



Comunicación

157

PLATEA: PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA e-ADMINISTRACIÓN

Agustín Elizegi Etxeberria

Director General EJIE

Gobierno Vasco

Juan Pedro Álvarez Martín

Director de Proyectos EJIE

Gobierno Vasco

Palabras clave

e-Administración, e-Government, tramitación electrónica, formulario electrónico, infraestructura de integración, interoperabilidad.

Resumen de su Comunicación

El objetivo de la ponencia es presentar el marco estratégico establecido que sirve para guiar las acciones de construcción técnica de los sistemas informáticos orientados a dar servicios de Administración Electrónica dentro de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus Organismos Autónomos, para que los diferentes proyectos puedan ser llevados a la práctica con una implantación efectiva y eficaz.

La Administración Electrónica debe ser entendida como la actuación orientada a ofrecer a los ciudadanos y empresas unos servicios públicos más eficientes y próximos, mediante la utilización de las nuevas Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, así como a mejorar la propia gestión interna del Gobierno Vasco.

Los principios del Modelo de Administración Electrónica están orientados a la transformación de la prestación de servicios, reinventando y digitalizando los servicios prestados al ciudadano, agilizando la gestión interna de las administraciones, mejorando la calidad de la información ofrecida y creando espacios de participación ciudadana.

Las Infraestructuras Tecnológicas necesarias para su puesta en marcha han evolucionado hacia una arquitectura única centralizada y común para el desarrollo de portales y trámites:

- *Sustentado en elementos comunes de soporte a la tramitación digital.*
- *Incorporando la infraestructura del «Contact Center».*
- *Desarrollando una infraestructura (EAI) para integrar y comunicar el portal con los sistemas internos.*
- *Extender los elementos de protección del acceso seguro a nuevos colectivos*

PLATEA: PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA E-ADMINISTRACIÓN

La estrategia definida por el GV establece la puesta en funcionamiento de la Infraestructura de e-Administración mediante la construcción de un conjunto de módulos y sistemas comunes que constituyan el núcleo de elementos corporativos horizontales de base. Como respuesta a dicha estrategia se han definido y construido diferentes componentes elementales que, juntos constituyen una Plataforma Tecnológica de base para ofrecer los servicios de Administración Electrónica:

- La infraestructura de integración, que simplifica y estandariza los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos departamentales o incluso de otras entidades, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una plataforma tecnológica unificada y compartida.
- Las herramientas de gestión de contenidos, portales y ejes de catalogación, reguladas por el Decreto 108/2004, de 8 de junio, del Modelo de Presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.
- Los sistemas de infraestructura de tramitación telemática, que permiten ofrecer al ciudadano una visión homogénea de los procesos de tramitación telemática gestionados por cualquier Departamento del Gobierno Vasco, facilitando al empleado público las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, definen y establecen los flujos de tramitación adscritos al modelo básico de tramitación, y aportan las soluciones técnicas necesarias que garantizan el cumplimiento de las normativas y procedimientos legales vigentes en materia de tramitación.

Componentes de PLATEA

Para poder ofrecer a los ciudadanos y empresas servicios telemáticos a través de aplicaciones normalizadas con criterios unificados se ha optado por la integración de dichos servicios mediante la tecnología de servicios Web, basada en estándares XML, con un interfaz accesible por múltiples protocolos normalizados que permiten acceder a las funcionalidades de un componente software sin importar las otras tecnologías o plataformas implicadas en la petición.

El desarrollo de una plataforma tecnológica común adquiere una gran importancia cualitativa porque se constituye en el elemento esencial de la estrategia de la e-Administración, al definirse como una plataforma de integración y puesta en servicio de los diferentes instrumentos de relación entre ciudadanos y Administración Pública.

La Plataforma Tecnológica que se ofrece a los Departamentos del Gobierno Vasco para la consecución de una Administración Electrónica está constituida como una arquitectura técnica que está construida mediante diferentes componentes básicos de infraestructura tecnológica que se han agrupado en tres áreas:

1. integración de aplicaciones, componentes, elementos y tecnologías
2. herramientas y aplicaciones de uso común para la presencia en Internet
3. servicios y sistemas elementales de tramitación telemática

1.- Infraestructura de Integración

Esta plataforma se basa en las líneas estratégicas establecidas por el PIT 2003-2005 y, por tanto, dentro de un marco de modelo de negocio de Gobierno orientado a compartir (o transmitir) datos, y al estableci-

miento de una arquitectura única, centralizada y común para el desarrollo de portales y trámites, sustentada en elementos comunes de soporte a la tramitación digital. Así se propone:

- El uso de XML como lenguaje de intercambio y definición
- La potenciación de los modelos de arquitecturas distribuidas que faciliten la exposición y consumo de servicios
- La creación de servicios de interés general (en especial, de aplicaciones horizontales) para compartir datos y procesos de negocio, dándolos de alta en el catálogo de servicios único
- La exposición de los servicios como «Web Services», para asegurar la interoperabilidad técnica
- La adscripción al modelo de publicación y suscripción de eventos informativos sobre cambios de estado de interés general, y su recepción a través de un sistema «propagador enrutador»
- La adscripción al formato de evento definido, publicando los que emite en el gestor de esquemas
 - Para que todo el sistema de mensajería asíncrona funcione es necesario que dichos eventos sigan un patrón predefinido que sepa tratar tanto el «propagador enrutador» como cualquier sistema receptor que demuestre interés en recogerlos
- Garantizar para los servicios publicados, por parte del Departamento responsable, niveles de servicio mínimos (rendimiento, ...), y un compromiso de mantenimiento
- Definir entidades de datos estándar, y por tanto de uso obligatorio en todo el Gobierno Vasco. Así, habría que asignar el Departamento (según competencias) responsable o propietario de éstos, pero siempre bajo supervisión de DIT-OMA-EJIE.
 - Se ha definido un formato «ejgvDocument», en base al cual se han modelado las siguientes entidades: Solicitud, Justificante de registro, Notificación telemática, Acuse de recibo de notificación, Justificante de publicación de notificación y Certificación. Se deberá ampliar con otras entidades que tengan componente legal, como por ejemplo los documentos contables, la entidad “tercero”, etc.

Es importante el compromiso de cada Departamento al respecto de mantener al día los registros o censos de los cuales son competentes para el buen uso de la infraestructura de tramitación.

2.- Infraestructura de presencia en Internet

Antecedentes

Las Herramientas Horizontales de Soporte al Modelo de Presencia en Internet surgen como respuesta a una de las líneas estratégicas definidas en el PIT 2003-2005, en el que se establece como objetivo la consecución de una arquitectura única para el desarrollo de portales de Internet y elementos comunes de soporte a la tramitación digital.

Así mismo, el Modelo de Presencia en Internet, regulado por el Decreto 108/2004, de 8 de junio, publicado en el BOPV de 16 de julio, formaliza la utilización de Herramientas y Aplicaciones de Uso Común por parte todas las entidades que conforman el ámbito de aplicación del Decreto, atribuyendo la responsabilidad de su regulación a la Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

El presente apartado regula el marco de utilización de las Herramientas y Aplicaciones de Uso Común en el ámbito del Modelo de Presencia en Internet:

- Gestor de Contenidos
- Gestor de Portales
- Gestor de Ejes de Catalogación
- Gestor del Buzón de sugerencias/consultas
- Buscador

Gestor de Contenidos

La herramienta que apoya la Gestión de Contenidos es PLATEA Contenidos que se utiliza para:

- Crear, modificar, versionar y borrar contenidos
- Catalogar contenidos
- Traducir contenidos
- Gestionar el ciclo de aprobación de los contenidos
- Publicación de los contenidos en Internet

En general, PLATEA Contenidos se utilizará en todas aquellas iniciativas cuyo objetivo sea la difusión o divulgación de información de ámbito general o sectorial, quedando fuera de esta clasificación aquella información de carácter particular a personas físicas o jurídicas (ciudadanos, empresas o colectivos) relativa a tramitación, documentación particular, información personal, etc.

Dentro de PLATEA Contenidos se han definido una taxonomía de tipificación que abarca la práctica totalidad del espectro de información ofrecida a los ciudadanos por el Gobierno Vasco.

En el caso de que una iniciativa gestione contenidos que no encajen con ninguno de los definidos, siempre es posible definir nuevos tipos de contenido.

PLATEA Contenidos se constituye, por lo tanto, en el repositorio único para los contenidos destinados a su difusión/divulgación en Internet, siendo posibles dos estrategias de uso:

- Utilización de la infraestructura básica de Gestión de Contenidos
- Integración en la infraestructura básica de Gestión de Contenidos

Como estrategia de utilización, se usa toda la infraestructura básica de PLATEA Contenidos que proporciona servicios para:

- Almacenar contenidos y objetos relacionados con el mismo
- Versionar de contenidos
- Publicar de contenidos
- Interfaz de usuario de búsqueda de contenidos que facilita su localización en PLATEA Contenidos
- Interfaz de usuario de gestión del contenido que facilita todas las tareas relacionadas con un contenido:
 - Modificación de los meta-datos básicos del contenido
 - Modificación de la información del contenido, en base a plantillas de captura de información
 - Generación de HTML en base a plantillas de presentación
 - Catalogación del contenido

Utilizando la estrategia de integración, las aplicaciones externas se integran con PLATEA Contenidos, utilizando parte de los servicios que este ofrece. En cualquier caso, las aplicaciones que opten por esta estrategia deberán respetar el modelo de contenido y, en particular, los tipos de contenidos horizontales, los

meta-datos básicos y los ejes de catalogación obligatoria.

Así mismo, las aplicaciones estarán obligadas a almacenar en PLATEA Contenidos toda la información relativa a los contenidos utilizando los interfaces de integración definidos por éste.

Como criterio general, se intentará utilizar siempre los servicios básicos de PLATEA Contenidos, optando por estrategias de integración en casos muy justificados, bien porque la infraestructura básica no es suficiente o bien por necesidades específicas de gestión.

Gestor de Portales

La herramienta que apoya la gestión de Webs es PLATEA Portales que se utiliza para:

- Crear, modificar y borrar páginas web dentro de un portal, organizando la disposición y apariencia visual de las partes que componen dichas páginas, así como el acceso a las aplicaciones e información general
- Publicar páginas de portal en Internet

En general, PLATEA Portales se utilizará para la creación de todas las páginas que forman un portal, utilizando para ello las áreas visuales disponibles:

- Menú Horizontal, Vertical y Detallado
- Imagen
- «Banner†»
- Migas de Pan
- Selector de lenguaje
- Texto libre (HTML)
- Destacados
- Pié de Página
- Buscador de texto libre y de negocio
- Resultados de búsqueda
- Contenedor de contenidos y aplicaciones
- Lista de resultados de búsqueda

En el caso de que alguna iniciativa departamental necesite de un área visual que no encaje con ninguna de las anteriores, siempre es posible definir nuevas áreas visuales.

PLATEA Portales se constituye, por lo tanto, en la herramienta única para la creación de páginas en la red de portales «euskadi.net».

Gracias a PLATEA Portales, las iniciativas podrán dar visibilidad a sus contenidos y aplicaciones en cualquier página de la red utilizando para ello el área visual de contenidos/aplicación, debiendo concentrarse en la información suministrada, sin tener en consideración elementos accesorios del portal como cabecera, pié de página, menús generales, «banners», etc.

Gestor de Ejes de Catalogación

La herramienta que apoya la gestión de Ejes de Catalogación es PLATEA Catalogación que se utiliza para:

- Crear, modificar y borrar Bolsas de Etiquetas
- Crear, modificar y borrar etiquetas dentro de una Bolsa de Etiquetas

-
- Crear, modificar y borrar ejes de catalogación que estructuran el acceso a las etiquetas

El sistema de catalogación se basa en un conjunto de etiquetas normalizadas, dispuestas en un árbol que facilita la gestión y utilización de las etiquetas (Ejes de Catalogación). Estas etiquetas pueden ser asociadas a un contenido, página de un portal, sugerencia, etc., dotándoles de la información semántica que los califica.

PLATEA Catalogación ofrece tres servicios:

1) Interfaz de Administración de Etiquetas y Ejes de Catalogación que permite administrar etiquetas y crear ejes que estructuran el acceso a las mismas

2) Interfaz de Selección de Etiquetas que permite a los catalogadores seleccionar etiquetas navegando por los Ejes de catalogación

3) «API» de consulta de Etiquetas y Ejes que permite a las aplicaciones obtener cualquier dato acerca de las mismas

Las aplicaciones utilizarán la interfaz de selección para obtener etiquetas que asociarán a los objetos por ellas gestionadas. La responsabilidad de mantener (almacenar) la relación entre el objeto y la etiqueta es de la aplicación que gestiona el objeto. PLATEA Catalogación se constituye, por lo tanto, en la herramienta única para el mantenimiento de taxonomías de catalogación.

Para finalizar, el único criterio es el de utilización de la herramienta de selección de etiquetas o el «API» de consulta como herramientas auxiliares a las aplicaciones.

Gestor del Buzón de Sugerencias/Consultas

La herramienta que apoya la gestión de buzones de sugerencias / consultas es PLATEA Buzones que se utiliza para:

- Facilitar al ciudadano una herramienta de envío de sugerencias y/o consultas a la Administración
- Facilitar a la Administración una herramienta de gestión de las consultas y/o sugerencias recibidas: asignación a responsables, control y seguimiento

Para su utilización, PLATEA Buzones ofrece dos servicios:

1) Interfaz de ciudadano de envío de consultas

2) Interfaz de administrador / gestor de consultas

PLATEA Buzones se constituye, por lo tanto, en la herramienta única para dicho cometido en la red de portales «euskadi.net».

Buscador

PLATEA Buscador es la herramienta horizontal utilizada para localizar los recursos de la red de portales «euskadi.net», en especial contenidos, aplicaciones y páginas de portal.

El objetivo principal de PLATEA Buscador es evitar la existencia de “nichos” de información ocultos a búsquedas generales en el portal «euskadi.net», ya que obligan a la utilización de buscadores específicos.

Otro objetivo de PLATEA Buscador es presentar los resultados de las búsquedas de una forma uniforme, observando el Libro de Estilo de Euskadi.net.

Como criterio de utilización, y para evitar repositorios ocultos a búsquedas horizontales en euskadi.net, PLATEA Buscador ofrece un “contrato” que estos repositorios han de cumplir y que permitirá al buscador de «euskadi.net» buscar información en su interior:

Interfaz de Aplicaciones e Interfaces de Usuario comunes

Con el objetivo de posibilitar el uso de esta infraestructura, tanto a usuarios como a otras aplicaciones, la infraestructura dispone de:

Interfaces Web de usuario final para facilitar la construcción de interfaces de usuario en desarrollos externos a la infraestructura se dispone de una serie de interfaces de usuario comunes para catalogar, crear enlaces, configurar búsquedas, etc.

API (SDK) Java de desarrollo. Toda la funcionalidad de las herramientas de soporte al modelo de Presencia en Internet se expone a través de un API Java que permite a cualquier desarrollo o aplicación externa a la plataforma la utilización de la infraestructura de PLATEA.

La utilización de la infraestructura de PLATEA por parte de aplicaciones externas a dicha plataforma, tendrá en cuenta estas formas de conexión / utilización de las herramientas horizontales.

3. Infraestructura de tramitación telemática

Podemos denominar tramitación telemática las relaciones que un ciudadano o empresa mantiene con la Administración a través de los canales telemáticos —principalmente, Internet— así como a la información y los documentos que ambos intercambian por estos canales, normalmente en el curso de la tramitación de un procedimiento administrativo.

Por otra parte, podemos denominar tramitación electrónica en general al uso de nuevas tecnologías como son la sustitución de los documentos en papel por documentos en formato electrónico, la sustitución de firma manuscrita por firma electrónica, la consulta de la situación de una tramitación en la Web en lugar de en ventanilla y la propia tramitación telemática.

Un modelo genérico de tramitación telemática se refiere al marco general que define las interacciones que pueden darse a través de Internet en el curso de un expediente que corresponde a un determinado procedimiento administrativo. El modelo ha de dar solución para que se pueda realizar por medios telemáticos, pero asegurando que dicha práctica goza de la misma eficacia como Acto administrativo que la tramitación convencional realizada por otros medios.

La propuesta del Gobierno Vasco se basa en una de las líneas estratégicas establecidas por el PIT 2003-2005, dentro del desarrollo de una infraestructura de servicios de tramitación de uso común y de servicios de participación ciudadana estableciendo, no solo las fórmulas de colaboración y cooperación de los ciudadanos e interesados, sino también un amplio abanico de derechos de éstos.

Los componentes elementales para posibilitar la construcción de aplicaciones que ofrezcan servicios de tramitación electrónica se han clasificado en cinco categorías para una mejor comprensión:

1) Sistemas de servicios instrumentales. Son los que ofrecen servicios para la realización de tareas fundamentales en cualquier tramitación electrónica como son: operaciones de firma electrónica, registro de

entrada o salida, archivo de documentos o información de la situación de la tramitación.

2) Sistemas horizontales. Sistemas que ofrecen servicios para la realización de trámites telemáticos, que pueden ser utilizados en función del procedimiento administrativo, por ejemplo: la notificación y el pago telemático y la solicitud o aportación de certificaciones en formato electrónico.

3) Componentes de base. Los sistemas anteriores se apoyan para su funcionamiento en otros elementos de la infraestructura como son: un catálogo de procedimientos y unos procesos de integración y la estandarización de documentos firmados y computables (ejgvDocument).

4) Interfaces. Alguno de los sistemas de la infraestructura, además de ofrecer servicios a otros sistemas, ofrecen también interfaces de usuario como son la Visión del ciudadano que ofrece el Sistema de Consulta o la Bandeja de Notificaciones del Sistema Horizontal de Notificación.

5) Infraestructura de tramitación. Ayuda para la construcción de procesos de tramitación.

De acuerdo con esta agrupación, los elementos de infraestructura contruidos para posibilitar una tramitación telemática homogénea son:

Sistemas de servicios instrumentales:

- Servicio de Firma y Verificación
- Repositorio de Documentos Electrónicos
- Servicio de Registro Telemático
- Servicio de Consulta

Sistemas horizontales:

- Sistema de Validación y Terceros
- Sistema Horizontal de Notificación y Pasarela de Notificación Telemática
- Sistema Horizontal de Pagos
- Certificación

Componentes de base:

- Catálogo de Procedimientos
- Procesos de integración
 - Proceso Presentador de Solicitudes («toolkit» de formularios)
 - Presentación de Solicitudes
 - Aportación de Documentos

• Documentos tipo ejgvDocument: Son los documentos firmados electrónicamente generados por la infraestructura (solicitudes, notificaciones, justificantes y certificaciones). Se caracterizan porque sus datos pueden ser extraídos para su tratamiento computacional sin perder su apariencia formal.

Interfaces:

- Visión del ciudadano “mis gestiones” / Bandeja de Notificaciones, Pagos y Certificaciones (Internet)
- Web de firma y verificación (Internet)
- Buzón del Funcionario (Gestor de Avisos y Tareas) (intranet)
- Interfaz de Servicios de Validación y Terceros (intranet)
- Interfaz del Catalogo de Procedimientos (intranet)

Infraestructura de Tramitación:

- REE – Repositorio de Expedientes Electrónicos
- Catálogo de Trámites y Tareas
- Tareas básicas de tramitación
- SAT – Sistema de Apoyo a la Tramitación
- CdT – Cliente de Tramitación

A continuación se define la nueva orientación de los análisis y diseños técnicos y funcionales de los sistemas de información, teniendo en cuenta la infraestructura de servicios de tramitación que ha resultado del proyecto de e-Administración:

- Orientar el análisis examinando la síntesis o composición de los “procedimientos administrativos”
- Catalogar el procedimiento en el Catálogo de Procedimientos según el MBT y según requerimientos de la infraestructura (visión de rutas de tramitación dentro del procedimiento, desglose de documentos de entrada y salida y otros)
- Transmisión de datos entre Sistemas de Información a través del Sistema de Validación y Terceros
 - Orientación al consumo de servicios frente al acceso directo a los datos
 - Orientación a la publicación de servicios y transmisiones de datos
 - Catalogación de servicios en el Catálogo de Servicios de Validación y Terceros de la infraestructura
 - Gestión de autorizaciones a nivel de procedimiento para la invocación de servicios
 - Explotación del Registro de Trazas del Servicio de Validación y Terceros
 - Sustitución de certificaciones por transmisiones de datos
- Uso del «Toolkit» de Formularios o Proceso Presentador de Solicitudes, cuando no exista una custodia temporal de documentos y cuando no sea precisa la firma de más de uno de los solicitantes. En caso contrario, se deberá de desarrollar una aplicación web que contemple las tramitaciones específicas previas a la presentación formal de solicitudes.
- Análisis de formularios orientados a separar los datos del trámite (datos del solicitante, datos de notificación, datos de autorización y documentos adjuntos) de los datos computables de negocio y de los datos no computables de negocio. Los datos de negocio computables se incluyen dentro del eJgvDocument firmado, y constan en el XML que puede ser tratado de forma computacional. Los datos de negocio no computables, son documentos adjuntos a la solicitud junto con las firmas asociadas y se almacenarán, junto con la solicitud en el Repositorio de Documentos Electrónicos
- Utilización de los servicios instrumentales siempre que sea necesario el uso de funciones que estos proporcionan:
 - Siempre que se requiera una función de Firma Electrónica, se hará a través de los métodos expuestos por el Sistema de Firma
 - Siempre que se produzcan documentos en formato electrónico, se utilizará el Repositorio de Documentos Electrónicos para guardar los documentos con sus firmas correspondientes, y así garantizar la custodia de los documentos en el mencionado formato, así como su integridad, confidencialidad y autenticidad.
 - El Registro Telemático, no podrá invocarse de forma individual:

Si se trata de dar registro de entrada a un documento electrónico, y no se utiliza el «toolkit» de formularios, se utilizará un proceso integrado denominado Alta de Solicitudes o Aportación de Documentos que comple-

ta la firma, almacena en el Repositorio de Documentos Electrónicos, realiza el asiento registral telemático de entrada y emite el justificante de registro. Además, de forma asíncrona y con garantía de entrega, consolida el asiento en el correspondiente libro general del órgano destinatario

Si se trata de dar registro de salida a un documento electrónico por el canal telemático, se utilizará un proceso integrado dentro del sistema de la Pasarela de Notificaciones, donde se completa la firma, almacena los documentos de la Notificación en el Repositorio de Documentos, realiza el asiento registral telemático de salida, emite el justificante de depósito, da el aviso de notificación y publica la notificación en la bandeja de notificaciones

- Utilización de los sistemas horizontales existentes para los trámites de: Notificación Telemática, Pago Telemático y Certificaciones Telemáticas
- Obtener los hitos de visualización para informar on-line a la Visión del Ciudadano a través de los métodos expuestos en el Sistema de Consulta, siguiendo las pautas de los datos de nivel del MBT. Se deberá informar, entre otras cosas, cuando se produce la apertura de un nuevo expediente, cuando se genera una notificación, cuando queda pendiente de pago, cuando se recibe un acuse de notificación y queda pendiente de una subsanación, cuando se aporta un nuevo documento, cuando se resuelve o finaliza dejando el expediente en plazo de presentación de recurso y cuando se da por cerrado o se archiva definitivamente un expediente
- Los portales institucionales y las aplicaciones departamentales que deseen ofrecer la bandeja de notificaciones, pagos o certificaciones lo harán a través de la visión unificada que ofrece la Visión del Ciudadano (enlazando a «euskadi.net»). El ciudadano, para recibir sus notificaciones y certificaciones o para realizar sus pagos, interactúa con el mismo interface siempre, independientemente de expediente de que se trate. La infraestructura también facilita al ciudadano, y a los portales y aplicaciones institucionales, una página Web de Firma y Verificación que ofrece utilidades de firma electrónica
- Los documentos de salida con información computable (justificantes, certificaciones y otros) deben cumplir la norma del eJvDocument
- Los sistemas de información se orientarán a la creación de adaptadores para la integración:
 - Con sus procesos de negocio
 - Con sus procesos telemáticos
 - Con otros procesos de negocio
 - Con otras tramitaciones
 - Para sus certificaciones y transmisiones de datos
 - Para recoger certificaciones o transmisiones de datos de otros sistemas
- Seguridad de acceso a los servicios basada en XLNet

Para el caso de los desarrollos de tramitación en el «back-office», se ofrecen tres formas de resolver las funciones de tramitación:

A. Un Buzón del Funcionario con una interface común a todos los procedimientos asociada a las tareas de tramitación o Cliente de Tramitación

B. Un Buzón del Funcionario y unas Tareas Básicas de Tramitación predefinidas, que podrían ser invocadas desde el desarrollo específico de un sistema gestión de negocio y tramitación

C. Un Buzón del Funcionario y una serie de Servicios de Uso Común en la tramitación para ser invocados desde aplicaciones existentes.