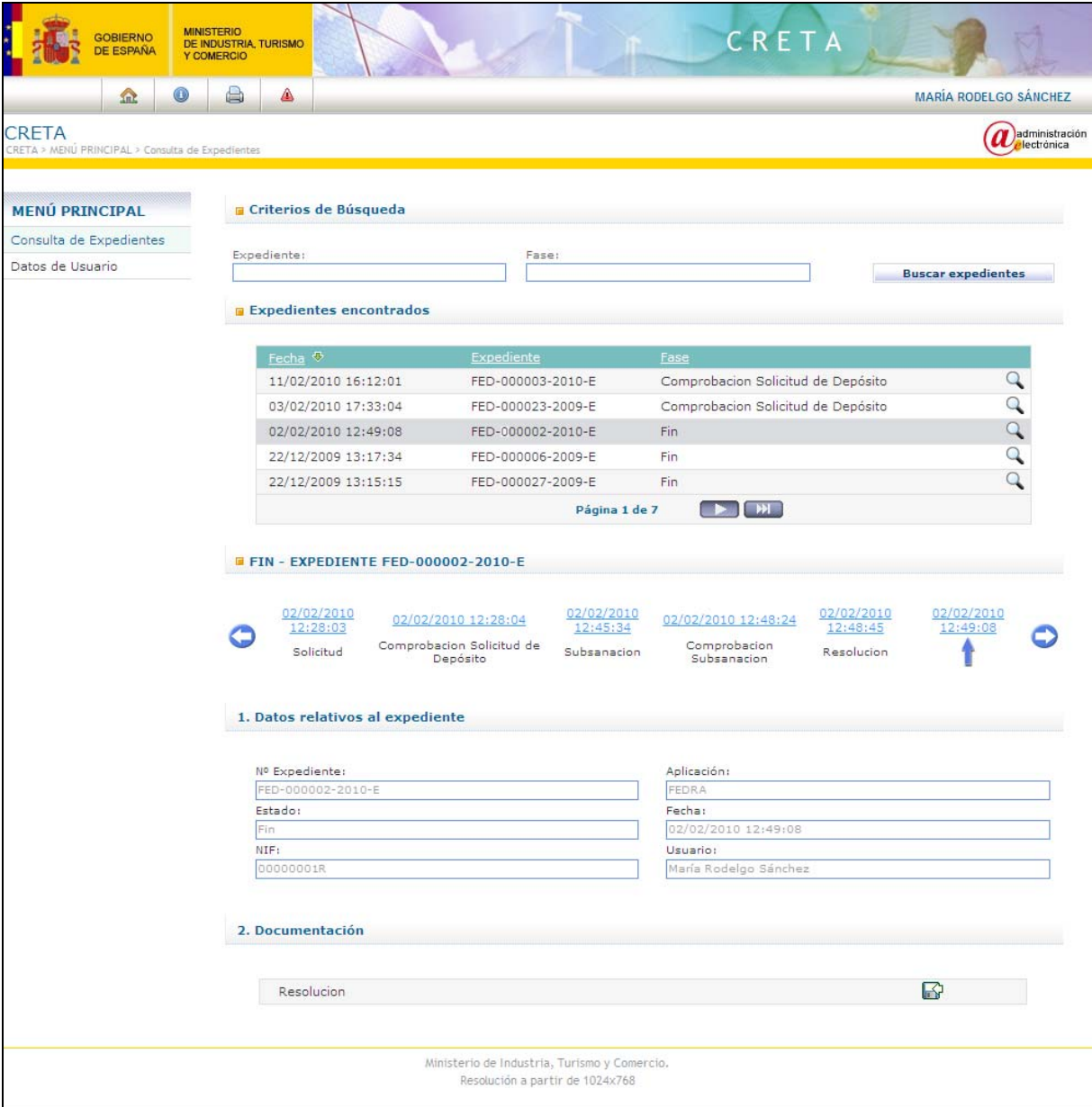


- **Consulta del estado de los registros asociados al usuario.** Permite consultar el estado actual de los registros dados de alta en GEN, además de un histórico de los estados por los que ha pasado.

El usuario que acceda a la aplicación puede tener uno de los dos posibles perfiles asociados a cada una de las aplicaciones: usuario y gestor. El perfil usuario permite consultar los registros de las aplicaciones que hayan sido dadas de alta por él, mientras que el perfil gestor puede consultar todos los expedientes dados de alta de la aplicación.

Además dispone de filtros de búsqueda para localizar los expedientes, según los criterios número del expediente y nombre del estado.

La aplicación también permite consultar los documentos asociados a los expedientes.



The screenshot shows the CRETA web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Government of Spain and the Ministry of Industry, Tourism and Commerce. The main header includes the text 'CRETA' and the user's name 'MARÍA RODELGO SÁNCHEZ'. Below the header, there is a 'MENÚ PRINCIPAL' section with options like 'Consulta de Expedientes' and 'Datos de Usuario'. The main content area is divided into several sections:

- Criterios de Búsqueda:** Search fields for 'Expediente:' and 'Fase:', with a 'Buscar expedientes' button.
- Expedientes encontrados:** A table listing found expedients with columns for 'Fecha', 'Expediente', and 'Fase'.

Fecha	Expediente	Fase
11/02/2010 16:12:01	FED-000003-2010-E	Comprobacion Solicitud de Depósito
03/02/2010 17:33:04	FED-000023-2009-E	Comprobacion Solicitud de Depósito
02/02/2010 12:49:08	FED-000002-2010-E	Fin
22/12/2009 13:17:34	FED-000006-2009-E	Fin
22/12/2009 13:15:15	FED-000027-2009-E	Fin
- FIN - EXPEDIENTE FED-000002-2010-E:** A timeline of events for the selected expedient, showing steps like 'Solicitud', 'Comprobacion Solicitud de Depósito', 'Subsanacion', 'Comprobacion Subsanacion', and 'Resolucion' with their respective timestamps.
- 1. Datos relativos al expediente:** A form displaying details for the selected expedient:

Nº Expediente:	FED-000002-2010-E	Aplicación:	FEDRA
Estado:	Fin	Fecha:	02/02/2010 12:49:08
NIF:	0000001R	Usuario:	María Rodelgo Sánchez
- 2. Documentación:** A section for viewing documents associated with the expedient, currently showing 'Resolucion'.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Resolución a partir de 1024x768'.

Todos los puntos anteriores definen la primera etapa de desarrollo de CRETA.

Se tiene previsto una actualización de la aplicación que incluya la adaptación para garantizar la accesibilidad y una versión multilingüaje.

3. BENEFICIARIOS

Los principales beneficiarios de la aplicación son los ciudadanos, representantes legales y los gestores de los procedimientos administrativos. En la ley 11/2007, en el artículo 8, se establece que las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.

Mediante la utilización de los distintos dispositivos de movilidad se puede agilizar la consulta de la información y evitar costes innecesarios de desplazamientos o de atención telefónica para consultar por el estado de los distintos expedientes electrónicos iniciados por los solicitantes.

4. ARQUITECTURA Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

La aplicación está desarrollada en el entorno **Visual Studio .NET 2005 C#**, utilizándose **SQL Server 2005 como gestor de base de datos**. Está conectada a un conjunto de servicios web (con conexión http) mediante los cuales se controlan los estados por los que pasa el procedimiento administrativo. Estos servicios web, que se denominan como Gestor de Procedimientos Administrativos de Energía (GEN), son utilizados por diferentes aplicaciones ligadas a la tramitación de procedimientos administrativos.

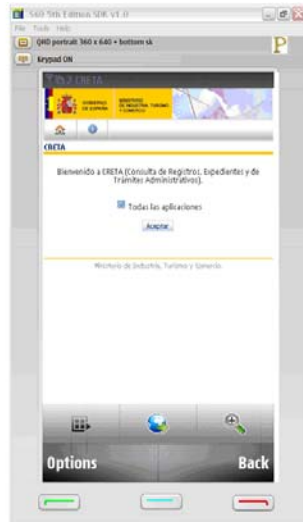
La **firma digital se realiza en formato XAdES-BES** y está basada en la especificación técnica ETSI TS 101 903 v1.2.2 del estándar **XML Advanced Electronic Signature (XAdES)**, que satisface los requerimientos de la directiva europea para las firma electrónicas.

La firma digital mediante el estándar XmlSignature permite garantizar la autenticidad de los datos y el emisor o emisores del mensaje. De esta forma la integridad del mensaje y los emisores, así como la característica de no repudio del mismo queda garantizada.

En el desarrollo de CRETA se han utilizado diferentes emuladores para visualizar la web en dispositivos móviles. El software emulador permite ver las páginas Web tal y como se verían en los dispositivos de hardware de los fabricantes, así como probar la interfaz del sitio Web tal y como lo harían los usuarios.



IBBDemo - Blackboud iPhone Simulator



S60 5th Edition SDK v1.0



Nokia N97 SDK v1.0



Device Emulator Manager
Windows Mobile 6.1.4



Device Emulator Manager
Windows Mobile 6.5

Los emuladores que se han utilizado han sido:

- Device Emulator Manager: Es un emulador que permite correr las versiones Windows Mobile 6, Windows Mobile 6.1 y Windows Mobile 6.5 en el ordenador. El navegador web que utiliza es Internet Explorer. Este emulador dispone de dispositivos de diferentes resoluciones de pantalla.
- IBBDemo, Blackboud iPhone Browser Simulator: Es un emulador que permite probar aplicaciones para iPhone. El navegador web que utiliza es Safari.
- S60 5th Edition SDK: Es un emulador con sistema operativo Symbian S60, que simula los dispositivos Nokia.
- Nokia N97 SDK v1.0: Es un emulador del Nokia N97 con sistema operativo Symbian S60.

5. RELEVANCIA

La adaptación de los procedimientos a la ley 11/2007 supone un importante hito para las Administraciones Públicas. La mejora en los servicios ofrecidos a ciudadanos y empresas en base a los derechos establecidos por la citada ley para los ciudadanos supone en contraprestación una obligación para la Administración.

La posibilidad de mostrar a los usuarios los estados de los expedientes electrónicos de cada uno de los procedimientos desde diferentes canales supone un importante esfuerzo para tratar de acercar los trámites administrativos al ciudadano.

Los avances de los smartphones y de las aplicaciones desarrolladas sobre los mismos permiten utilizar también este canal como medio de comunicación con los ciudadanos permitiendo el acceso desde este tipo de dispositivos a la información de los distintos procedimientos.

6. CONCLUSIONES

La gran velocidad en el desarrollo de las tecnologías de la información hace posible la aparición de nuevos instrumentos electrónicos que pueden aplicarse para la administración electrónica en muy poco tiempo, siendo necesario un esfuerzo continuo por parte de las Administraciones Públicas en proporcionar la información en los distintos canales existentes, facilitando el acceso multicanal de los ciudadanos a los servicios públicos, para garantizar sus derechos y para mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos.

CRETA supone un proyecto innovador al establecer un nuevo canal de contacto para ciudadanos y gestores y permitir la consulta por parte de estos de la información actualizada del estado de los diferentes expedientes electrónicos en los que se encuentren inmersos (ciudadanos y representantes legales de empresas y sociedades), o que sean encargados de tramitar (gestores).